



**PES IN**  
(NOVATIVE)  
**ACTION**

# **XII CONGRÈS MONDIAL DE WAPES**

**Programme**



# **Défis et actions innovantes des Services Publics D'emploi dans un marché du travail en constante évolution**

**Tallinn, ESTONIE  
25 avril – 29 Avril 2022**

**#WWC2021**



**WAPES**



**Contact WAPES**



**wapesorg**



**@wapesorg**

**WWW.WAPES2021.EE**

**WWW.WAPES.ORG**

# 12e CONGRÈS MONDIAL DE L'AMPS

## à TALLINN, ESTONIE

**25  
AVRIL**

### RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE WAPES

au Swisshotel de Tallinn\*  
Réservé aux membres du CA

**26  
AVRIL**

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE WAPES

au Kultuurikatel\*

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE WAPES

limitée aux seuls membres de WAPES (voir programmes séparés)

### APPROBATION DES RAPPORTS, AUDIT, COMPTES ET ÉLECTIONS DES NOUVELLES INSTANCES.

### PRÉSIDENTE DES ÉLECTIONS ASSURÉE PAR:

Michael MWASIKAKATA, Spécialiste senior et Coordinateur des  
Services de l'emploi et PAMT à l'OIT

**27  
AVRIL**

### 1ER JOUR DE CONFÉRENCES AU KULTUURIKATEL\*

portant sur les défis et actions innovantes des services publics  
d'emploi dans un marché du travail en constante évolution

### DÎNER DE GALA

au Terminal de croisière du port de Tallinn

**28  
AVRIL**

### 2E JOUR DE CONFÉRENCES AU KULTUURIKATEL\*

portant sur les défis et actions innovantes des services publics  
d'emploi dans un marché du travail en constante évolution

### VISITES D'ÉTUDE AU BUREAU CLIENT DE TÖÖTUKASSA

et au Centre d'orientation professionnelle

**29  
AVRIL**

### VISITE GUIDÉE

du quartier historique de Tallinn

\*transmis également en ligne

# 01. MOTS DE BIENVENUE

**Chers Membres, chers Partenaires,**

En tant que Président de WAPES, je suis avant tout très heureux et honoré de pouvoir vous inviter à nous retrouver ensemble lors de notre 12ème Congrès Mondial. Dans la période que nous vivons, nous nous rendons compte que le mot “ensemble” a retrouvé tout son sens et résonne à nouveau comme une valeur essentielle pour nos organisations, nos équipes et nos nations.

Au moment où je vous écris, je souhaite ardemment que les conditions sanitaires évoluent favorablement, et que notre congrès nous offre à nouveau l'opportunité de nous rencontrer “physiquement”, d'échanger des idées en face à face.

Ces circonstances nous ont également incités à placer cet événement sous le double signe de l'Humanité et de l'Innovation. En effet, ce sont les deux principaux leviers qui nous ont permis de faire face à cette crise profonde, dont, grâce à une forte réactivité et une dynamique de résilience, nous, les SPE, sommes sortis renforcés, dans une position et un rôle réaffirmés au service de nos nations.

Nous nous proposons donc, lors de notre congrès mondial, de travailler et de partager avec vous nos points de vue, nos réflexions et nos perspectives, qui s'appuient certes sur nos expériences récentes, mais qui sont aussi délibérément orientés vers l'avenir.

Il s'agira également d'un nouveau moment fondateur pour WAPES, pour notre association, notre réseau, puisque les mandats de sa gouvernance seront renouvelés, et que de nouvelles étapes seront définies pour poursuivre notre engagement dans notre stratégie à long terme 2015-2025.

**Je vous remercie par avance pour vos contributions et votre participation à cet événement.**

**M. MOHAMED ACHIQ**  
**Directeur Général de l'ANAPEC**  
**Président de WAPES**



## Chers membres, chers Partenaires,

Grâce à l'engagement de Töötukassa, le service public de l'emploi estonien, les membres européens de WAPES ont le plaisir de pouvoir accueillir le 12ème congrès mondial de notre association à Tallinn.

Au cours des deux dernières années, le monde a connu une période complexe, tant pour les organisations que pour les gouvernements, nous obligeant à nous adapter à des circonstances inhabituelles, avec autant de contraintes que d'opportunités.

Dans ce contexte d'incertitude, nous avons pu individuellement et collectivement poursuivre, voire intensifier, nos actions de soutien aux politiques de prévention des difficultés sociales et de soutien économique mises en place par nos pouvoirs publics.

Cela a été possible parce que la plupart d'entre nous avaient déjà amorcé le processus de digitalisation et de dématérialisation de nos services aux clients/usagers. Cela a également été possible grâce à l'implication de tous nos collaborateurs qui ont su s'adapter avec agilité aux nouvelles méthodes de travail. Nous savons que d'autres défis nous attendent, car le rythme des changements sur le marché du travail s'accélère. Investir dans les compétences des femmes et des hommes, ainsi que dans notre capacité d'innovation, seront les clés de notre succès.

Ce 12e Congrès mondial de WAPES nous donnera l'occasion de partager nos expériences et nos visions et de développer des plans pour l'avenir.

En espérant que les contraintes liées aux voyages nous permettent de nous rencontrer à Tallinn, le vice-président de WAPES Europe vous invite cordialement à apporter votre contribution à cet événement.

**M. JEAN BASSÈRES**  
**Directeur général de Pôle emploi**  
**Vice-président de la région européenne**  
**de WAPES**



## Chers collègues,

Les deux dernières années ont été inattendues à bien des égards. La pandémie a profondément bouleversé les marchés du travail, les organisations et les individus dans toutes les régions du monde. Personne ne soupçonnait que notre mode de vie pourrait changer radicalement aussi rapidement et qu'il n'y aurait pas de retour en arrière possible. Les mesures et les services des SPE se sont avérés essentiels pour aider les demandeurs d'emploi et les employeurs à relever les différents défis rencontrés dans ce contexte. Parallèlement, les SPE eux-mêmes ont dû faire face à des ajustements et des réorganisations au sein de leurs organisations et dans leur propre mode de fonctionnement.

Ces défis ont toutefois permis d'apprendre et de s'améliorer. L'innovation a été un des maîtres mots pour qualifier la crise récente. Cette évolution a été portée dans une large mesure par les avancées technologiques et la gestion des données. Dans le monde d'aujourd'hui, l'utilisation efficace de ces composantes est primordiale pour mieux appréhender les différents aspects des transformations du marché du travail et fournir des services et des solutions efficaces. Les derniers développements du Eesti Töötukassa, le SPE en Estonie, en ce qui concerne ces domaines précités se sont focalisés sur la prise de décision automatisée, la création d'un outil d'aide à la décision, basé bien d'autres éléments.

Cependant, en ces temps de développements technologiques effrénés, il conviendrait de ne pas négliger le côté humain des activités des SPE. Dans le cas de l'Estonie, par exemple, bien que les services de conseil à distance soient devenus une normalité au quotidien, nous nous sommes efforcés de maintenir la règle de ne pas devenir "distants" par rapport à nos clients. Le contact humain irremplaçable doit subsister d'une manière ou d'une autre, ce qui signifie que nous devons être là pour nos clients et donner le maximum pour les soutenir.

Cela nous amène aux valeurs fondamentales du travail des SPE qui doivent être impérativement respectées. Pour le SPE estonien, les piliers fondamentaux sur lesquels nous nous sommes toujours appuyés et qui nous ont permis de surmonter différentes crises et défis, sont nos valeurs organisationnelles. Depuis le début de l'existence de notre service public, ces valeurs fondamentales ont toujours été celles de l'innovation, de la coopération et de la confiance. En phase avec les développements technologiques, ayant facilité et soutenu notre travail quotidien à bien des égards, je suis très fier de pouvoir déclarer que nos valeurs fondamentales se reflètent dans les comportements et les actions de chacun de nos employés au quotidien et que celles-ci nous permettront également de poursuivre notre progression dans le futur.

C'est un grand honneur et une grande fierté pour moi d'accueillir le 12e congrès mondial de l'AMSEP à Tallinn, en Estonie. C'est une occasion toute particulière de pouvoir se retrouver et de partager nos expériences mutuelles sur les sujets qui nous tiennent à cœur, en personne, après une si longue période.

**Je vous souhaite une chaleureuse  
bienvenue à tous. Soyez prudents  
et à bientôt à Tallinn!**

**M. MEELIS PAAVEL**  
**Chef du conseil**  
**d'administration d'Eesti**  
**Töötukassa**



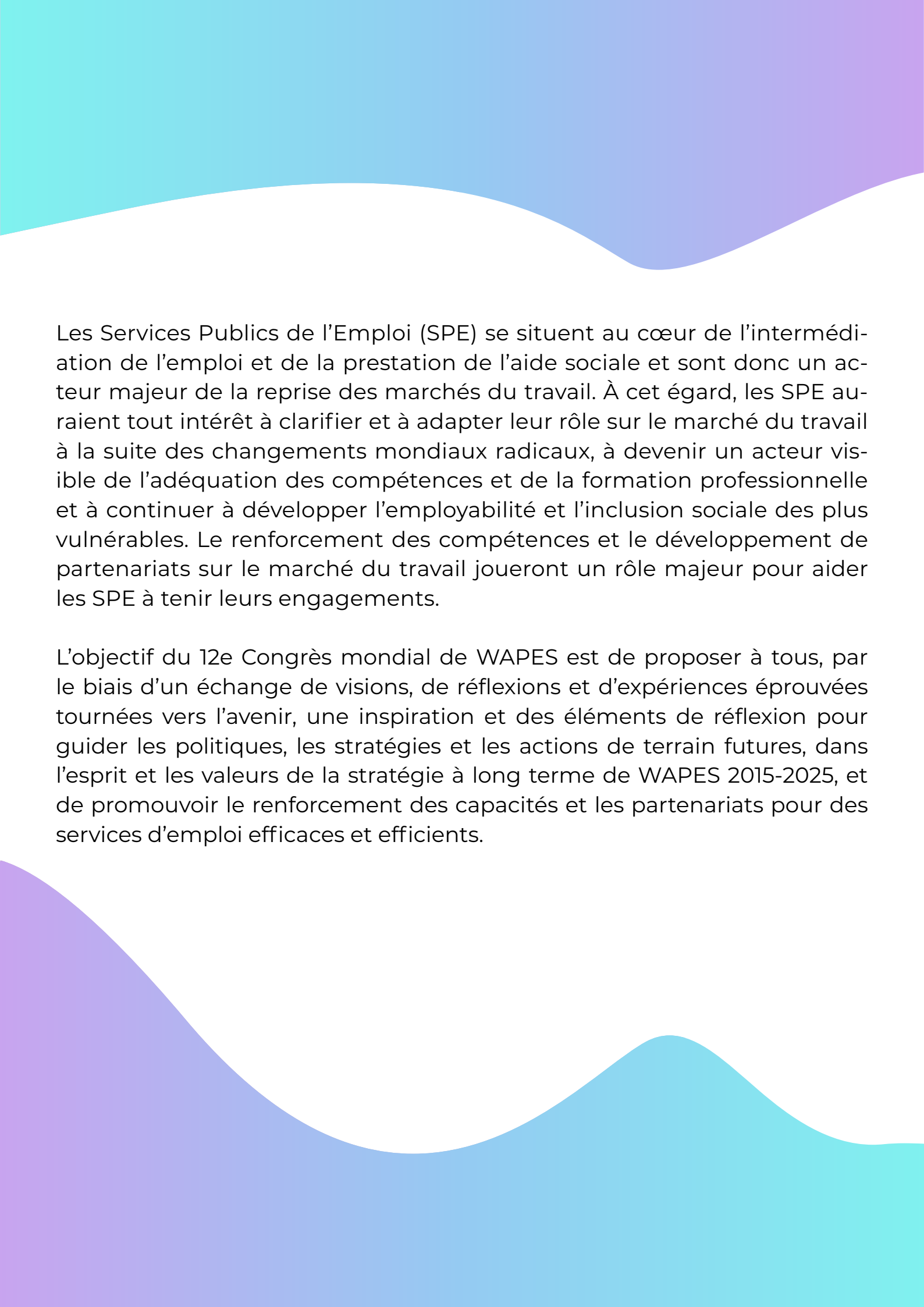
## 02. INTRODUCTION

L'année 2021 semblait annoncer une reprise de l'économie mondiale après le déclenchement de la pandémie de la Covid-19 et la crise consécutive. Or, alors que la pandémie entre dans sa troisième année et que la crise de la sécurité en Europe est imminente, l'OIT a qualifié d'incertaines et de fragiles les perspectives sociales et professionnelles mondiales pour 2022 et les années suivantes. La santé et la sécurité ainsi que les mesures de relance dans les régions du monde ont conditionné la résilience du marché du travail face aux fermetures de lieux de travail et à la faiblesse de l'activité économique. Les défis pour les années à venir sont complexes dans leur interconnexion entre la participation de la main-d'œuvre, le revenu des ménages et la cohésion sociale.

Déjà avant ces récentes crises, les marchés du travail du monde entier étaient soumis à d'importants changements structurels dus au développement technologique et à la mondialisation, mais aussi à des facteurs démographiques, tels que le vieillissement de la population dans les pays à revenu élevé et l'augmentation des jeunes dans les pays à faible revenu. Enfin, le changement climatique est désormais un défi majeur et urgent qui influence également le travail et l'emploi.

Cet environnement de changement constant et de volatilité sur les marchés du travail exige un soutien à long terme pour ceux qui souffriront des crises et du recours à l'automatisation et qui perdront ainsi leur emploi et seront aux prises avec les effets secondaires de l'inactivité à long terme et en même temps, il faudra venir en aide aux secteurs qui connaîtront des pénuries de compétences en raison de l'innovation et de la croissance.





Les Services Publics de l'Emploi (SPE) se situent au cœur de l'intermédiation de l'emploi et de la prestation de l'aide sociale et sont donc un acteur majeur de la reprise des marchés du travail. À cet égard, les SPE auraient tout intérêt à clarifier et à adapter leur rôle sur le marché du travail à la suite des changements mondiaux radicaux, à devenir un acteur visible de l'adéquation des compétences et de la formation professionnelle et à continuer à développer l'employabilité et l'inclusion sociale des plus vulnérables. Le renforcement des compétences et le développement de partenariats sur le marché du travail joueront un rôle majeur pour aider les SPE à tenir leurs engagements.

L'objectif du 12e Congrès mondial de WAPES est de proposer à tous, par le biais d'un échange de visions, de réflexions et d'expériences éprouvées tournées vers l'avenir, une inspiration et des éléments de réflexion pour guider les politiques, les stratégies et les actions de terrain futures, dans l'esprit et les valeurs de la stratégie à long terme de WAPES 2015-2025, et de promouvoir le renforcement des capacités et les partenariats pour des services d'emploi efficaces et efficaces.

## 03. INTITULÉ, SLOGAN ET LOGO

Pourquoi avons-nous retenu comme intitulé **“Défis et actions innovantes pour les services publics de l’emploi dans un marché du travail en constante évolution évolution”** pour ce 12e congrès mondial ?

Nous souhaitons, au cours de la conférence publique des 26 et 27 avril, réfléchir aux mutations complexes et multiples qui se sont produites dans le monde et qui ont eu un impact considérable sur le marché du travail et l’emploi. En effet, nous sommes aujourd’hui confrontés à une situation imprévue : la nature du choc économique lié à la COVID-19 ainsi qu’à la crise sécuritaire en Europe est hautement singulière. Les choses ont radicalement changé en l’espace de quelques mois et de quelques jours. La crise actuelle n’est pas due à la perturbation d’une seule activité économique, mais bien à un bouleversement de toutes les activités économiques, sans compter la permanente incertitude qui pourrait planer sur l’avenir. Face à ces différents défis, nous voulons souligner l’importance cruciale des actions innovantes des SPE en ces temps où ceux-ci sont tenus de répondre rapidement et efficacement aux nouvelles circonstances et aux nouveaux besoins du marché du travail. Aussi, dans un format plus court, le slogan **“Action novatrice des SPE”** synthétise le message que nous souhaitons transmettre aux membres et aux partenaires de WAPES.

D'une part, les SPE se doivent d'être vigilants et en constante interaction, et d'autre part, afin de suivre l'évolution des besoins du marché du travail et d'accroître leur efficacité, les SPE sont appelés à explorer de nouvelles méthodes de travail et de service à leurs clients, d'où l'importance de l'innovation.



Cependant, il ne faudrait pas oublier que la priorité absolue du SPE réside finalement dans les individus, la raison d'être et le sens de l'existence de tout SPE, et que leurs besoins doivent être au centre de nos préoccupations.

Le logo représente donc également un être humain, tourné vers l'avenir, tandis que les cercles qui l'entourent symbolisent le cycle de vie de chacun, tout en faisant également référence au logo de WAPES.

## 04. LE NOUVEAU LOGO DE WAPES

**Au début de l'année 2022, WAPES a lancé son nouveau logo ainsi qu'une nouvelle page web- Une nouvelle plateforme proposant de nombreuses fonctionnalités actualisées de mise en réseau.**

Le précédent logo existait depuis 1988, date de la création du WAPES. Au cours des trente-quatre dernières années, l'association a beaucoup évolué, il était donc temps de renouveler l'identité visuelle de WAPES. Le nouveau logo, présenté ci-dessus, représente dorénavant WAPES dans le monde.

Sa couleur dominante est le vert turquoise. Cette note rafraîchissante et dynamisante évoque le changement, le renouveau et la transformation que connaît notre association. Le vert représente la croissance et la sérénité, tout comme WAPES qui a atteint sa maturité. La touche d'orange nous rappelle l'enthousiasme et la bienveillance des membres qui font vivre notre communauté. Le globe turquoise nous rappelle le besoin de régénération et d'évolution qui anime nos membres lorsqu'ils décident de partager leurs expériences avec leurs pairs. Les cinq demi-anneaux représentent chacun une des régions de WAPES et le W surmonté des deux globes symbolise la rencontre, l'union entre nos membres qui, grâce à WAPES, tissent des liens pour faire évoluer leurs institutions.



# 05. PROGRAMME DE LA CONFÉRENCE

## **DAY 1** TRATÉGIES DE GOUVERNANCE ET DE GESTION DES SPE

### **Comment renforcer le développement organisationnel et favoriser la résilience?**

Le premier jour de la conférence sera dédié aux bases stratégiques de la gouvernance et de la gestion des SPE. L'évolution de l'environnement oblige les SPE à évaluer leurs stratégies actuelles dans différents domaines d'activité et à les repenser ou à changer de direction si nécessaire. À la lumière de la pandémie et de la crise sécuritaire, il est plus crucial que jamais de permettre aux SPE de faire preuve de résilience afin de répondre aux besoins immédiats des clients, du personnel de l'organisation et du public en général. Une gouvernance forte et un leadership stratégique ont un rôle important à jouer à cet égard. En fonction du degré d'implication des partenaires sociaux et autres, la responsabilité de la conception et de la mise en œuvre des politiques du marché du travail est partagée entre les SPE et les autres parties prenantes.

La direction du SPE supervise de nombreuses tâches, telles que la gestion de la performance et de la qualité, la gestion des RH, l'innovation numérique, la coordination des stratégies des différents groupes cibles et partenariats, etc. La pandémie de Covid a obligé le SPE à opérer des changements stratégiques dans plusieurs de ces domaines, en accélérant notamment sa transformation numérique. La communication externe et interne a joué un rôle important dans l'adaptation et la compréhension de la nouvelle normalité. C'est pourquoi, ce jour-là, les sessions parallèles se concentreront sur trois volets stratégiques - la gestion de crise, le numérique et les stratégies de communication mises en œuvre par les SPE.

La première journée de la conférence s'achèvera par une présentation des différents projets de benchlearning, basés sur l'évaluation de la performance à l'aide d'indicateurs et sur un apprentissage mutuel visant à améliorer la performance et le développement des SPE.



Target-Group Strategies

Cooperation Strategy PES governance models

**Crisis management**

Target-Group Strategies Cooperation Strategy Digital Strategy

HR Management Digital Strategy Target-Group Strategies

**Communication Strategy**

Communication Strategy Digital Strategy

Quality Management Crisis management Quality Management

PES governance models Performance Management System Digital Strategy

**Digital Strategy** Communication Strategy HR Management

Communication Strategy

**Performance Management System**

Communication Strategy Digital Strategy Communication Strategy Digital Strategy

Target-Group Strategies Quality Management

**Target-Group Strategies**

Cooperation Strategy PES governance models

Digital Strategy HR Management

Target-Group Strategies

## **DISCOURS LIMINAIRE:**

# **“Les défis à relever par les SPE et leurs actions innovantes”**

**Présentateur:**

**M. SANGHEON LEE**

Directeur du département de la politique de l'emploi, OIT

La crise induite par la Covid-19 a exercé un impact dévastateur et contrasté sur le marché du travail, sur les différents secteurs économiques, sur toutes les régions géographiques et tous les pays quel que soit leur niveau de développement, mais également sur certaines catégories de travailleurs comme les femmes, les jeunes, les travailleurs du secteur informel et les personnes peu qualifiées. Des failles stratégiques demeurent dans la création d'emplois décents, le soutien aux transitions et la garantie d'une couverture universelle de protection sociale. Les services publics de l'emploi, ainsi que leurs partenaires du même écosystème, sont particulièrement bien placés pour favoriser les ajustements du marché du travail, soutenir la mutation, la relance et les transitions, notamment par la mise en œuvre de politiques du travail ciblées et intégrées. Ils doivent toutefois s'adapter pour rester compétents et flexibles afin de pouvoir aider les travailleurs à survivre et à traverser les différentes phases de transition, et soutenir la reprise et la croissance.

# TABLE RONDE:

## Structures de gouvernance et rôle des partenaires sociaux au sein des SPE

**Quelle serait la meilleure méthode de collaboration entre les SPE et les partenaires sociaux et autres parties prenantes du marché du travail pour optimiser les résultats dans le cadre de cette nouvelle normalité?**

La discussion portera sur la manière dont les SPE, avec différents modèles de gouvernance et différents degrés d'implication des partenaires sociaux, ont façonné leurs services pour faire face à l'évolution rapide des marchés du travail et aux chocs tels que la crise financière mondiale et la pandémie de Covid-19..

### MODÉRÉ PAR M. ANTON ECKERSLEY

Directeur des Relations Internationales, Ingeus

### PANÉLISTES:

#### M. PEEP PETERSON

Président de la Confédération des Syndicats Estoniens

#### M. MICHAEL MWASIKAKATA

Directeur des services du marché du travail pour l'unité Transitions, OIT

#### MME JACQUELINE MAZZA

Professeure adjointe principale de développement international et d'études latino-américaines et de développement international à l'Université Johns Hopkins, School of Advanced International Studies (SAIS) à Washington, DC et à Bologne, Italie

#### M. IBRAHIM AGNOCK

Directeur général du SPE du Mali, Vice-président de WAPES

#### MME MARIE-THÉRÈSE FOMBONA

Responsable des Relations Internationales, Le Forem, Belgique

#### M. AZIRRUAN BIN ARIFIN

Responsable du régime d'assurance-emploi SOCSO, Malaisie



## **SESSIONS PARALLÈLES**

### **Session A1 – Préparation, gestion et résilience des situations de crise par les SPE**

#### **Comment les SPE ont-ils réagi à la pandémie? Quels ont été les enseignements tirés?**

Outre les plus fortes exigences du public en matière de mesures de soutien financier des SPE, de mesures actives sur le marché du travail et de postes vacants, les SPE eux-mêmes ont rapidement dû s'adapter aux changements concernant leurs propres environnements de travail, leurs systèmes opérationnels, leurs modalités de travail et leur gestion des RH. Cette session se concentre sur les changements stratégiques et les nouvelles mesures prises par les SPE pour faire face aux effets de la pandémie et renforcer la résilience organisationnelle, tant en termes d'organisation interne du travail que de prestation de services externes, afin de répondre rapidement et efficacement à des crises similaires à l'avenir.

#### **MODÉRÉ PAR MME SANELA MEŠANOVIĆ**

Conseillère experte, Agence pour le travail et l'emploi  
Bosnie-Herzégovine

## ORATEURS:

### **MME CAROLINE MANCEL**

Directrice Générale d'Actiris  
Belgique

**“Réponse organisationnelle en période d'incertitude : Comment le management participatif et le NWOW ont fourni un environnement agile qui a facilité la résolution des défis posés par la crise du Covid-19”**

Nous vous proposerons de mettre l'accent sur la gouvernance interne comme facteur clé de la réactivité et de la résilience, en présentant le management participatif comme une approche holistique. En évoquant également la flexibilité découlant du système des bureaux partagés et du télétravail, nous soulignerons comment cette approche a permis à Actiris dans son ensemble d'adapter très rapidement ses services pendant la pandémie, mais aussi, plus spécifiquement, à la plupart de ses agents de poursuivre leurs activités malgré ces bouleversements.

### **MME FÉRIHANE KORBI BOUSSOFARA**

Directrice Générale de l'ANETI  
Tunisia

**“L'Agilité: un management de l'ANETI en situation de crise”**

Après une brève présentation de l'ANETI, de son public cible, de son réseau et de ses orientations stratégiques, l'exposé s'arrêtera, en se basant sur une étude réalisée par le CNUD, sur les impacts de la Covid-19 sur la Tunisie mais aussi, plus spécifiquement, sur les répercussions spécifiques sur le Marché de l'Emploi tunisien.

Ensuite, la stratégie adoptée par l'ANETI pour faire face à la crise et basée sur une approche agile sera détaillée au regard des défis rencontrés et des mesures entreprises, telles que la promotion des programmes d'emploi, les aides financières au PME et TPE et les différents soutiens apportés aux licenciés.

## **M. JUVENAL ARCANJO DENGÓ**

Directeur général de l'Institut national de l'emploi  
Mozambique

### **“Le Rôle de L'inep, Ip Dans la Promotion de L'emploi”**

Cette présentation s'attachera, tout d'abord, à décrire le Service d'Emploi Public du Mozambique, l'INEP, ses réalisations et toutes les mesures innovantes favorisant l'emploi, le développement des petites, moyennes et grandes entreprises ainsi que l'auto-entrepreneuriat.

Les effets de la Covid-19 ainsi que les enseignements tirés de cette situation de crise sanitaire seront ensuite développés.

## **M. JULIAN HIEBL**

Responsable des relations internationales de Arbeitsmarktservice  
L'Autriche

### **“L'AMS, SPE autrichien : les enseignements de la crise”**

La pandémie de la Covid-19 a fortement impacté le marché du travail en Autriche. L'augmentation des demandes d'allocations de chômage et la mise en place du régime de chômage partiel ont constitué un véritable défi pour le SPE autrichien. La flexibilité et la présence de structures administratives bien rodées se sont avérées essentielles pour permettre à l'institution de faire face à une telle charge de travail. Depuis le début de la reprise économique, le SPE tente désormais de prendre en compte les leçons apprises de la crise et de définir la manière dont les prestations peuvent être adaptées à la lumière de ces expériences. Et ce, alors même que se profile déjà le spectre d'une nouvelle.

## **SESSIONS PARALLÈLES**

### **Session B1 – Expériences des SPE en matière d'innovation technologique et d'utilisation de l'intelligence artificielle dans leur prestation de services**

**Comment les SPE ont-ils opéré leur transformation numérique?**

**Quelle est la place de l'IA dans la prestation de services ?**

Dans le contexte de marchés du travail à la fois dynamiques et complexes, le rôle du big data et l'utilisation de l'IA ainsi que l'appariement basé sur les compétences revêtent une importance croissante et permettent aux SPE de fournir de meilleures prestations. L'innovation technologique présente une multitude pour moderniser des services toujours plus efficaces et efficaces. Cependant, le niveau de numérisation des services et les processus des SPE varie grandement en raison de la qualité et de la disponibilité des données, de leur capacité financière, des réglementations et des restrictions telles que la protection des données, de la volonté politique ainsi que de la disposition d'esprit digitale de l'organisation. Cette session présente différents parcours numériques de SPE illustrés par des exemples d'outils concrets développés et mis en œuvre par les SPE.

**MODÉRÉ PAR MR NIELS LIEMAN**

Conseiller en affaires internationales, UWV  
Les Pays-Bas

## ORATEURS:

### **MME KATRIN LIIVAMETS**

Directrice du département des services aux demandeurs  
d'emploi et aux employeurs  
Eesti Töötukassa, Estonie

### **“Outil d'aide à la décision - L'OTT”**

Le système d'aide à la décision OTT est un outil qui aide le Fonds estonien d'assurance chômage à collecter et à analyser rapidement et efficacement toutes les données concernant un demandeur d'emploi, tout en tenant compte de la conjoncture économique et en évaluant les probabilités de réinsertion professionnelle. L'OTT utilise l'intelligence artificielle, et plus précisément l'algorithme de d'arborescence décisionnelle (Random forest) dont le modèle a été conçu et testé à partir des données du chômage des cinq dernières années. Par le biais de ce modèle programmé et des 60 différents critères et indicateurs, chaque chômeur est évalué. L'OTT estime les probabilités de retrouver un emploi pour chaque personne 35 jours après son inscription au chômage. Cet instrument mesure également le risque de retour au chômage dans un délai d'un an, et les facteurs qui influencent ce risque sont mis à la disposition des conseillers et des gestionnaires. L'OTT permet à nos conseillers de repérer les demandeurs d'emploi qui, pour certains, trouveront facilement un nouvel emploi et ce sans aucun soutien, e , ceux qui, en revanche, nécessiteront des conseils et un accompagnement plus poussés.

## **MME HAVVA SAMADOVA**

Spécialiste en chef des relations internationales  
Agence nationale pour l'emploi, Azerbaïdjan

### **“Numérisation des services publics de l'emploi - Perspectives de l'Agence nationale pour l'emploi d'Azerbaïdjan”**

La présentation examinera comment les innovations technologiques améliorent les services publics de l'emploi en Azerbaïdjan et quels outils sont utilisés pour numériser et améliorer le système de l'emploi dans le pays. Le sous-ensemble “Relations de travail et emploi” (LRES), qui servira de plate-forme unique pour les relations professionnelles entre les employeurs, les employés et les agences gouvernementales, est l'un des concepts clés de cette présentation. En tant que modèle de coopération internationale en matière de digitalisation du SPE, nous nous attarderons sur la plate-forme BACAR ainsi que d'autres de nos plateformes numériques. Enfin, cet exposé évoquera les défis et les perspectives associés à la numérisation de l'Agence nationale pour l'emploi.

## **MME KAROLIEN SCHEERLINCK**

Directrice du Centre d'excellence en IA au VDAB

Belgique

### **“Recours à l'utilisation des données et à l'IA pour une meilleure connaissance de ses compétences et opportunités de carrière”**

Depuis 2020, le VDAB entend accompagner chaque citoyen dans son parcours professionnel, et non plus uniquement se concentrer sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Cela signifie que le nombre de clients a considérablement augmenté. Les citoyens ont du mal à s'orienter dans ce marché du travail, en raison de sa complexité et de son dynamisme et de son évolution rapides. Les compétences recherchées sont en constante évolution, ce qui brouille considérablement la position de chaque citoyen sur le marché du travail.

Le VDAB a donc élaboré un cadre de compétences dans lequel sont répertoriés tous les emplois et compétences actuellement requis. Ce référentiel est alimenté par les informations les plus récentes (par exemple, les offres d'emploi) et reste donc toujours en phase avec les dernières évolutions du marché du travail.

Sur la base de ce cadre de compétences, le VDAB a en outre développé une application, appelée “Jobbereik”. Cette application permet aux citoyens d'avoir un aperçu immédiat et facile des professions qui leur sont accessibles compte tenu de leurs compétences actuelles. En outre, les citoyens sont également informés des aptitudes ou compétences qui leur font défaut pour chacune des fonctions proposées.

## **M. RICHARD RUOT**

Responsable du programme d'intelligence économique  
Pôle Emploi, France

### **“Utilisation du Big Data et de l’IA au sein du Service du Travail et de l’Aide à l’Emploi”**

La mobilisation de l’IA nécessite de disposer d’un cadre éthique fort pour rassurer et protéger les usagers sur l’utilisation des données. Cette protection doit aller au-delà des règlements existants, car l’IA se développe plus vite que les lois qui l’encadrent. Dès le début de ses travaux, Pôle emploi s’est tourné vers ses usagers, pour co-construire une charte déontologique de l’utilisation de l’intelligence artificielle. Pôle emploi fait également appel aux experts de la société civile. Cette charte est aujourd’hui utilisée comme une feuille de route, elle présente des engagements qui, pris dans leur ensemble, permettent de garantir un cadre de confiance, respectueux des valeurs de Pôle emploi et du Service Public, et de minimiser les risques liés au déploiement de ces technologies. L’ambition de Pôle emploi est de faire de l’éthique de l’IA un dispositif de protection pérenne de ses usagers. Tous les acteurs et usagers de PE sont destinés à en faire partie, pour interroger et alerter au besoin, comme le prévoit la charte. Comme pour les technologies, les cadres doivent évoluer: le processus reste donc en constante mutation pour que la confiance soit toujours au rendez-vous.

## **DR GYUN KIM**

Directeur du Big Data Center de KEIS  
République de Corée

### **“Utilisation du Big Data et de l’IA au sein du Service du Travail et de l’Aide à l’Emploi”**

La présentation montrera les efforts déployés pour intégrer la technologie dans une prestation efficace des services de l’emploi et les orientations des futurs services de l’emploi. Les services de l’emploi de demain devront développer de nouveaux services fondés sur l’analyse des données et adopter de nouvelles technologies, en introduisant notamment des centres d’emploi de pointe, des chatbots, des services de conseil de “The Work” fondés sur le big data, mais aussi des systèmes de mise en correspondance des emplois et des dispositifs de soutien à l’orientation reposant tous sur l’intelligence artificielle.



# **SESSIONS PARALLÈLES**

## **Session C1 – Réputation, visibilité et crédibilité des SPE au sein de la société**

### **Comment les SPE peuvent-ils accroître leur visibilité et gagner la confiance des citoyens ?**

Les SPE sont des organisations à vocation sociale. Leur réputation, leur crédibilité et leur fiabilité dépendent fortement de leurs performances et de leur valeur ajoutée dans la société. Cependant, afin de conscientiser leurs usagers, les différents intervenants et leurs autorités de contrôle, il est important pour les SPE d'élaborer une stratégie de communication et de gestion de la marque qui soit suffisamment efficace, en particulier en période de crise. Le fossé entre les perceptions du public et les potentialités offertes par les SPE dans la prestation de services peut se creuser pendant les périodes de pression croissante sur les SPE, ce qui pourrait être corrigé par une stratégie de communication visant différents groupes cibles au moyen de messages pertinents et intelligibles diffusés via les canaux appropriés. Cette session présente les actions et les stratégies de communication mises en œuvre par les SPE pour améliorer leur réputation et leur visibilité dans la société.

### **MODÉRÉ PAR M. URBAIN STANISLAS AMEGBEGJI**

Directeur Général de l'Agence nationale pour l'emploi du gouvernement, République du Bénin

## ORATEURS:

### **MME KERSTIN HOLLAND**

Conseillère au service développement  
Eesti Töötukassa, Estonie

#### **“Un marché du travail fiable et efficace”**

La présentation se propose de décrire l'expérience du Fonds d'assurance-chômage estonien quant à la manière dont il a réussi à créer et à maintenir une image de service public de d'emploi fiable et efficace. Au cours de cet exposé, des exemples concrets de la manière dont différents groupes cibles ont été approchés grâce à des approches qui parlent vraiment au public vous sont partagés : de même que les enseignements qui en ont été tirés. Ces trois dernières années, le SPE a expérimenté diverses approches et solutions innovantes dans le domaine de la communication externe. Et ces initiatives ont vraiment porté leurs fruits.

### **MME ANNE-CÉLINE ADNET**

Responsable du département Communication, Marketing,  
Digitalisation et Contact  
Le Forem, Belgique

#### **“La gestion de la communication au sein d'un SEP”**

La communication est fondamentale dans le monde d'aujourd'hui ! Il s'agit d'un domaine d'expertise créateur de valeur ajoutée pour le SEP. Venez en apprendre davantage sur les principaux aspects de la communication publique et sa gestion. En prime, vous découvrirez une belle et récente réussite découlant des efforts déployés pour inciter les jeunes à s'inscrire comme demandeurs d'emploi et bénéficier de nos services. En espérant qu'ils vous inspireront...

## **MME ANZU SHIRAISHI**

Ministère de la santé, du travail et de la protection sociale  
Japon

### **“Présentation du SPE japonais et de la réponse politique apportée à la crise de Covid-19”**

La présentation portera tout d’abord sur l’histoire du surnom “Hello Work” conféré au SPE japonais et qui lui a permis de se distinguer des autres services publics. Puis, nous partagerons notre expérience en matière de déploiement des services en ligne offerts par les SEP(orientation en ligne, demandes de prestations). Enfin, nous discuterons des réponses politiques à apporter à la crise du COVID-19, notamment la mise en œuvre de diverses mesures, d’initiatives de consultation en ligne, etc.

## **M. GANA CISSE**

Directeur de la Promotion et du Partenariat  
ANPEJ, Sénégal

### **“Enjeux de la Communication digitale dans les SPE”**

Avoir une politique de communication digitale est aujourd’hui indispensable aux SPE pour se positionner sur le marché du Travail. Cette communication dispose de ses propres codes, que nos personnels autant que nos usagers doivent appréhender et intégrer dans leurs relations et activités. Mr Gana Cissé présentera les dispositifs digitaux mis en œuvre par l’ANPEJ Sénégal, la manière dont ils ont été accompagnés en termes de communication interne et externe, dans une logique de qualité totale.

# PRÉSENTATION DE DIFFÉRENTS PROJETS

Auto – évaluation, apprentissage mutuel et coopération : les progrès réalisés ensemble (état des lieux des pratiques de Benchlearning)

## MODÉRÉ PAR MME SANDRINE PORTIER

Directrice adjointe du Département des Relations Internationales et Responsable du Département Benchmarking et Communication, Pôle emploi, France

## PANÉLISTES:

### MME HILDE OLSEN

Experte nationale détachée de la NAV, Secrétariat du Réseau européen des services publics de l'emploi, Commission européenne

### “Point sur le Benchlearning - Réseau européen des services publics de l'emploi- Résumé”

Le programme de benchlearning au sein du Réseau des services publics de l'emploi européens fut lancé en 2015. Il consiste à établir un lien systématique et intégré entre le benchmarking et les activités d'apprentissage mutuel. La finalité est d'aider chaque SPE à améliorer ses performances par le biais de comparaisons et des enseignements institutionnels tirés de l'expérience des pairs. L'idée centrale est d'obtenir de meilleurs résultats et de contribuer à améliorer le fonctionnement et à favoriser la cohésion des marchés du travail, prouvant ainsi la valeur ajoutée que représentent les SPE. A cet effet, nous analysons les performances des SPE et leurs composantes à travers un processus d'auto-évaluation, d'évaluation par les pairs et par des experts. Le troisième cycle d'évaluations de Benchlearning est actuellement en cours. Cet exposé présentera le concept dans ses grandes lignes et partagera les enseignements retirés, à ce stade, de l'exercice.

## **MME FUMIE HIGASHIRA**

Coordinatrice du projet conjoint Japon-WAPES  
ministère de la santé, du travail et de la protection sociale, Japon

## **MME OUCH CHEACHANMOLIKA**

Directeur Adjoint de l'Agence Nationale pour l'Emploi  
Cambodge

### **“Le Projet conjoint Japon-WAPES”**

Nous commencerons par présenter le cadre du projet, basé sur l'accord de coopération entre WAPES et le MHLW japonais, avec l'implication de la NEA, le soutien logistique de KEIS, ainsi que les conseils de certains experts. L'objectif de ce projet vise à améliorer les SEP dans la région Asie-Pacifique. Nous souhaiterions conclure en partageant les quatre principales réalisations ainsi que les quatre recommandations émanant de “ L'ÉQUIPE Cambodge ” ( pour la première phase allant de 2019 à 2021) et en présentant les prochaines étapes de la deuxième phase qui se déroulera de 2021 à 2023.

## **MME HILDE D'AUBIOUL**

Experte détachée du VDAB  
WAPES

### **“SamPES”**

La stratégie à long terme de WAPES, approuvée par l'Assemblée générale à Marrakech en avril 2018, recommande notamment de lancer un projet d'apprentissage de référence : SamPES (méthode d'auto-évaluation des SEP). L'objectif de SamPES est d'encourager les pays à entamer une réflexion sur le fonctionnement de leur propre organisation. En 2019, un projet pilote du programme SamPES a été mené avec sept pays membres de l'AMPS. Initialement prévue sous forme matérialisée , la formation s'est muée en un cursus d'auto-apprentissage en ligne du fait des limitations des réunions en présentiel. En 2020, grâce au soutien financier de la GIZ et en collaboration avec you-match, le projet SamPES a été étendu à la région de l'Afrique. 17 pays, membres et non-membres de WAPES, y ont participé.

# **DAY 2** MESURES ET ACTIONS PRISES PAR LES SPE POUR UNE PRESTATION DE SERVICES EFFICACE

**Quels sont les outils dont disposent les SPE pour assurer des prestations de services efficaces et pertinentes?**

**Comment concevoir des services qui répondent aux besoins des usagers ?**

Tandis que le premier jour de la conférence est consacré à la gouvernance et à la gestion des SPE, ainsi qu'aux différentes approches stratégiques visant à renforcer la résilience, le développement et la réputation des organisations, le deuxième jour sera axé sur les clients des SPE et la manière de fournir des services efficaces et pertinents aux différents groupes cibles. L'accent est mis sur la conception et la prestation de services des SPE fondés sur des données probantes, c'est-à-dire l'utilisation d'informations issues du marché du travail pour mieux appréhender les besoins réels des usagers des SPE et les impératifs propres au marché du travail.

L'inadéquation des compétences est au cœur des dialogues et des initiatives du marché du travail depuis déjà un certain temps. Les SPE, qui sont l'un des acteurs clés du marché du travail, doivent absolument agir pour réduire l'inadéquation des compétences et fournir les mesures nécessaires. Les SPE disposent d'un large éventail de mesures et il est essentiel de choisir les plus appropriées pour obtenir les meilleurs résultats en matière d'emploi. Il est donc nécessaire d'effectuer une analyse avant de formuler de nouvelles mesures et de procéder au suivi des premiers résultats pour pouvoir les ajuster. Quelques exemples d'analyse des compétences et des besoins de formation et des solutions possibles pour surmonter le manque de compétences sont présentés lors de l'une des sessions parallèles de cette journée de conférence. Les deux autres sessions parallèles se pencheront sur les expériences des SPE en matière de création et de conception de nouveaux modèles de services adaptés aux besoins des clients, de mesure de l'impact des services et de mise en place de mesures adaptées aux groupes sociaux les plus vulnérables sur le marché du travail. En définitive, plus les SPE peuvent intégrer de personnes sur le marché du travail, plus la société dans son ensemble en bénéficie.



Service design Services to Students  
Services to Students  
Skills identification  
Unemployment benefits Services to Students Service design Labour market analysis  
Vulnerable social groups  
Measures to unemployed people Labour market analysis Measures to unemployed people Vulnerable social groups  
Career counselling Applications proceedings Unemployment benefits  
Impact evaluation Services to Students Service design Labour market analysis  
Labour market analysis  
Impact evaluation Service design Counselling services Services to Students  
Labour market analysis Service design Career counselling  
Service design Labour market analysis Unemployment benefits  
Skills identification Labour market analysis Measures to unemployed people Services to Students Skills identification  
Measures to unemployed people Applications proceedings  
Impact evaluation  
Career counselling  
Services to Students Services to Students

## **DISCOURS D'OUVERTURE:**

**“Politiques du marché du travail fondées sur des données probantes - Principes méthodologiques de base et pratiques novatrices”**

**Présentateur:**

**PROF. DR. MARCO CALIENDO**

Responsable de l'économie empirique

Université de Potsdam

L'évaluation des politiques du marché du travail a connu d'énormes avancées au cours des deux dernières décennies. Avant tout, nous avons constaté de nombreux progrès sur le plan méthodologique dans le domaine des évaluations expérimentales et non expérimentales, récemment récompensées par deux prix décernés en hommage à Alfred Nobel en 2019 et 2021, ce qui nous permet de procéder à des estimations crédibles des incidences causales. Par ailleurs, nous constatons également une meilleure accessibilité et qualité des données, lesquelles permettent d'appliquer ces méthodes et de formuler des recommandations fondées sur des données probantes pour élaborer des politiques du marché du travail efficaces. Les progrès enregistrés dans le domaine des données résultent principalement de la coopération directe entre les chercheurs et les agences publiques pour l'emploi. Dans son discours d'ouverture, le professeur Caliendo résumera brièvement les principes méthodologiques fondamentaux et illustrera son propos par quelques exemples innovants.



# **PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES TRAVAUX:**

**„Projet de l'OCDE et de la CE sur  
l'évaluation de l'impact des politiques par  
l'utilisation combinée des données  
administratives et d'enquête“**

**Présentatrice:**

**MME ANNE LAURINGSON**

Direction de l'emploi, du travail et des affaires sociales, OCDE

L'OCDE présentera ses travaux menés dans différents pays pour renforcer leur capacité à évaluer rigoureusement et systématiquement les PAMT. L'exposé proposera quelques exemples de projets d'évaluation de l'impact des PAMT particulièrement innovants et offrant des possibilités d'apprentissage pour d'autres SEP. L'un de ces exemples, sur lequel on s'arrêtera, est SEND@, un outil numérique d'aide aux conseillers emploi, développé par le SPE espagnol (SEPE), en cours d'évaluation par le biais d'essais contrôlés randomisés avant son déploiement à l'échelle nationale.

# **Session A2 - Politiques du marché du travail fondées sur des données probantes - Fondements méthodologiques et exemples novateurs**

**Comment les SPE utilisent-ils les informations sur le marché du travail?**

**Quelles sont les différentes méthodes pour identifier les déficits de compétences afin de stimuler le processus de renforcement des compétences ou de reconversion ?**

Bien que les dépenses consacrées à l'éducation et à la formation aient augmenté et que le niveau d'instruction soit en hausse, les pays du monde entier connaissent un écart constant entre les compétences demandées et celles disponibles. L'inadéquation des compétences reste un défi et affecte négativement la productivité du travail, en particulier dans les secteurs en croissance comme l'économie verte. Pour que les SPE puissent permettre aux demandeurs d'emploi de gérer leurs transitions ou transformations professionnelles sans encombre, ceux-ci devraient connaître les tendances du marché du travail et s'intégrer de manière cohérente dans le secteur de l'éducation. La formation des demandeurs d'emploi est l'une des principales solutions pour résoudre le problème de l'inadéquation des compétences, mais les SPE pourraient également étudier les possibilités de soutenir la mobilité ou la relocalisation des demandeurs d'emploi possédant les compétences nécessaires dans les domaines où ces compétences sont sollicitées. Cette session porte sur l'analyse du marché du travail et l'identification des pénuries de compétences et des besoins en formation, et aborde la mobilité des demandeurs d'emploi comme solution à l'inadéquation des compétences.

**MODÉRÉ PAR**

**M. MICHAEL VAN DER CAMMEN**

Directeur des relations internationales  
Bundesagentur für Arbeit, Allemagne

## ORATEURS:

### **M. ANDERS LJUNGBERG**

Directeur par intérim, département des analyses  
Arbetsförmedlingen, Suède

#### **“Nouvelles compétences liées à une économie plus verte”**

D'importants investissements écologiques sont entrepris en Suède. La Suède enregistre actuellement d'importants investissements portés sur l'écologie. En particulier dans les régions du nord du pays, où, depuis plusieurs années, la population en âge de travailler a diminué et le taux de chômage reste relativement bas. L'offre de compétences représentera donc un défi majeur dans les années à venir. Parallèlement, la Suède enregistre un grand nombre de chômeurs de longue durée. Pour relever ces défis, un projet appelé Relocate a été déployé afin d'inciter les chômeurs à s'installer là où les emplois sont disponibles.

### **M. GERARDO GUTIÉRREZ ARDOY**

Directeur général, SEPE  
Espagne

#### **“Détection précoce et réponse personnalisée aux besoins en formation”**

Le besoin d'innovation s'impose dans les services fournis aux personnes : dans les services publics de l'emploi, nous devons, en effet, innover pour assurer des prestations orientées vers le client. Pour ce faire, il est nécessaire de mettre en place des services spécialisés et personnalisés afin de répondre aux besoins des personnes et aux exigences du marché du travail. Par conséquent, le SPE doit bien connaître les besoins en matière d'emploi et de formation, pouvoir adapter ses prestations de manière adéquate et assurer le suivi et l'évaluation des actions entreprises. Par ailleurs, certaines mesures innovantes seront décrites au cours de cette présentation, en évoquant notamment l'outil d'orientation numérique ainsi que les centres d'orientation et d'entrepreneuriat.

## **MME HIND BOUBIA**

Chef de la Division Prospection et Marketing,  
ANAPES Maroc

### **“L’anapec - Au Service de L’adéquation des Compétences au Besoin du Marché de L’emploi”**

L'action en faveur de la promotion de l'emploi et de l'employabilité repose sur la connaissance du marché de l'emploi et de ses besoins. À travers sa campagne de veille prospective, l'ANAPEC dispose d'un outil d'aide à la décision performant, lui permettant d'adapter son offre de service aux besoins factuels du marché de l'emploi, comme exprimés par les entreprises. Grâce à la digitalisation, la veille prospective a connu des améliorations notables en terme de représentativité de la cible entreprises, et l'intégration de questions qualitatives liées à des thématiques de conjoncture. Partant du principe qu'un service performant est un service adapté et spécifique, l'ANAPEC considère l'approche sectorielle comme l'axe stratégique de développement de ses activités. Grâce à l'approche sectorielle, l'ANAPEC développe des programmes d'accompagnement sectoriels à la promotion de l'emploi et l'employabilité dans le cadre d'un partenariat public-privé avec les groupements professionnels. La digitalisation a permis à l'ANAPEC de s'ouvrir à de nouvelles potentialités de collecte et de traitement des données à travers la BIG DATA et l'intelligence artificielle. En effet, l'ANAPEC dispose actuellement d'une plateforme de veille digitale qui définit la cartographie et la structure du besoin en recrutement et qui permettra prochainement de préciser le besoin en compétences ainsi que leurs perspectives d'évolution, sans oublier une plateforme d'agrégation des offres d'emploi permettant à l'ANAPEC de couvrir le besoin en recrutement disponible sur le WEB pour un meilleur positionnement et un meilleur accompagnement.

## **M. MICHEL VAN SMOORENBURG**

Analyste du marché international du travail  
UWV, Les Pays-Bas

### **“Analyse du marché du travail pour une identification anticipée des pénuries de compétences aux Pays-Bas”**

L'UWV exposera quelques-unes de ses méthodes innovantes d'identification des besoins en compétences, pouvant intéresser quiconque souhaite investir intelligemment dans le capital humain. L'UWV applique plusieurs méthodes pour identifier les besoins en compétences et qualifications diverses variées. L'UWV entend offrir des informations pertinentes et fiables concernant le marché du travail, et suffisamment précises pour permettre aux demandeurs d'emploi d'améliorer leurs perspectives de carrière et aux employeurs de recruter du personnel. L'UWV a ainsi élaboré divers indicateurs innovants, tels que l'indicateur dit de tension, qui repose sur la combinaison de précieuses informations provenant de bases de données d'offres d'emploi en ligne et de celles fournies par les demandeurs d'emploi répertoriés dans une base de données propre au SPE. Cet indicateur permet de détecter les pénuries et les excédents de compétences sur une base trimestrielle, par catégorie professionnelle et par région. Pour les demandeurs d'emploi dont le métier n'est plus en demande, l'UWV est en mesure de fournir des informations sur les métiers apparentés offrant de meilleures chances de trouver un emploi. Depuis l'utilisation de ces différents indicateurs utiles et fiables, l'UWV dépend beaucoup moins des analyses prévisionnelles des compétences. En effet, dans un marché du travail en constante mutation, les marges d'erreur des projections se creusent et parfois même la pertinence de ces résultats s'amenuise.

## **Session B2 – Conception de la prestation de services et évaluation de l'impact**

**Comment les SPE conçoivent et adaptent-ils les services pour répondre aux attentes et aux besoins des usagers?  
Comment mesurer l'impact des prestations sur les perspectives d'emploi?**

La conception de services orientés clients a, ces dernières années, conquis de nombreux partisans et adeptes, y compris parmi les SPE, en raison de l'accent mis sur les attentes et les besoins des usagers. Elle nécessite sans aucun doute un changement de paradigme, passant d'un modèle organisationnel de base de prestation de services à un modèle davantage axé sur les données et sur la pratique. On attend des SPE qu'ils fournissent des services pertinents en utilisant des moyens et des canaux modernes, y compris des moyens numériques et mixtes. Pour une amélioration continue de la prestation de services des SPE, il est également important d'évaluer l'impact des services sur les résultats en matière d'emploi. Cette session se concentre donc sur les expériences des SPE dans la création de nouveaux modèles de services dans un environnement en pleine mutation et de plus en plus numérisé, mais aussi sur des cas concrets d'évaluation de l'impact des mesures du marché du travail.

**MODÉRÉ PAR M. ANOUAR ALAOUI ISMAILI**

Directeur Central du Marketing, de la Communication, des Relations Institutionnelles et de la Coopération Internationale  
ANAPEC, Maroc

## ORATEURS:

### **MME MOYA DRAYTON**

Conseillère Ministérielle Auprès de la Délégation Australienne pour l'OCDE  
Australie

#### **“Workforce Australia: Le nouveau modèle de services d'emploi”**

La présentation portera sur les caractéristiques du nouveau modèle australien de services de l'emploi et détaillera son élaboration. Ce nouveau modèle constitue une réforme majeure des services publics d'emploi en Australie et diffère des dispositions actuelles sur des points essentiels. Il s'agit d'une réforme des services d'emploi au profit des demandeurs d'emploi, des employeurs et des prestataires, et remplacera le programme jobactive. Grâce à ce nouveau modèle, les demandeurs d'emploi aptes au travail effectueront eux-mêmes leurs démarches par le biais des Digital Services, tandis que ceux nécessitant un soutien supplémentaire pourront bénéficier d'une prise en charge approfondie auprès d'un prestataire spécialisé. Les services numériques seront offerts au moyen d'une plateforme numérique personnalisée de grande qualité avec accès à une gamme d'outils, d'apprentissage en ligne et de jumelage d'emploi, et d'un centre de contact des services numériques. Les demandeurs d'emploi remplissant les conditions requises dans le cadre des services numériques auront également accès à un soutien supplémentaire, notamment à un encadrement professionnel personnalisé, à une allocation pour l'emploi dans le secteur numérique, à une formation aux capacités d'insertion professionnelle et à un soutien en tête-à-tête assuré par le centre de contact des services numériques si nécessaire. Les prestataires les plus dynamiques proposeront des services plus poussés aux demandeurs d'emploi nécessitant un soutien renforcé. Les prestataires les plus dynamiques proposeront des services plus poussés aux demandeurs d'emploi nécessitant un soutien renforcé. Parmi ceux-ci, citons l'orientation professionnelle, le parrainage, la formation professionnelle, un fonds pour l'emploi flexible, des stages, des emplois et un soutien après embauche, ainsi qu'un programme “Work for the Dole” renforcé, permettant de valoriser les compétences et les certificats de mérite tout en acquérant des expériences professionnelles. Les demandeurs d'emploi bénéficiant de services améliorés pourront également accéder aux outils et ressources en ligne proposés par la Plateforme de Services d'Emploi Numériques.

## **MME REELIKA LEETMAA**

Membre du conseil d'administration  
Eesti Töötukassa, Estonie

### **“Utilisation d'un outil informatisé destiné à évaluer l'impact des mesures actives du marché du travail - MALLE”**

Grâce aux progrès informatiques et à un accès plus facile aux données de registre au niveau micro, les évaluations d'impact contrefactuelles peuvent être réalisées beaucoup plus rapidement et de manière automatisée. Eesti Töötukassa a tiré parti de ces changements et a développé un outil automatisé pour l'évaluation des politiques actives du marché du travail - MALLE (acronyme de Machine Learning in Labour Economics). Cet outil est utilisé pour évaluer l'impact des programmes de formation professionnelle, de formation linguistique, de pratique professionnelle et de subventions salariales reçus par les chômeurs au cours de la période 2014-2020. Cette intervention offrira un bref aperçu du fonctionnement de MALLE, en présentera les résultats et discutera des possibilités de développement ultérieur.

## **MR JEAN-LOUIS KOUADIO**

Directeur général de L'Agence pour L'emploi des Jeunes  
Côte D'Ivoire

### **“Conception des prestations de services et évaluation de l'impact”**

Au travers de l'expérience de l'Agence Emploi Jeunes (AEJ), service public mis en place en 2015, et déjà fortement engagé pour faire face aux défis sociaux et économiques de l'insertion et de la promotion des jeunes sur le marché du travail de la Côte d'Ivoire, Mr Jean-Louis Kouadio, Administrateur de l'AEJ vous présentera les orientations stratégiques mises activement en œuvre dans son réseau pour répondre à la question de la visibilité des mesures et des actions gouvernementales, de l'enrichissement des programmes d'insertion, du renforcement de la qualité de l'accueil et des services délivrés, et, du développement du recueil d'information sur le marché du travail. Enfin il vous exposera les leçons apprises de cet engagement, particulièrement en matière d'appui à l'entrepreneuriat et l'auto-emploi, de formation qualifiante par l'apprentissage, et, de renforcement des capacités opérationnelles de l'Agence Emploi Jeunes.



## **MME JANICE SCHMIDT-ALTMAYER**

Chef de la Représentation européenne à Bruxelles

Bundesagentur für Arbeit, Allemagne

### **“Le vidéo-conseil devient-il la nouvelle norme? Aperçu des expériences de différents SPE européens”**

Le marché du travail du futur est déjà en pleine mutation numérique et chacun d'entre nous évolue à son rythme dans ce processus. Cette transformation a, bien sûr, été accélérée par la pandémie du Corona. Comme ce changement nous concerne tous, nous souhaitons aujourd'hui nous pencher sur l'une des fonctions essentielles des services de l'emploi particulièrement affectée par ce phénomène. Des problèmes existent pour les services de l'emploi confrontés à des problèmes de compétences informatiques, de confidentialité et de manque de confiance personnelle de la part des employés mais aussi des clients disposant d'une connexion ou d'un accès numérique limité. La pandémie a fait apparaître des demandes et des défis de différentes natures. Par conséquent, nous souhaiterions soulever les questions suivantes : Le conseil à distance connaît-il des limites et si oui, lesquelles (clients/employés/technologie) ?; Comment résoudre les éventuels problèmes d'accès rencontrés par les groupes vulnérables (tels que les NEETS, les chômeurs de longue durée) et par les usagers dont les compétences numériques sont faibles voire inexistantes ( « les analphabètes de l'informatique ») ? Comment peut-on combiner efficacement le conseil présentiel et virtuel? Etc.

## **Session C2 – Reaching out to vulnerable social groups in the labour market**

### **Comment atteindre les groupes sociaux les plus vulnérables du marché du travail?**

Toute personne, quels que soient son sexe, son âge, son niveau d'éducation, son état de santé, son statut socio-économique ou sa situation géographique, devrait pouvoir accéder aux opportunités de croissance économique et d'emploi. Cependant, cela n'a pas toujours été le cas dans la réalité, et il existe toujours des groupes sociaux vulnérables, manquant de compétences, de connaissances ou victimes de discrimination en raison de certaines de leurs caractéristiques. Bien souvent, il s'agit même d'une superposition d'obstacles à l'emploi. Les SPE doivent relever le défi de savoir comment atteindre ces groupes et quels services leur fournir pour les inclure activement dans le marché du travail. Cette session vise à discuter de l'impact des changements du marché du travail sur les groupes les plus vulnérables et à présenter des exemples de différentes actions et mesures prises par les SPE pour prévenir les risques d'exclusion et soutenir ces groupes sociaux dans l'emploi en coopération avec les employeurs.

### **MODÉRÉ PAR MME CATHERINE BARME**

Coordonnatrice du Travail et de L'emploi  
Socieux+, France

## ORATEURS:

### **MME ŽIVA ŠTIGLIC**

Conseillère principale, Service de l'emploi  
Slovénie

#### **“Cheval de bataille du service de l'emploi de Slovénie: La coopération avec les entreprises”**

L'agence pour l'emploi de Slovénie a proposé une assistance supplémentaire aux demandeurs d'emploi de longue durée lors de leur recrutement, sous la forme de soutien fourni par des conseillers en matière d'emploi. Cette sensibilisation est nécessaire car les employeurs sont réticents à inclure les chômeurs de longue durée parmi les candidats à l'emploi, même si ceux-ci sont motivés et possèdent les compétences requises. Pour que ces conseillers soient plus à même de défendre efficacement la cause des chômeurs de longue durée auprès des employeurs (par exemple, en matière de négociation), un programme de formation innovant a été élaboré en collaboration avec un prestataire externe. La présentation portera sur les méthodes de développement du programme de formation ainsi que sur son contenu.

## **M. ALAIN MAUNY**

Directeur Général de Pôle emploi Nouvelle-Aquitaine  
France

### **“Cap emploi et Pôle emploi s’unissent pour un meilleur service”**

Pôle emploi et Cheops, le réseau des Cap emploi, ont décidé d’unir leur force et leur expertise en faveur d’une meilleure offre de services. Ce projet s’inscrit dans le cadre de la convention quinquennale signée en septembre 2020 entre l’Etat, l’Agefiph, le FIPHFP, Cheops et Pôle emploi. L’objectif est de co construire une nouvelle offre de services à destination des travailleurs handicapés et des employeurs. Les objectifs de ce rapprochement sont : améliorer le recrutement de tous les demandeurs d’emploi en situation de handicap, mettre en place une réelle complémentarité entre Pôle emploi et le réseau Cap emploi, construire une offre de services commune et inclusive, Renforcer les partenariats avec les autres acteurs économiques et associatifs au niveau national et territorial. Lors de cette présentation, il s’agira, par ailleurs de développer quelques programmes majeurs, tels que : le programme d’Accompagnement global, dispositif lancé en 2014 à destination des demandeurs d’emploi les plus fragiles, et leur permettant un meilleur accès à l’emploi durable, le programme “1 jeune, 1 solution”, lancé l’été 2020, et mettant en relation les entreprises avec des jeunes cherchant un emploi, une formation ou une mission, le Contrat d’Engagement Jeune, offrant un accompagnement personnalisé et intensif pour permettre aux jeunes sans emploi ni formation d’entrer plus rapidement dans le monde du travail.

## **MME SIRLIS SÕMER-KULL**

Membre du Conseil d'Administration  
Eesti Töötukassa, Estonie

### **“Réforme de la capacité de travail - amélioration des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées”**

De nombreux pays, dont l'Estonie, sont confrontés au même problème - la diminution de la population active - et différentes manières d'inclure davantage de personnes sur le marché du travail existent. Il y a quelques années, la réforme de la politique de l'emploi a été lancée en Estonie. Elle a permis de remanier le dispositif de promotion des aptitudes au travail, lequel a ensuite été confié au Fonds estonien d'assurance-chômage. L'objectif de cette réforme fut d'aider les personnes à capacité de travail réduite dans leur recherche et leur obtention d'un emploi approprié, mais aussi dans leur embauche par l'entremise de soutien aux employeurs. Cet exposé abordera les principaux changements introduits, tels qu'une nouvelle méthodologie pour l'évaluation de la capacité de travail, un système de soutien actualisé et une gamme de prestations délivrées. Bien que la réforme ait été couronnée de succès, il sera également question des défis encore à relever

## **MME RAEI ROTICH**

Directrice de l'emploi, Autorité nationale de L'emploi  
Kenya

### **“Les défis auxquels est confronté le SPE du Kenya”**

L'accent sera essentiellement mis sur les jeunes (âgés de 18 à 34 ans) dans les secteurs formel et informel. Parmi les missions du SPE kenyan figurent la fourniture de services consultatifs sur les politiques relatives à l'emploi, l'inscription et l'appariement des demandeurs d'emploi aux postes de travail, ainsi que la fourniture d'une orientation professionnelle et de conseils à ces derniers. Les défis du SPE avant et pendant la période de la Covid sont principalement axés sur le chômage, le sous-emploi, l'inadéquation des compétences, les licenciements, les réductions de salaire et les licenciements. Parmi les mesures prises pour relever ces défis, citons la digitalisation des processus d'inscription des demandeurs d'emploi auprès du SPE et la campagne de promotion des programmes visant à attirer les jeunes chômeurs, tels que KAZI KWA VIJANA, ainsi que les programmes de découverte des talents numériques ou le projet KYEOP. Pour progresser, il faudrait privilégier la recherche de compétences utiles pour les secteurs formel et informel, encourager l'enseignement et la formation techniques et professionnels (EFTP), favoriser l'innovation et le travail indépendant et promouvoir les activités numériques et l'intelligence artificielle.



**IN COOPERATION WITH:**

