

Questions et réponses du webinaire « Compétences futures pour les conseillers des services publics de l'emploi »

3 février 2026, 10h00 – 12h00 (CET)

Question sur la concurrence avec d'autres secteurs/fonctions : avez-vous des informations à ce sujet ? Quels types de fonctions les conseillers emplois des SPE envisagent-ils lorsqu'ils changent d'emploi ? Des fonctions dans le domaine du recrutement ?

Tristram : C'est une question très intéressante que de savoir où vont les travailleurs des SPE. Nous n'avons pas posé cette question, mais je pense que c'est certainement un sujet que nous devrions approfondir. Je suppose que le recrutement est une destination possible, tout comme les rôles d'orientation professionnelle au sein du système éducatif, mais je pense que beaucoup se tourneront simplement vers des rôles plus généraux dans l'administration et l'administration publique. Nous devons approfondir cette question.

Alex : Je pense qu'une question intéressante à se poser en termes de concurrence et de diversité des prestataires est le rôle des « valeurs » parallèlement aux compétences, aux aptitudes et aux connaissances. Cela a été mis en évidence dans certains recrutements dans le domaine de la santé et des services sociaux, et je me demande si c'est un aspect sur lequel nous devrions nous concentrer davantage à l'avenir.

Il existe quelques recherches à ce sujet en relation avec les SPE, mais elles sont peu nombreuses. C'est un sujet qui mérite d'être approfondi à l'avenir.

Avez-vous recueilli des informations/données sur les pratiques actuelles en matière de compétences et de qualifications des conseillers des SPE ?

Oui, le rapport passe en revue les attentes actuelles et futures en matière de tâches, de compétences et de connaissances.

Alex, votre recherche examine-t-elle si le niveau de financement des SPE augmente ou diminue à l'échelle internationale ? Je pensais qu'il augmentait normalement en période de chômage élevé.

Alex : Ce paradoxe est une conséquence malheureuse de la nature procyclique des budgets du secteur public, mais je dirais que les dépenses consacrées aux SPE devraient être considérées comme une extension des « stabilisateurs automatiques », pour employer le langage économique, c'est-à-dire que les dépenses devraient augmenter lorsque la demande est plus forte. Dans le cadre d'un autre projet, j'ai travaillé sur certains indicateurs de ressources/capacités/accessibilité pour les SPE. Ils sont encore un peu expérimentaux, mais constituent néanmoins un moyen utile de réfléchir aux ressources des SPE. Je vous invite à suivre l'évolution de ce projet.

Nous ne disposons pas actuellement de données précises à l'échelle mondiale, mais les indicateurs dont je parle ci-dessus seront très utiles à cet égard.

Tristram : Je trouve le point concernant le programme d'études intéressant. Notre travail pourrait certainement servir de point de départ utile pour la création d'un programme d'études pour la formation/l'éducation en matière de SPE.

Des formations et un soutien sont actuellement proposés par des organisations

internationales. Cependant, l'un des objectifs de notre projet est d'utiliser les résultats pour réfléchir à des ressources de formation communes (en ligne ?) qui pourraient être mises à disposition et qui seraient particulièrement utiles pour les SPE qui ne disposent pas de ressources aussi importantes que celles de l'Allemagne, par exemple.

Marie : Quelques nuances concernant les budgets des services publics de l'emploi :

- Nous observons à l'échelle mondiale une augmentation (complexe et stagnante) du nombre de dossiers traités dans les écosystèmes d'aide sociale, ce qui crée des pressions supplémentaires sur les services sociaux et souvent sur les SPE.
- Cela peut entraîner la nécessité de servir davantage de personnes ou d'offrir des soutiens plus intensifs, avec un budget similaire ou parfois inférieur.
- Un effort d'optimisation globale est mené dans toutes les activités des SPE, dans le but de libérer des ressources. Cela inclut également le passage aux canaux numériques et l'ajustement du niveau de gestion des dossiers en fonction des besoins.

Alex : Il existe une grande diversité de pratiques à l'échelle mondiale en ce qui concerne les qualifications proposées par les SPE. Je ne sais pas si certains SPE certifient les compétences professionnelles, c'est-à-dire l'évaluation des compétences démontrées « sur le terrain ». Comme pour notre point sur la formation, il pourrait être utile de mettre en place une initiative de renforcement des capacités afin de soutenir les SPE à l'échelle mondiale dans la certification des compétences professionnelles.

Salutations de l'OIT à Genève, et merci pour ces informations utiles, Alex. L'OIT propose actuellement une formation en ligne de base pour les conseillers, lancée en 2023 afin de soutenir la professionnalisation du rôle de conseiller dans les contextes où de tels systèmes ne sont pas encore en place. Nous sommes en train de revoir le contenu en vue de lancer une version mise à jour et nous explorons également les options de certification. Avez-vous rencontré des initiatives pertinentes ou innovantes dans ce domaine ? Nous serions heureux d'en discuter plus en détail.

Alex : Merci Zulum. Nous espérons examiner le soutien à la formation et au renforcement des capacités dans la prochaine phase de notre recherche. Il existe des exemples, comme ceux dont nous entendons parler en Allemagne et au Danemark. Ceux-ci sont très avancés, mais nous réfléchissons également à divers contextes. De nombreux SPE opèrent par exemple sur des marchés du travail très informels, et nous serions intéressés par le renforcement des capacités dans ces contextes, où les données factuelles dans la « littérature » sont moins développées. Nous serions bien sûr ravis de travailler avec nos collègues de l'OIT ainsi qu'avec le WAPES sur ce sujet !

Tristram : Oui, je suis très impatient de discuter des types de cadres qui pourraient être mis en place pour soutenir la formation internationale et nationale des praticiens des SPE.

Marie : Il sera également intéressant d'examiner comment les partenaires des écosystèmes spécialisés dans ce domaine peuvent apporter leur aide (par exemple, des organisations telles que Proper, qui renforce les capacités d'engagement des employeurs, ou l'IEP, qui participera à notre prochain webinaire WAPES cet après-midi).

Tristram : Oui, il y a ici une question clé concernant ce qui est fait par les SPE et les praticiens des SPE et par d'autres organisations au sein de l'écosystème des SPE.

Il a été mentionné que la planification d'actions avec les demandeurs d'emploi est beaucoup plus importante. Pouvez-vous partager des stratégies pour créer un plan d'action efficace ?

Alex :

Certaines recherches ont été menées dans ce domaine, notamment sur la base de l'économie comportementale (que vous connaissez peut-être sous le nom de *nudge* en anglais). C'est également un domaine sur lequel, selon moi, la formation et le renforcement des capacités pourraient se concentrer.

Le manque de confiance dans la capacité des SPE à gérer le changement serait-il influencé par leur vulnérabilité à l'économie politique de leurs pays respectifs ?

Alex : Changement dans les processus et les systèmes.

Tristram : Oui, je pense que c'est vrai. La question de savoir dans quelle mesure les SPE peuvent déterminer leur orientation et leur stratégie reste entière.

Marie : Parfois, cela peut aussi être lié au manque d'outils et de capacités pour agir en tant que gestionnaire dans un écosystème de prestation complexe (par exemple, lorsqu'il s'agit d'impliquer des prestataires de services, de travailler à différents niveaux de gouvernement). La structure de leadership est également essentielle.

Tristram : Dans de nombreux cas, ils doivent mettre en œuvre ce que la politique leur impose. Il est nécessaire de renforcer la coproduction de stratégies entre les responsables politiques, les professionnels et les utilisateurs.

En France, il existe un diplôme « officiel » de conseiller en emploi, équivalent à deux ans d'études supérieures après le baccalauréat. Existe-t-il partout, même si ce diplôme n'est pas obligatoire pour travailler dans les SPE français, mais pourrait-il être un moyen d'aider les jeunes à s'intéresser à ce métier ?

Alex : Non, cela n'existe pas partout, c'est une caractéristique propre à certains contextes disposant de ressources plus importantes.

Comment cibler efficacement les compétences à développer au-delà des compétences quotidiennes Section employeurs

En ce qui concerne la question de savoir par où commencer, je suis d'accord avec tout ce que mes collègues ont dit. J'aimerais également souligner trois autres points : 1. La nécessité de développer les compétences à partir des tâches requises des groupes de personnel (approche descendante), mais aussi 2. Les données de la plupart des pays montrent un niveau très élevé d'inadéquation des compétences et de sous-utilisation chez les employeurs. Le personnel des SPE dispose de compétences pertinentes qui ne sont pas toujours utilisées efficacement en raison de contraintes liées aux processus, aux systèmes ou à d'autres facteurs. Mon deuxième point serait donc d'utiliser les forums d'employés pour identifier comment mieux utiliser les compétences, notamment en comprenant les problèmes rencontrés par les demandeurs d'emploi et les employeurs (approche ascendante). 3. Parler directement aux utilisateurs de ces services (approche descendante).

Merci pour cette étude très instructive. J'ai une question : avez-vous observé des différences entre les régions du monde ?

Alex : Notre échantillon n'était pas assez large pour permettre une analyse très détaillée, mais nous avons vérifié certaines réponses en fonction de la région d'expertise de nos répondants. Étonnamment, nous n'avons pas constaté de différence significative.

Dans le contexte actuel, compte tenu de la nécessité de diversifier les compétences, quels sont les domaines spécifiques dans lesquels les conseillers devraient donner la priorité à la formation ?

Alex : Dans notre rapport, le consensus des experts aborde cette question - plus que je ne peux le taper rapidement ici - mais le rapport y répond. Les compétences, les connaissances et les tâches présentées dans nos diapositives en donnent un résumé.