



Online Webinar - February 2026

Envisioning the Future of PES Practice — Future Skills for Counsellors

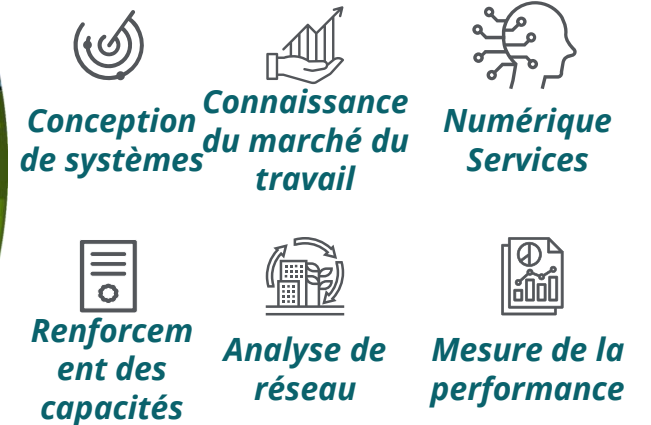
Activation du marché du travail par Deloitte

Le cabinet Deloitte, leader mondial dans le domaine des services liés à l'emploi, aide les gouvernements et leurs partenaires à améliorer les services offerts aux employeurs, aux demandeurs d'emploi et aux personnes confrontées à des obstacles multiples et complexes à l'emploi, ainsi que les résultats obtenus.

Qui nous soutenons



Nos compétences clés



Les services publics de l'emploi réorganisent la manière dont ils accompagnent leurs clients...

Afin d'améliorer l'efficacité de leurs services et de leurs activités, les services publics de l'emploi (SPE) se tournent de plus en plus vers les outils numériques et l'IA pour aider les demandeurs d'emploi, les employeurs et leurs équipes.



1 Rationalisation des profils des personnes prêtes à l'emploi sur les plateformes en ligne, soutien en face à face pour ceux qui en ont le plus besoin.

2 Parcours numériques basés sur l'IA, avec des chatbots personnalisés pour des conseils de carrière et un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à un accompagnement.

3 Informations sur le marché du travail directement accessibles aux demandeurs d'emploi et aux employeurs.

4 Services améliorés pour les employeurs, tels que l'amélioration de la mise en correspondance et de la présélection des candidats.

5 Conformité numérique et variable, soutenue par l'interopérabilité des données et des outils de détection.

... découvrir les nouvelles tendances et capacités en matière de gestion des dossiers et d'assistance à la clientèle



Gestion de cas holistique et collaborative
Gestion des cas



Recommandations basées sur les données et l'IA
Recommandations de cas



Basée sur les besoins
Intensité de la gestion des dossiers



Assistance en ligne par un conseiller
Assistance en ligne par un coach



En temps réel
surveillance des activités des clients



Activités administratives de routine et
activités administratives de gestion de cas

Les compétences requises pour les professionnels de première ligne des services publics de l'emploi




SKILLS

Tristram Hooley, Aman Mankoo et Alexander Nunn


Le rôle des services publics de l'emploi

- Soutenir la mise en relation entre employeurs et demandeurs d'emploi
- Réduire la durée du chômage
- Améliorer l'utilisation des compétences
- Améliorer les résultats finaux : emploi, productivité, inclusion sociale.
- Travail décent, inégalités, pauvreté, etc.




Services pour les demandeurs d'emploi

- Inscription des demandeurs d'emploi
- Aide à la recherche d'emploi et mise en relation
- Services de conseil
- Informations sur le marché du travail
- Orientation professionnelle
- Relocalisation de la main-d'œuvre et mobilité géographique
- Programmes actifs du marché du travail



Services pour les employeurs

- Enregistrement des offres d'emploi
- Évaluation des besoins
- Présélection et mise en correspondance des offres et des demandes d'emploi
- Informations sur le marché du travail
- Services spécialisés pour résoudre les pénuries de compétences et les inadéquations
- Politiques actives du marché du travail



Services de partenariat et de coordination

- Mobilisation et engagement des parties prenantes
- Coordination des intermédiaires du marché du travail
- Réglementation des services du marché du travail

Contexte et avenir du travail

Mégatendances

- Changements technologiques
- Changement géopolitique
- Changement démographique
- Changements économiques
- Instabilité sociale et politique
- Mobilité, migration et urbanisation
- Changement climatique, destruction environnementale et écologique

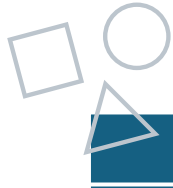
L'avenir du travail

- Diffusion de l'IA et automatisation des services et du travail professionnel
- Possibilité d'une croissance nette de l'emploi
- Possibilité d'un chômage technologique important
- Déplacement spatial
- Changement professionnel.
- Déplacement sectoriel

Compétences futures

- Prévisions apocalyptiques en matière de compétences : par exemple, le Forum économique mondial prévoit une évolution de 40 % des compétences de la main-d'œuvre actuelle.
- IA / culture numérique
- Mathématiques/alphabétisation/traitement de l'information.
- Compétences sociales et émotionnelles
- Compétences de vie
- Professionalisme personnel
- Capacité d'apprentissage
- Compétences interculturelles

Notions de base



- Sensibilisation au développement durable
- Compétences numériques.
- Informatique verte.

Fondamental



- Pensée systémique
- Résolution de problèmes
- Communication
- Compétences sociales et émotionnelles
- Compétences cognitives et métacognitives

Compétences techniques



- Compétences professionnelles spécifiques liées à l'évolution de la demande professionnelle (par exemple, ingénieurs solaires plutôt que mécaniciens de moteurs à essence).

Évolution du rôle des services publics de l'emploi ?



Continuités substantielles

Appariement, chômage, qualité de l'emploi.

Équilibre changeant des priorités (par exemple, vers la formalisation et la qualité plutôt que vers le « travail d'abord » ?).



Compréhension des changements réels.

Collecte/analyse/diffusion des données.

Liaison avec les employeurs.
Positionner les SPE en tant que coordinateurs des transitions.



Aider à la transition spatiale/sectorielle/professionnelle.

Comprendre/raconter/guider.

Traduire les changements de compétences.

Faciliter/coordonner la requalification.

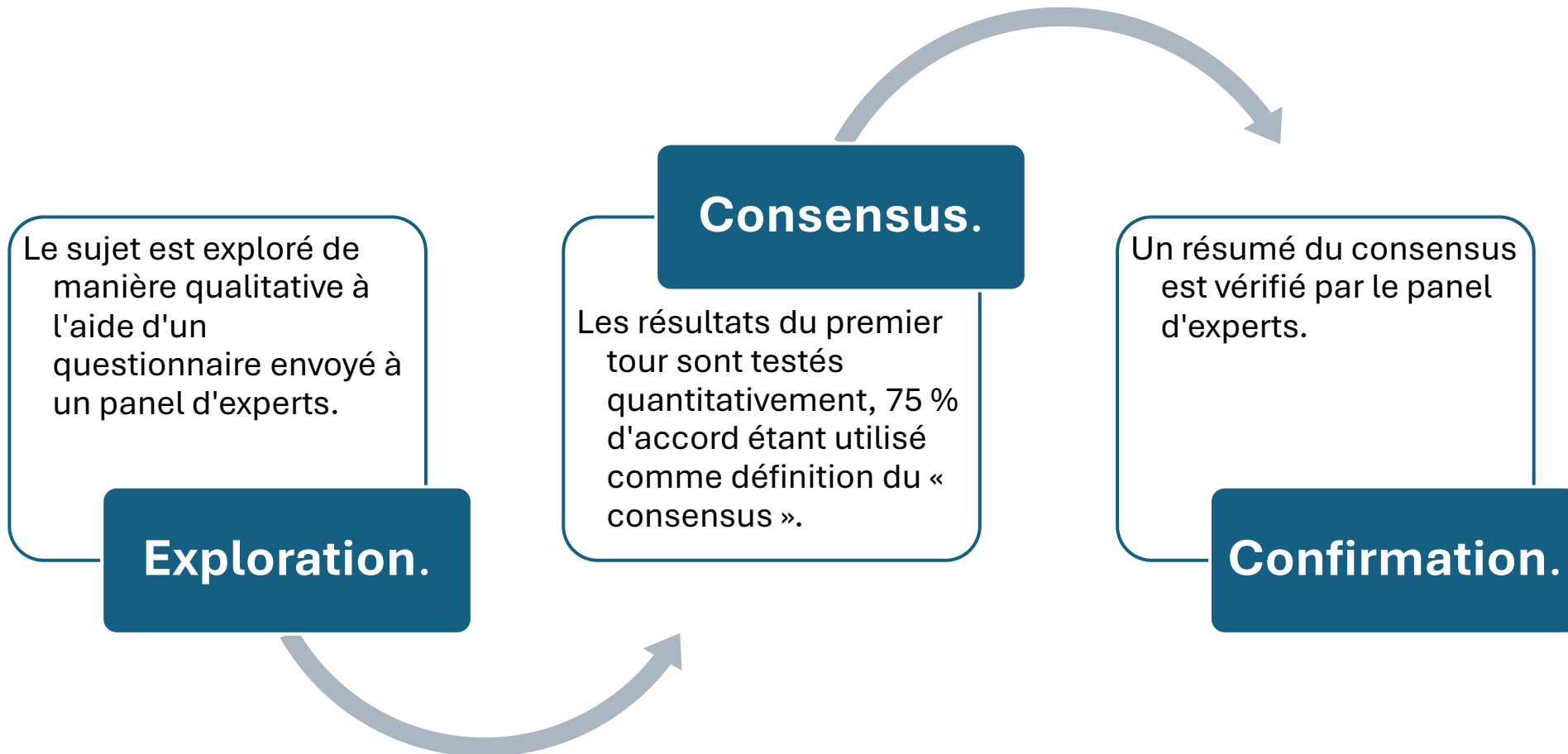


Intérioriser le changement

Adoption de l'IA
Processus écologiques
Changement de culture ?

À propos de l'étude





Tâches, compétences et connaissances requises pour les praticiens des SPE

Tâches

- Planification des actions
- Administration
- Conseils et orientation
- Évaluation de carrière ou des compétences
- Aide à la candidature
- Mise en relation et placement
- Formation et facilitation
- Partage des connaissances
- Liaison (demandeurs d'emploi et employeurs)
- Liaison entre le gouvernement et les communautés
- Développement professionnel
- Renforcement de la motivation
- Conseils en ligne
- Collaboration avec les employeurs
- Collaboration avec les personnes défavorisées

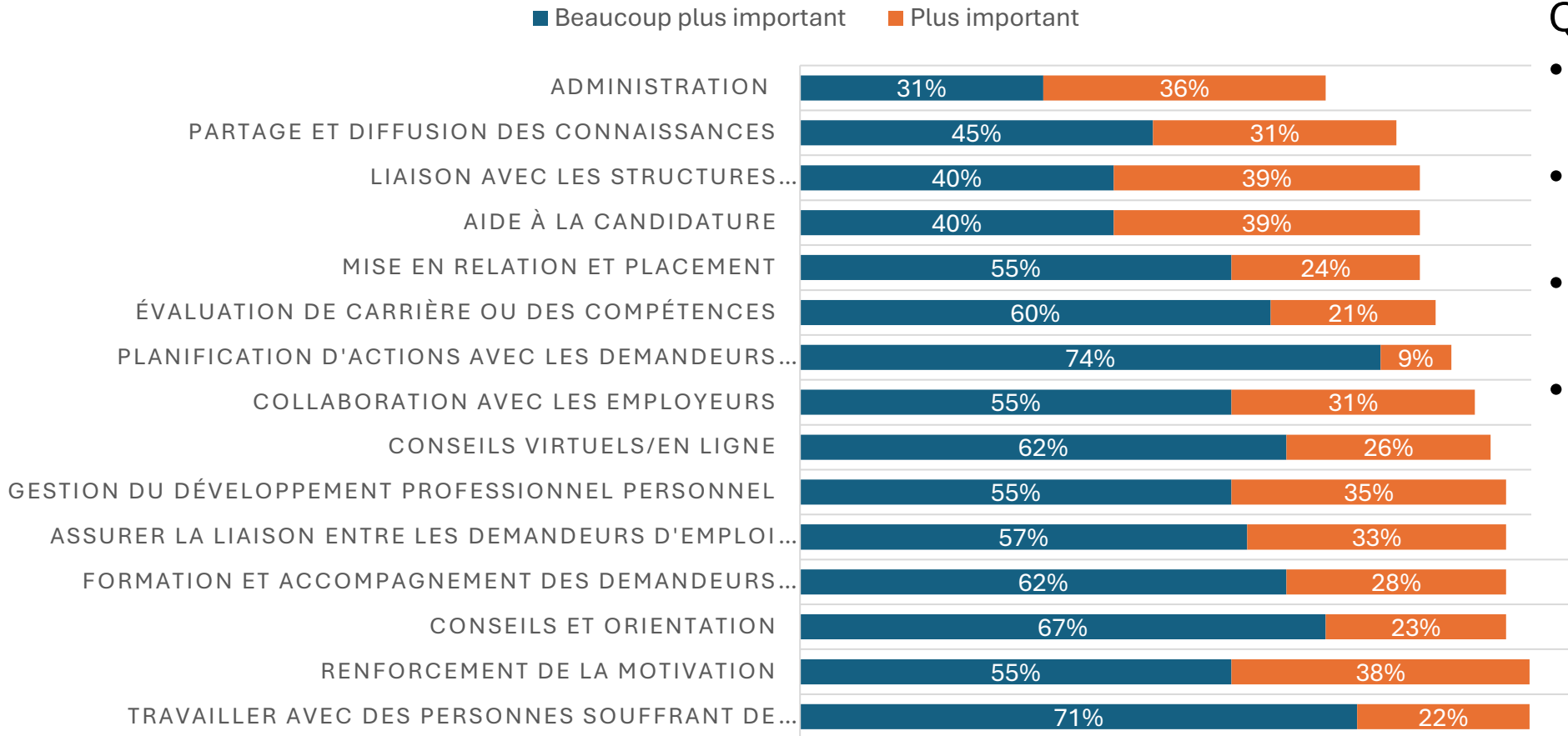
Compétences

- **Service à la clientèle**
- **Communication**
- **Écoute**
- Adaptabilité
- Défense des droits
- Connaissance de l'IA
- Esprit analytique
- Collaboration
- Compétences numériques
- Empathie
- Apprentissage autonome
- Compétences interpersonnelles
- Négociation et médiation
- Réseautage et établissement de partenariats
- Résolution de problèmes

Connaissances

- IA et automatisation
- Psychologie de base
- Droit du travail
- RH et recrutement
- LMI
- Systèmes de services PES
- Programmes d'aide sociale
- Possibilités d'éducation et de formation

Changements futurs dans les tâches

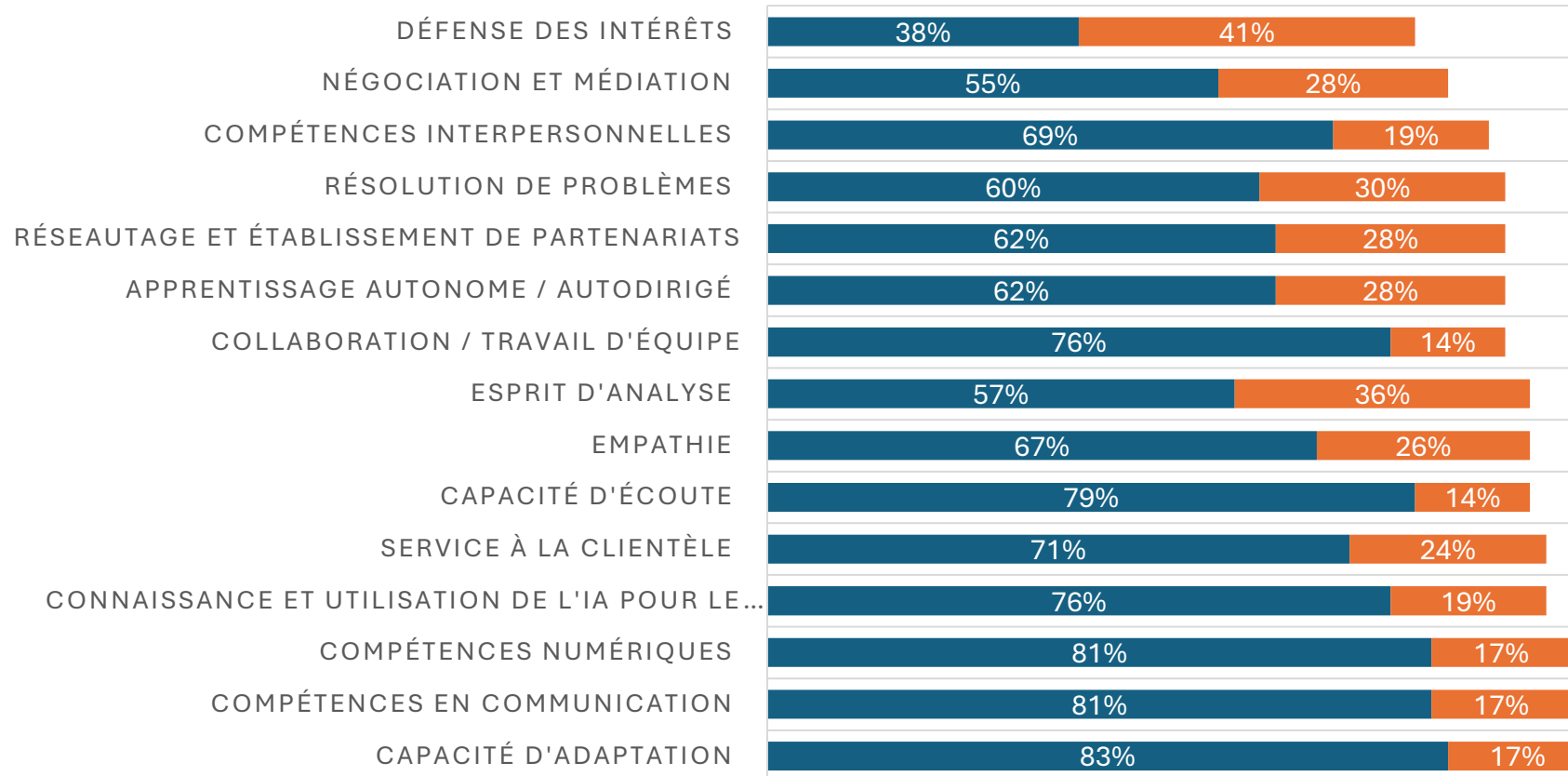


Questions clés

- Continuité substantielle.
- Tous considérés comme importants.
- Rôle relatif décroissant de l'administration.
- Rôle relatif accru de la collaboration avec les JS défavorisés et de la gestion de son propre développement.

Besoins futurs en compétences

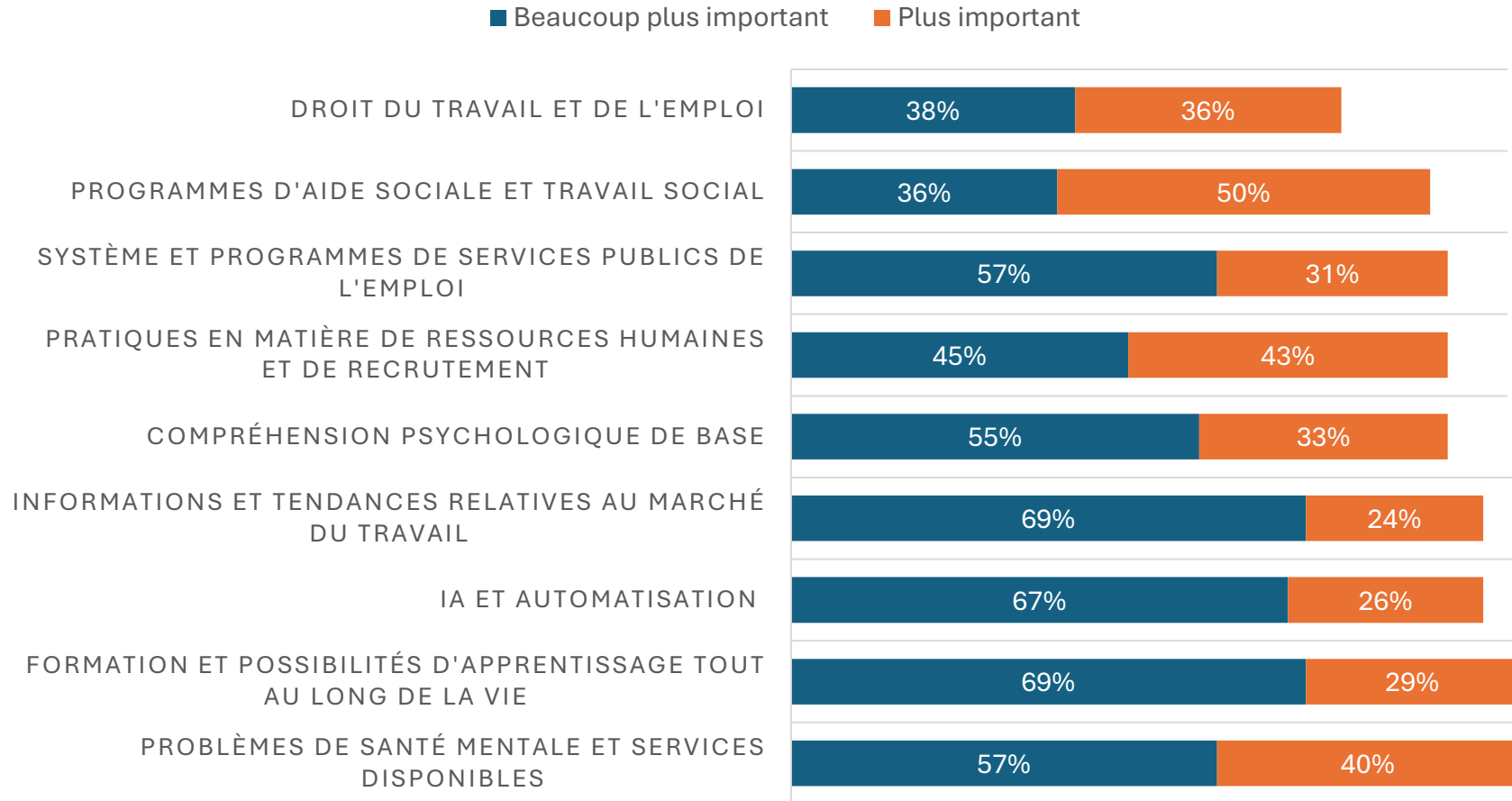
■ Beaucoup plus important ■ Plus important



Enjeux clés :

- Toutes les compétences sont importantes.
- Continuité substantielle.
- Y compris l'importance relative de l'adaptabilité, des compétences en IA/numériques et des compétences analytiques.

Besoins futurs en matière de connaissances

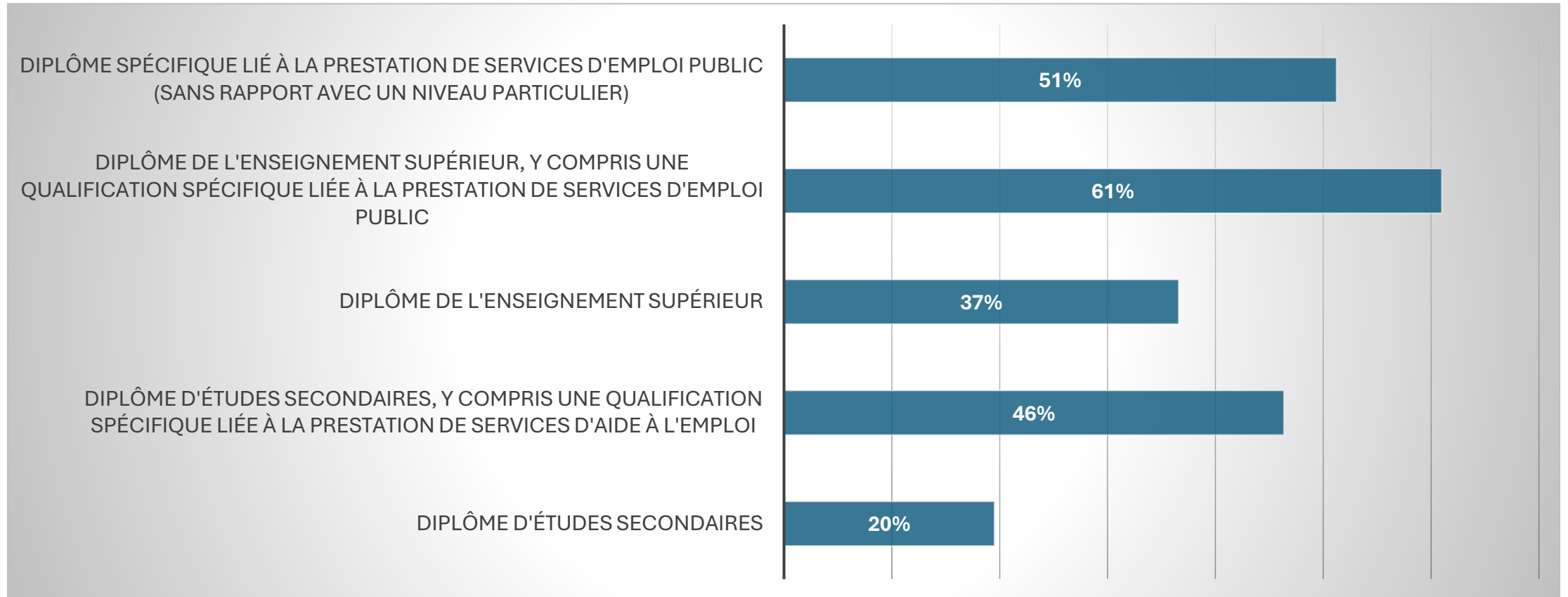


Questions clés :

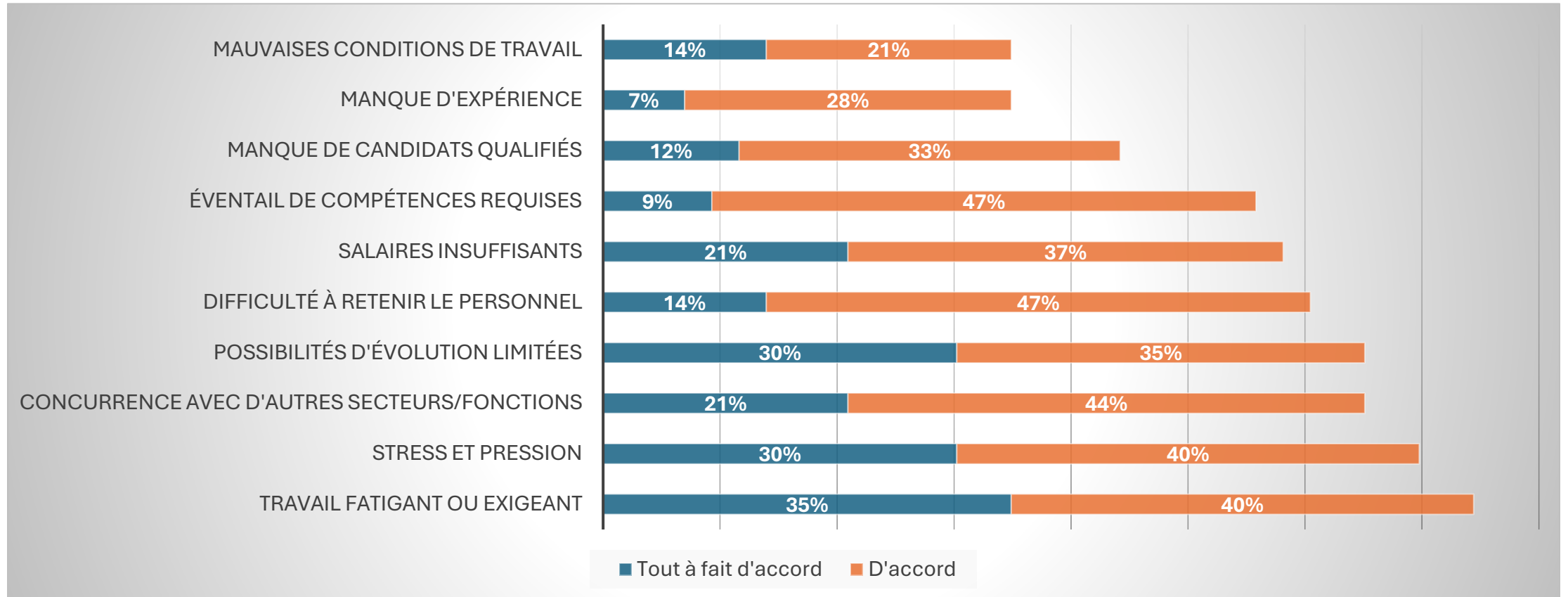
- Tous les domaines de connaissances sont importants.
- Continuité substantielle.
- Y compris l'importance relative de la santé mentale, de la formation, de l'IA, des tendances en matière d'information sur le marché du travail.

- Un haut degré de cohérence attendu
- Besoin croissant de compétences en matière de numérique et d'IA
- Besoin accru de travailler avec les demandeurs d'emploi défavorisés et ceux qui souffrent de troubles mentaux
- Niveau généralement plus élevé de compétences et de connaissances.

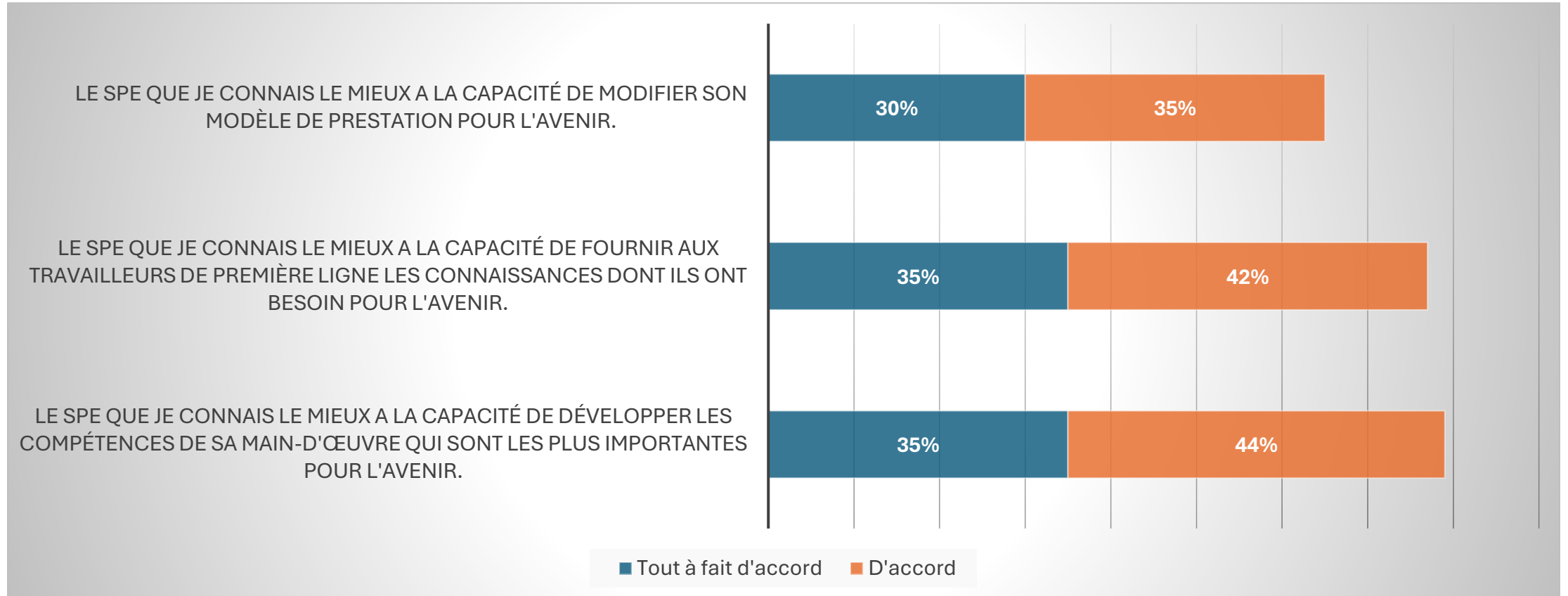
Exigences futures en matière de qualification



Problèmes liés au recrutement et à la fidélisation



Capacité du PES à apporter des changements





Reconnaître le rôle du praticien des services publics de l'emploi.

Le niveau de consensus autour des tâches, compétences et connaissances fondamentales des praticiens des SPE devrait servir de base à une reconnaissance accrue, au partage des pratiques et à la professionnalisation.



Professionaliser le rôle.

Les travailleurs de première ligne des SPE sont engagés dans un éventail complexe et de haut niveau de tâches qui nécessitent des compétences et des connaissances. Cela renforce les appels à la professionnalisation de leur rôle.



Explorer une plus grande spécialisation et une plus grande variation dans les niveaux professionnels.

L'étendue des tâches qui incombent aux agents des SPE soulève la question de la nécessité de structurer davantage la profession, tant en termes de spécialisation des rôles que de niveaux hiérarchiques.



Améliorer la qualité du travail des SPE.

Les experts se sont inquiétés du recrutement et de la fidélisation des praticiens des SPE, et il est clairement apparu que la qualité du travail des SPE est souvent médiocre.



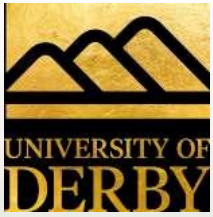
Développer la capacité des SPE à répondre aux défis futurs du monde du travail.

Compte tenu de l'ampleur des changements que de nombreux commentateurs anticipent sur le marché du travail, il est probable que les SPE devront renforcer leur capacité à développer leurs modèles de prestation.



Entreprendre des recherches supplémentaires sur les pratiques des SPE.

D'importantes questions restent en suspens concernant les tâches, les compétences, les connaissances, les qualifications, le recrutement, la fidélisation, la gestion et le développement du rôle des praticiens de première ligne des SPE.



Université de Derby, Kedleston Road, Derby, DE22

1GB

T +44 (0)1332 591044 E opendays@derby.ac.uk



THANK YOU



Compétences futures pour les conseillers des services publics de l'emploi en Allemagne

Principales conclusions d'un projet de recherche mené à l'Université des sciences appliquées du travail (HdBA)

Prof Dr Andreas Frey

Dr Silke Seyffer

Nathanael Opitz, M.A.

Jan von Ahsen, M.A.

Université des sciences appliquées du travail (HdBA)

Hochschule.EStarA@arbeitsagentur.de



La transformation de l'administration publique (en Allemagne)

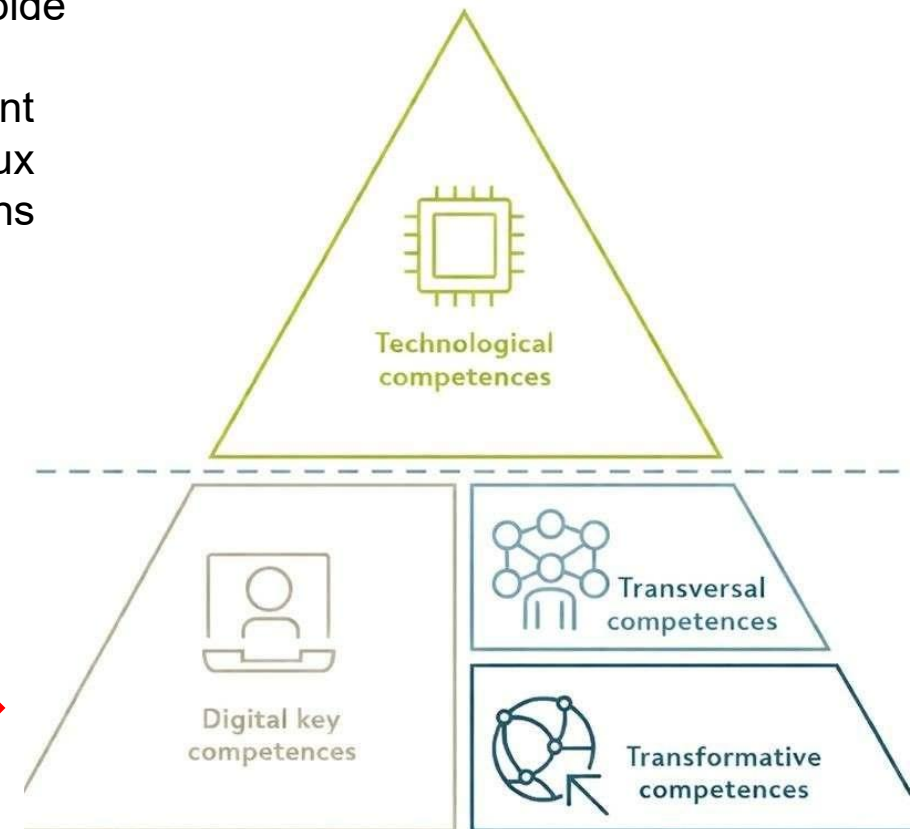
- **Orientation stratégique des services publics de l'emploi allemands jusqu'en 2030 :**
Vers un service public de l'emploi numérique et orienté vers les services.
- **Numérisation :**
Les interactions avec les citoyens et les employeurs se font de plus en plus en ligne.
- **Évolution démographique et mondialisation :**
vieillesse de la main-d'œuvre, pénurie de main-d'œuvre, diversité croissante.
- **Évolution des attentes :**
Passage d'un traitement administratif à des services orientés vers le client.
- **Intelligence artificielle :**
Automatisation des tâches routinières, accent mis sur les cas complexes et les contrôles de plausibilité.
- **Implication :**
Le personnel a besoin de compétences nouvelles et évolutives qui vont au-delà des profils de compétences traditionnels.

Que sont les compétences d'avenir (dans le contexte des services publics de l'emploi) ?

- Les compétences futures désignent les aptitudes et les compétences qui deviendront de plus en plus importantes dans un monde du travail en rapide évolution.
- Dans les services publics de l'emploi, les compétences futures combinent des compétences numériques et transversales qui permettent aux conseillers d'agir de manière indépendante et efficace dans des situations de conseil nouvelles et complexes (Freiling et al., 2021 ; Frey & Grill, 2012).

Orientation conceptuelle :

- Cadre européen des compétences numériques pour les citoyens (DigComp) (Vuorikari et al., 2016)
- Cadre des compétences futures (Suessenbach et al., 2021)



Comment développer efficacement les compétences futures dans l'enseignement supérieur, la formation continue et la pratique professionnelle quotidienne ?

Aperçu des dimensions clés des compétences



Compétences numériques



Résilience informatique



Apprentissage numérique



Utilisation des systèmes numériques



Interaction numérique



Collaboration numérique

Conception de l'étude (aperçu)

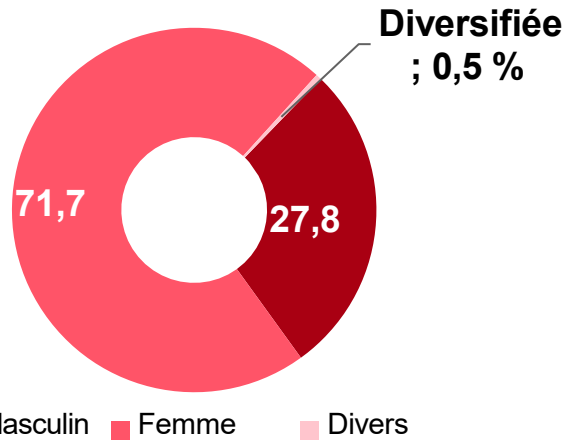


Échantillon représentatif basé sur des quotas

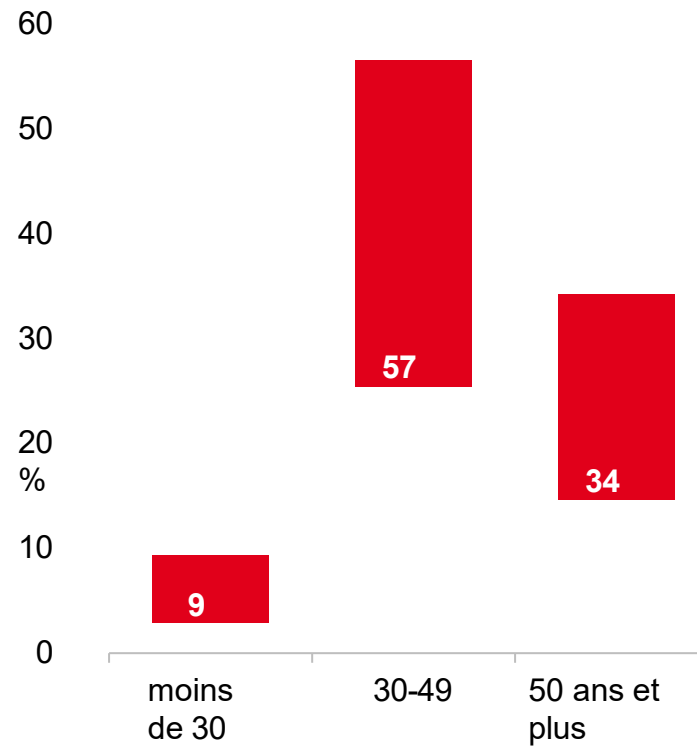
- N = 2 606
- Conseillers allemands des services publics de l'emploi
- Collecte des données
- Automne 2022 à été 2023



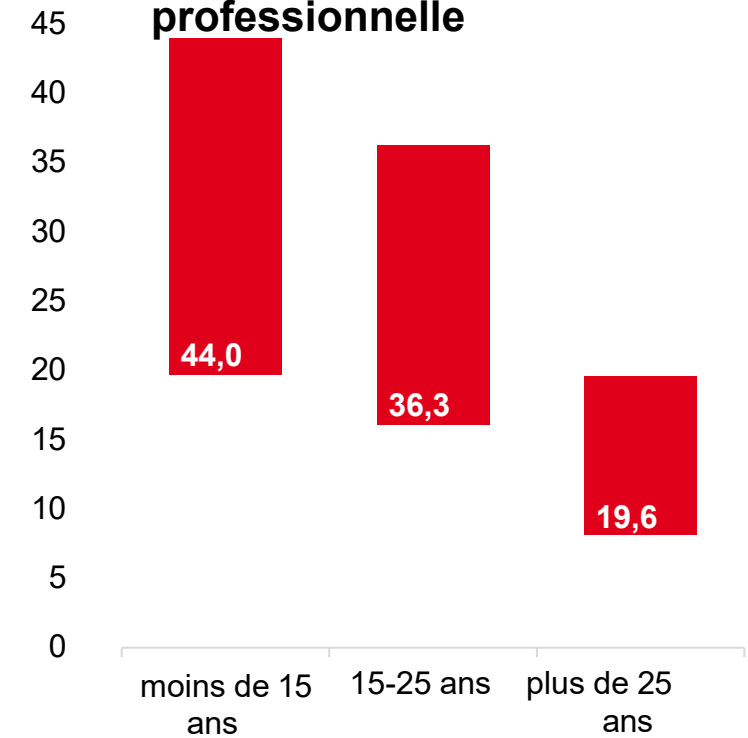
Sexe



Âge

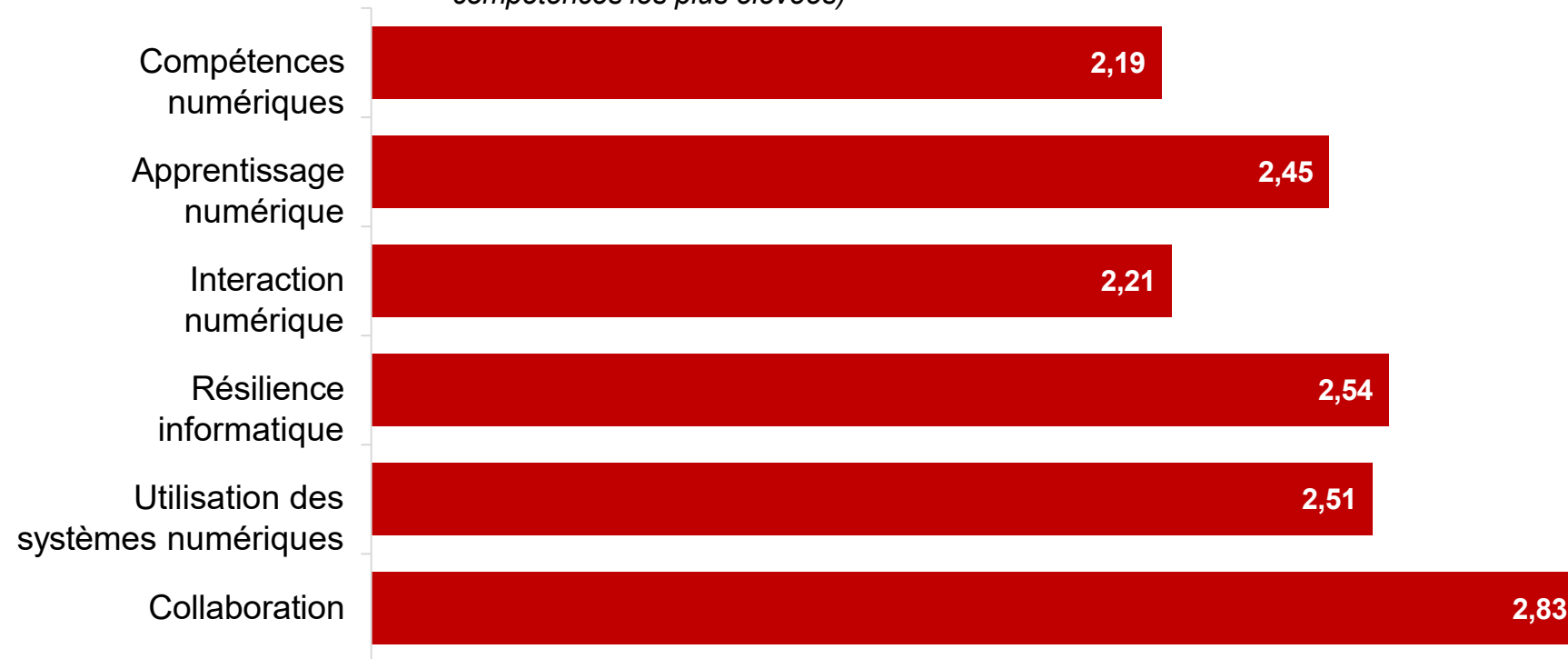


Expérience professionnelle

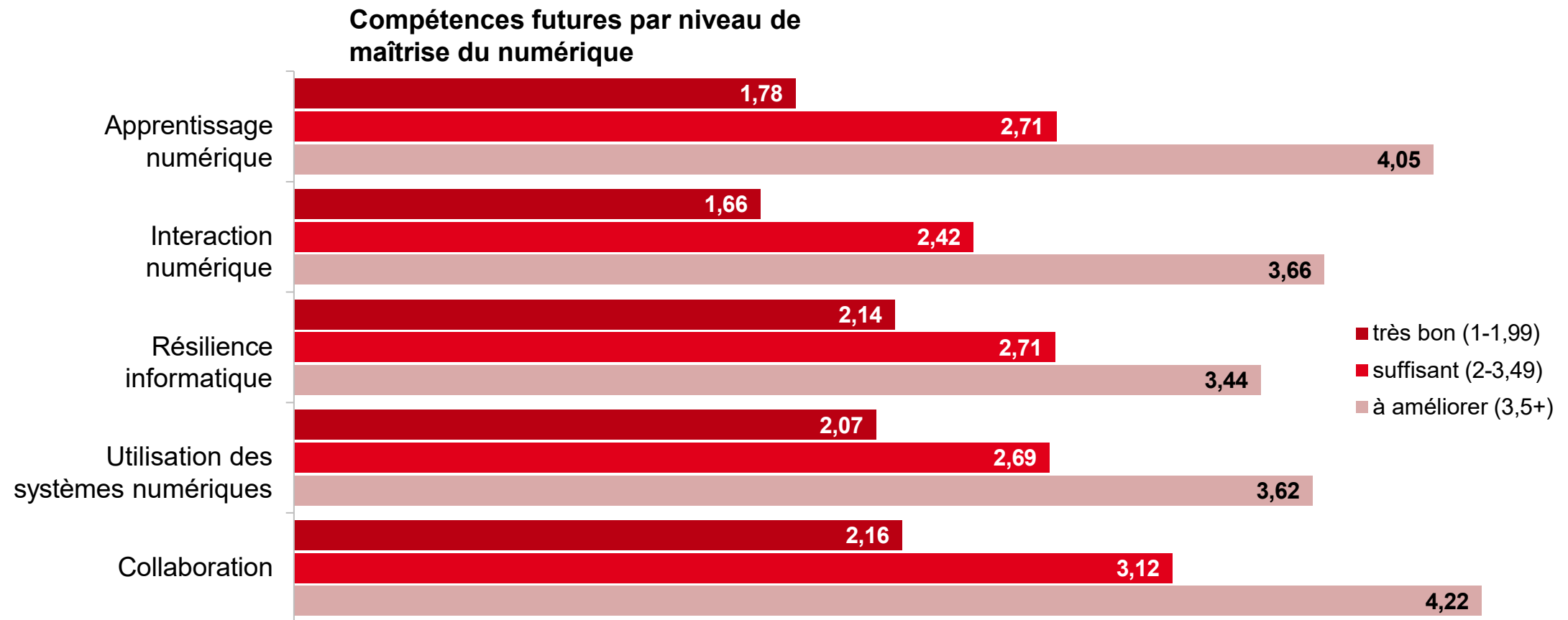


Compétences numériques globales (auto-évaluation)

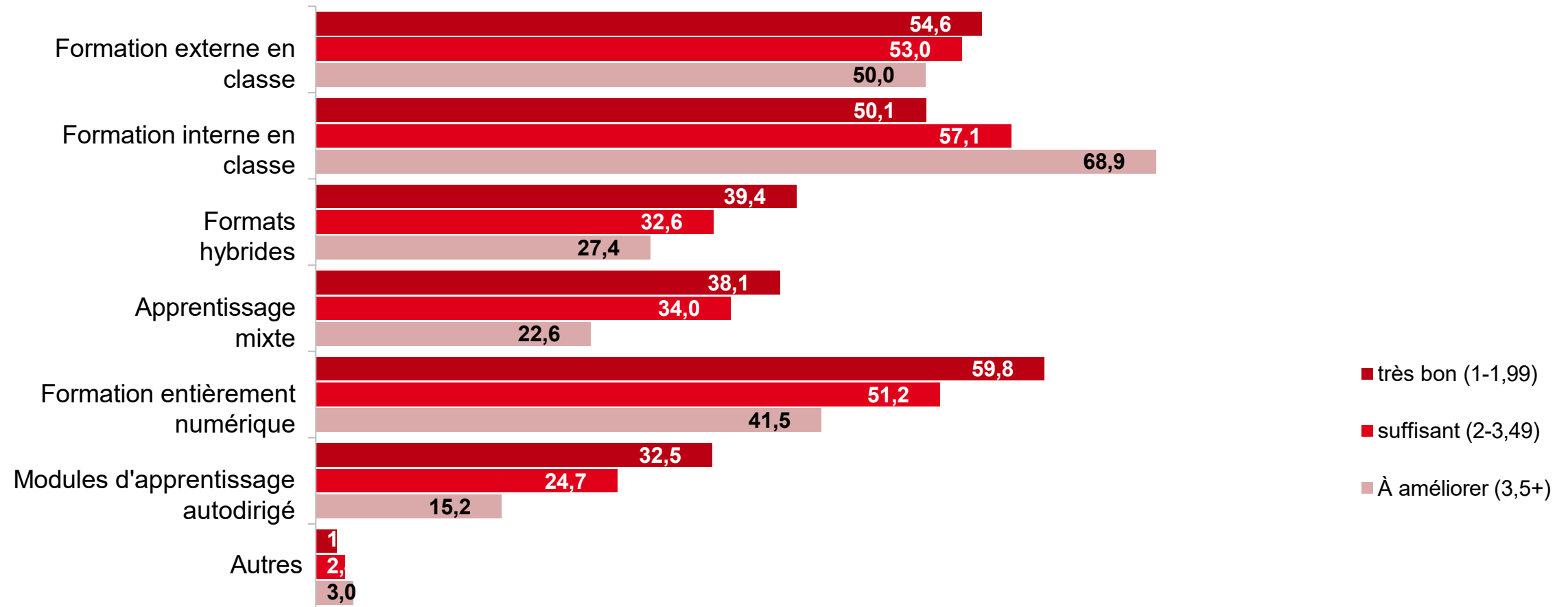
Auto-évaluation des compétences numériques
Auto-évaluation moyenne basée sur le barème scolaire allemand
(1 = très bien, 6 = insuffisant ; les valeurs les plus basses indiquent les compétences les plus élevées)



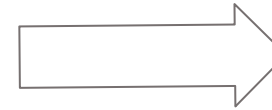
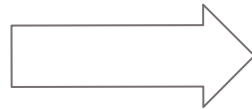
L'importance de la culture numérique



La formation numérique nécessite de solides compétences numériques



Conclusion : il n'existe pas de solution unique en matière de compétences numériques dans les services publics de l'emploi.



Auto-évaluation et réflexion

Dans l'ensemble, les compétences numériques sont perçues comme très pertinentes pour les tâches professionnelles actuelles et futures.

Impact de la culture numérique

Niveaux de littératie numérique plus faibles =

des niveaux de compétence plus faibles dans tous les autres domaines

Réduction de la volonté d'utiliser des formats de formation numériques tels que les modules d'apprentissage autodirigés

Offres de formation adaptées aux groupes cibles

La formation doit être axée sur la pratique et adaptée aux différents niveaux de connaissances préalables.

Les employés ont besoin d'indications claires sur les compétences réellement requises pour leur travail quotidien

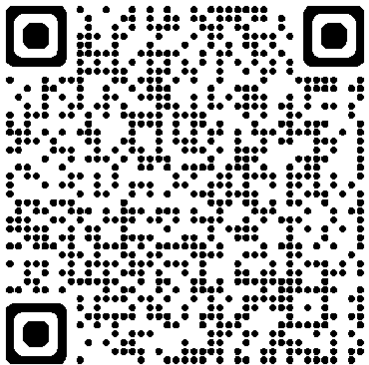
Perspectives

- **Enquête multi-groupes** jusqu'à l'été 2026, comprenant :
 - Étudiants
 - Apprentis
 - Professionnels des ressources humaines
- Évaluation supplémentaire des compétences transversales, telles que :
 - Réflexivité
 - Autonomie
 - Auto-efficacité
 - Adaptabilité
 - Résilience



Contact et informations complémentaires

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez discuter davantage de ce sujet !



Prof. Dr Andreas Frey (chef de projet)
Dr Silke Seyffer
Nathanael Opitz M.A.
Jan von Ahsen M.A.
Hochschule.EStarA@arbeitsagentur.de

Références – Administration publique

- Bellmer, Ariane et Till Becker (2024) : « Compétences numériques dans l'administration publique », https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-658-38958-1_4.pdf.
- Catakli, Derya (2022) : *Verwaltung im digitalen Zeitalter : Die Rolle digitaler Kompetenzen in der Personalakquise des höheren Dienstes*, Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-38958-1>.
- Fichtner-Rosada, Sabine et al. (éd.) (2024) : *Kompetenzen für die Arbeitswelten der Zukunft : Impulse des European Year of Skills für Wirtschaft, Bildung und Personalwesen*, FOM-Edition, Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-44959-9>.
- Mergel, Ines (2020) : « Compétences pour la transformation numérique de l'administration », *Administration innovante* 42/4, p. 34-36.
- Meuche, Thomas (2022) : « Dilemmes et voies vers la numérisation de l'administration publique », *Groupe. Interaction. Organisation. Revue de psychologie organisationnelle appliquée (GIO)* 53/1, p. 99-108.
- Richenhagen, Gottfried et Michael Dick (éd.) (2022) : *Public Management im Wandel : Auf dem Weg zur Agilität in der öffentlichen Verwaltung*, FOM-Edition, Wiesbaden : Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-36663-6>.

Études – Administration publique

- Auth, Gunnar, Julian Christ et Frank Bensberg (2021) : « Exigences en matière de compétences pour la numérisation de l'administration publique : une analyse empirique basée sur les offres d'emploi ».
- Becker, Jörg et al. (2016) : « E-Government-Kompetenz - Studie im Auftrag des IT-Planungsrats ».
- Patscha, Cornelius et al. (2017) : « Besoins en compétences et en qualifications jusqu'en 2030 ».
- Schmeling, Juliane et Lina Bruns (2020) : « Qualifica Digitalis - Compétences, perspectives et méthodes d'apprentissage dans le secteur public numérisé », Berlin : Fraunhofer FOKUS.
- Schuppan, Tino (2009) : « Neue Kompetenz-Anforderungen für (vernetztes) E- », *Verwaltung & Management* 15/3, p. 126-135.

Sources

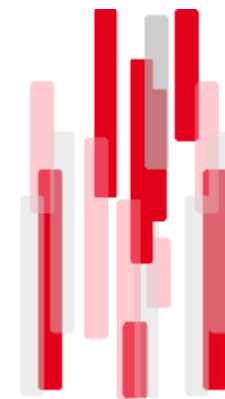
Agence fédérale pour l'emploi (2024). GEMEINSAM. Bringt weiter. Orientation stratégique de l'Agence fédérale pour l'emploi jusqu'en 2030.

Freiling, T., Conrads, R., Müller-Osten, A. & Porath, J. (éd.).(2021). Les mondes du travail de demain. Facettes d'un travail de qualité, de la qualification professionnelle et de la sécurité sociale. Berlin : Springer Nature.

Frey, A. & Grill, J. (2012). Der Arbeitsunternehmer. Bad Homburg : Verlag für Akademische Schriften.

Suessenbach, Felix ; Winde, Mathias ; Klier, Julia ; Kirchherr, Julian. (2021). Future Skills 2021. 21 Kompetenzen für eine Welt im Wandel. Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft e.V. Essen <https://www.stifterverband.org/download/file/10547>

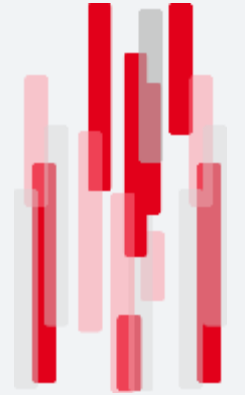
Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero Gomez, S. & van Den Brande, G. (2016). DigComp 2.0 : Le cadre de référence des compétences numériques pour les citoyens. Mise à jour phase 1 : le modèle de référence conceptuel. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne. JRC101254.



**RECRUTEMENT, FIDÉLISATION ET
PERFECTIONNEMENT
DES CONSEILLERS DES SERVICES PUBLICS DE
L'EMPLOI DANS LE DOMAINE DE LA
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE**

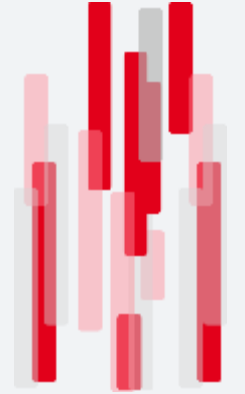
Andrea Hemp-Geppert,
experte en développement des ressources humaines et gestion des
compétences

ORDRE DU JOUR



- 1** Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands
- 2** Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel
- 3** Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands
- 4** Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification
- 5** Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands

ORDRE DU JOUR



1

Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands

2

Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel

3

Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands

4

Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification

5

Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands

RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION | « NOUS CRÉONS DES OPPORTUNITÉS »

Grâce à une **stratégie** ciblée de marque employeur, à un **recrutement axé sur les services** et à une **intégration durable avant et après l'embauche**, nous visons à attirer les meilleurs talents et à assurer leur intégration à long terme.

Ce faisant, nous renforçons notre **préparation pour l'avenir**.



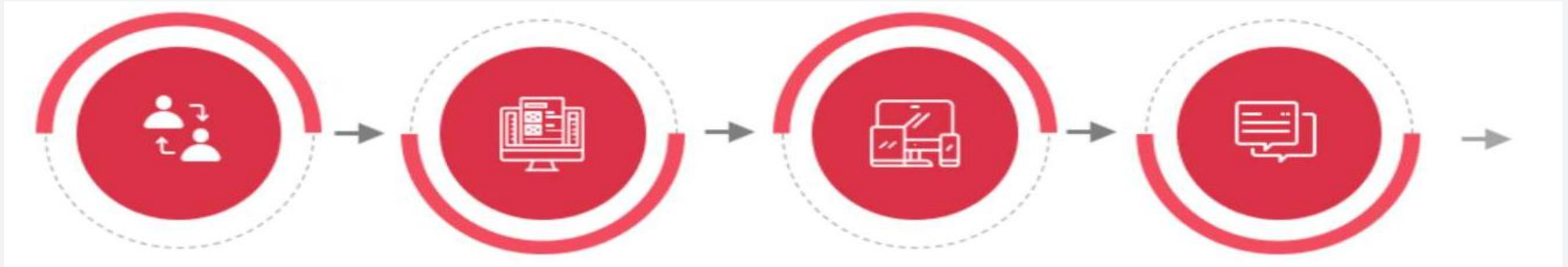
RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION | COMMENT NOUS CRÉONS DES OPPORTUNITÉS

Recherche de candidats

Processus de candidature

Sélection des candidats

Fidélisation des employés



Diversifier les sources de recrutement :

- Portail carrière et réseaux sociaux
- Salons de l'emploi
- Sensibilisation et engagement des employés
- Intégration des services internes de conseil et de placement
- Campagnes et initiatives innovantes en matière d'image de marque de l'employeur

Éléments clés :

- Bonne expérience candidat
- Processus raccourci grâce à une planification précoce et à la consolidation
- Normes de processus cohérentes à l'échelle nationale dans le centre de produits de recrutement
- Capacités informatiques améliorées

Basé sur les compétences et respectueux :

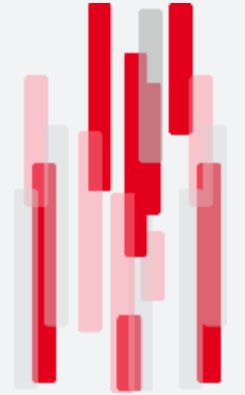
- Transparence et égalité
- Conduite professionnelle par des recruteurs qualifiés
- Positionner l'Agence fédérale pour l'emploi comme un employeur attractif
- Des outils de sélection garantissant des normes cohérentes et une grande précision dans la sélection
- Équitable sur le plan culturel et sensible à la dimension de genre

Objectif, croissance, culture et flexibilité :

- Engagement avant et pendant l'intégration
- Promotion de l'objectif, de la diversité et de la reconnaissance
- Offrir des opportunités complètes de formation et de développement
- Parcours professionnels clairs et transparents
- Soutenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Utilisation des enquêtes auprès des employés
- Réalisation d'entretiens de départ

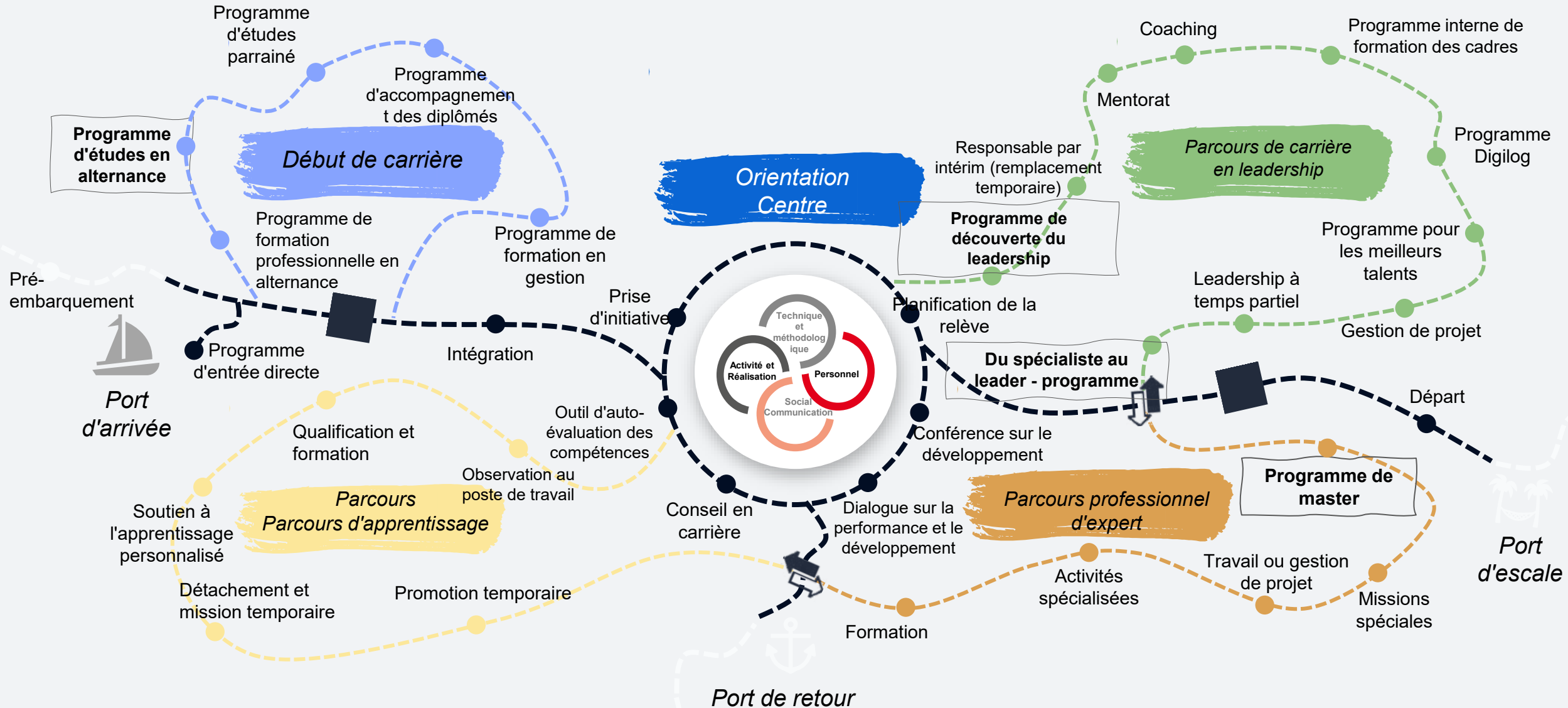
ORDRE DU JOUR

- 1 Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands
- 2 Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel**
- 3 Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands
- 4 Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification
- 5 Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands

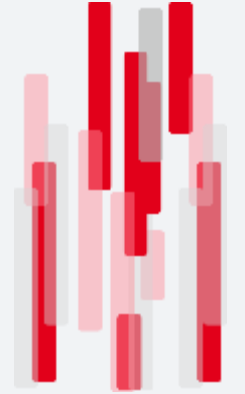


LA VISION GLOBALE DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT | L'ÎLE DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL @BA

DÉCOUVREZ LES OPPORTUNITÉS. SAISISSEZ LES OPPORTUNITÉS. FAITES PREUVE D'INITIATIVE.



ORDRE DU JOUR



1

Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands

2

Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel

3

Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands

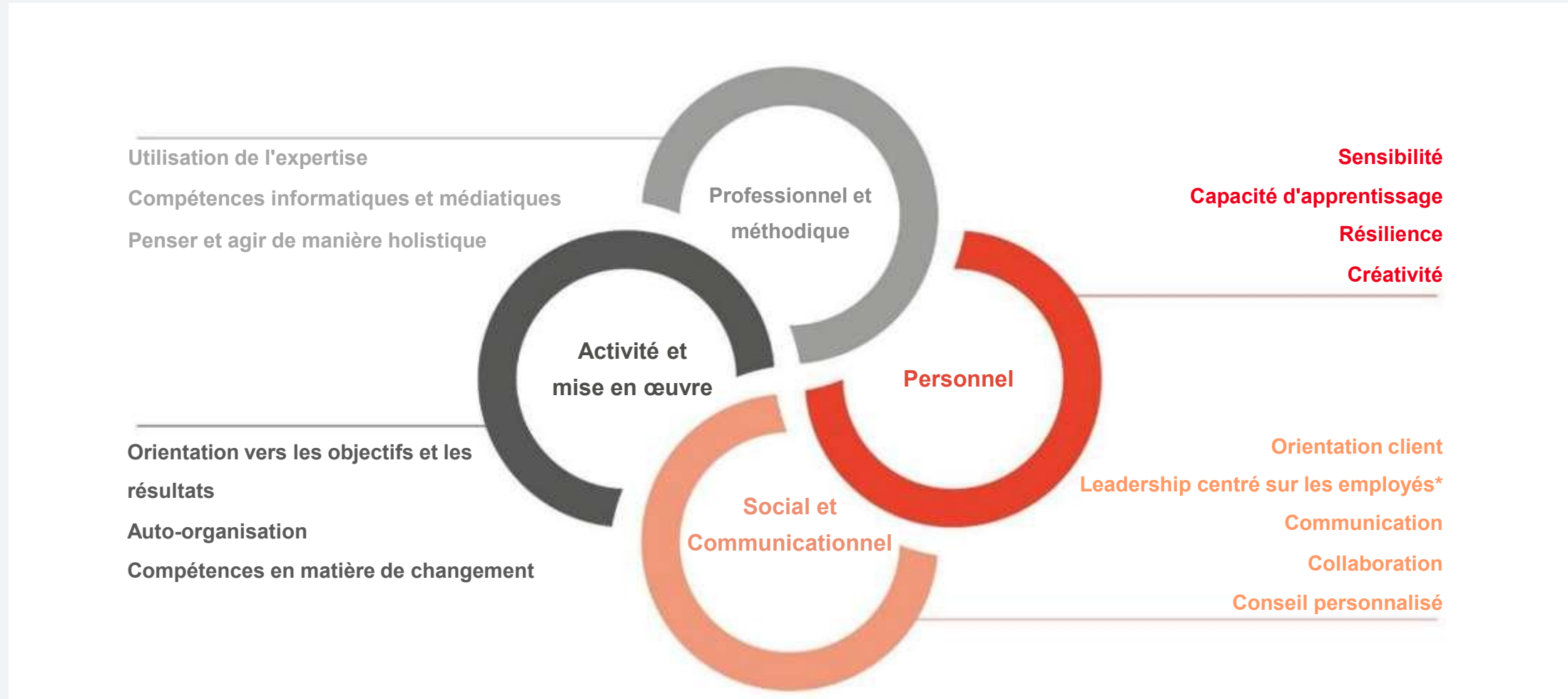
4

Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification

5

Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands

COMPÉTENCES ET APTITUDES | GESTION DES RESSOURCES HUMAINES BASÉE SUR LES COMPÉTENCES





Les compétences sont définies comme une combinaison de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes.

*uniquement pour les managers

COMPÉTENCES ET APTITUDES | VERS UNE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES AXÉE SUR LES COMPÉTENCES

Comment les compétences concrétisent-elles le modèle de compétences ?

- **Compétences : les aptitudes spécifiques à une tâche ou à un rôle** (par exemple, l'utilisation de l'IA) renforcent les compétences 
- **Les compétences transversales** (par exemple, les compétences en informatique et en médias) comprennent plusieurs aptitudes, y compris les compétences numériques 

Comment mettre en place une gestion des compétences numériques ?

1. **Définition de l'ensemble des compétences** pour l'Agence fédérale pour l'emploi
2. **Recenser les compétences individuelles**
3. **Auto-évaluation et retour d'information** sur les compétences des employés, ainsi que l'identification des lacunes en matière de compétences
4. **Développer les compétences**, par exemple grâce à des possibilités d'apprentissage appropriées
5. **Déployer ses compétences** de manière ciblée pour des tâches ou des projets

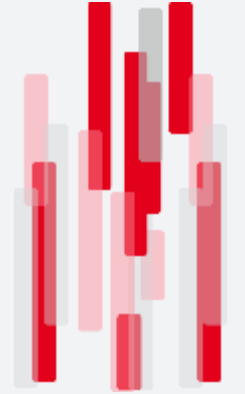
Quels avantages cela nous apporte-t-il ?

- **Qualité** et performance **du conseil**
- Recyclage et perfectionnement **systematiques**
- Offres **d'apprentissage** et de développement **ciblées**
- Déploiement **efficace de** la main-d'œuvre
- **Soutien aux dirigeants** en tant que développeurs
- **Promotion de** la collaboration **interfonctionnelle**



Rendre visibles les compétences des employés, les développer de manière stratégique et les exploiter efficacement

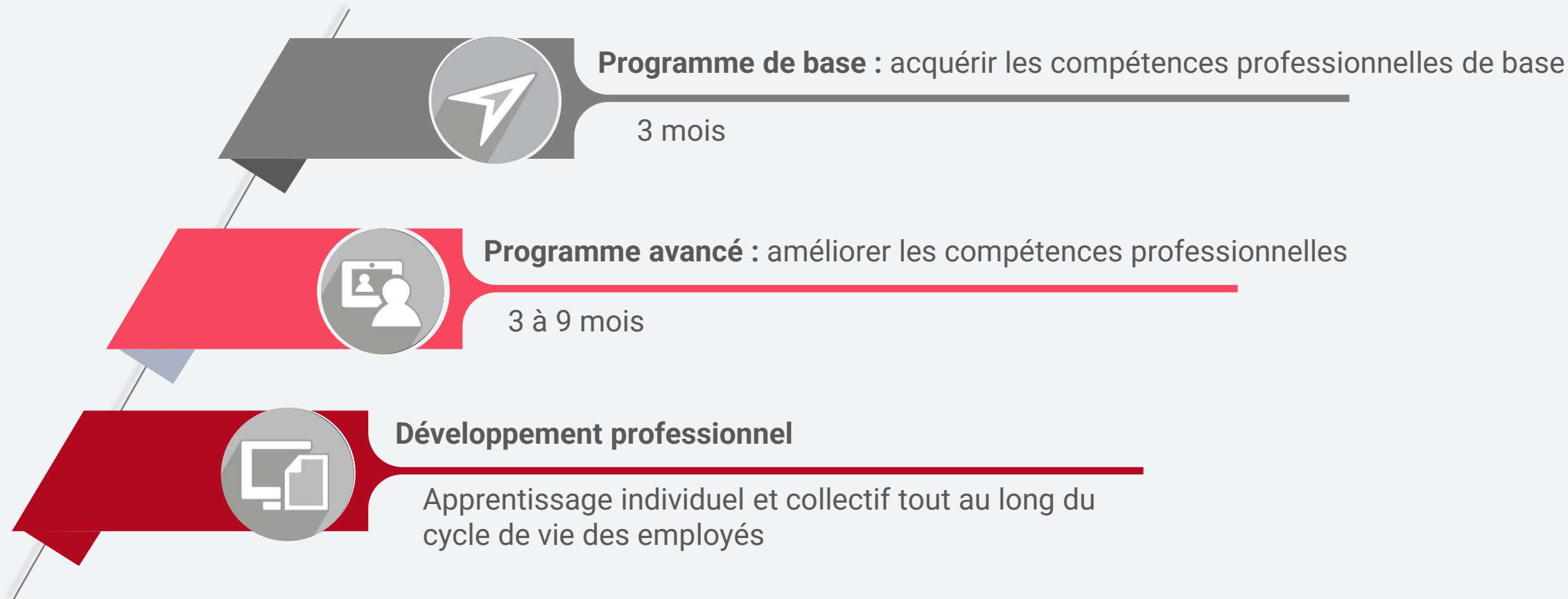
ORDRE DU JOUR



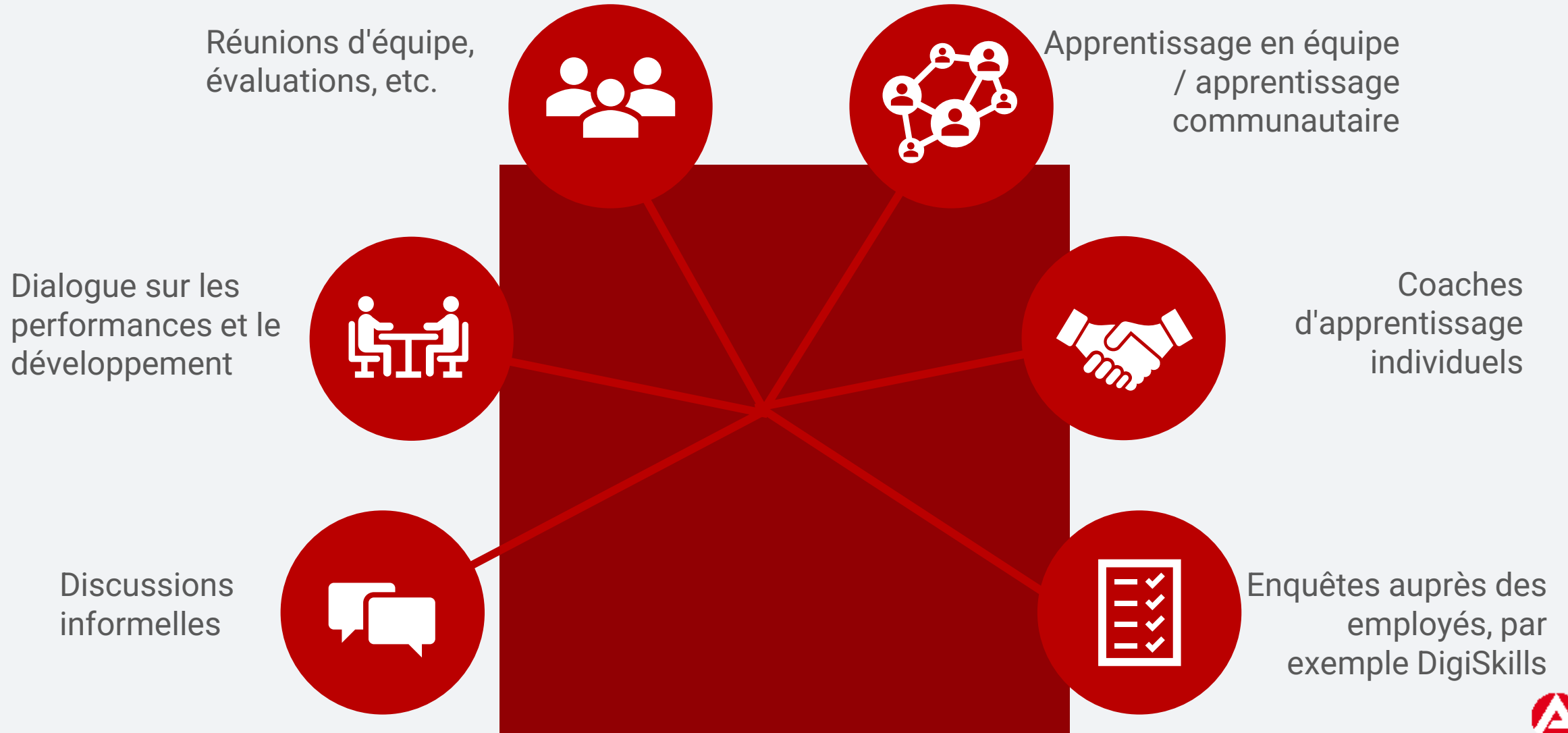
- 1 Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands
- 2 Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel
- 3 Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands
- 4 Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification**
- 5 Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands

PERFECTIONNEMENT | PROGRAMMES DE FORMATION SPÉCIFIQUES POUR ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Nous améliorons l'intégration professionnelle, sociale et culturelle des employés grâce à **des processus d'intégration systématiques**, notamment des programmes d'apprentissage standardisés basés sur des activités.

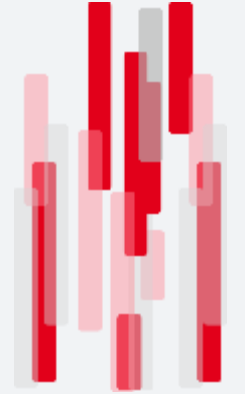


PERFECTIONNEMENT | COMMENT LES EMPLOYÉS EXPRIMENT LEURS BESOINS INDIVIDUELS EN MATIÈRE DE FORMATION



ORDRE DU JOUR

- 1 Recrutement et fidélisation au sein des SPE allemands
- 2 Vue d'ensemble de la formation et du développement – L'île du développement professionnel
- 3 Compétences et aptitudes au sein des SPE allemands
- 4 Amélioration des compétences : culture d'apprentissage, formation et qualification
- 5 Approches des compétences numériques et liées à l'IA au sein des SPE allemands**



COMPÉTENCES NUMÉRIQUES | MOTEURS DU PROGRÈS NUMÉRIQUE DANS LE SECTEUR BANCAIRE

Mission : « Dans un monde en mutation, nous offrons conseils et sécurité aux personnes et aux entreprises en Allemagne. »

Notre ambition technologique :

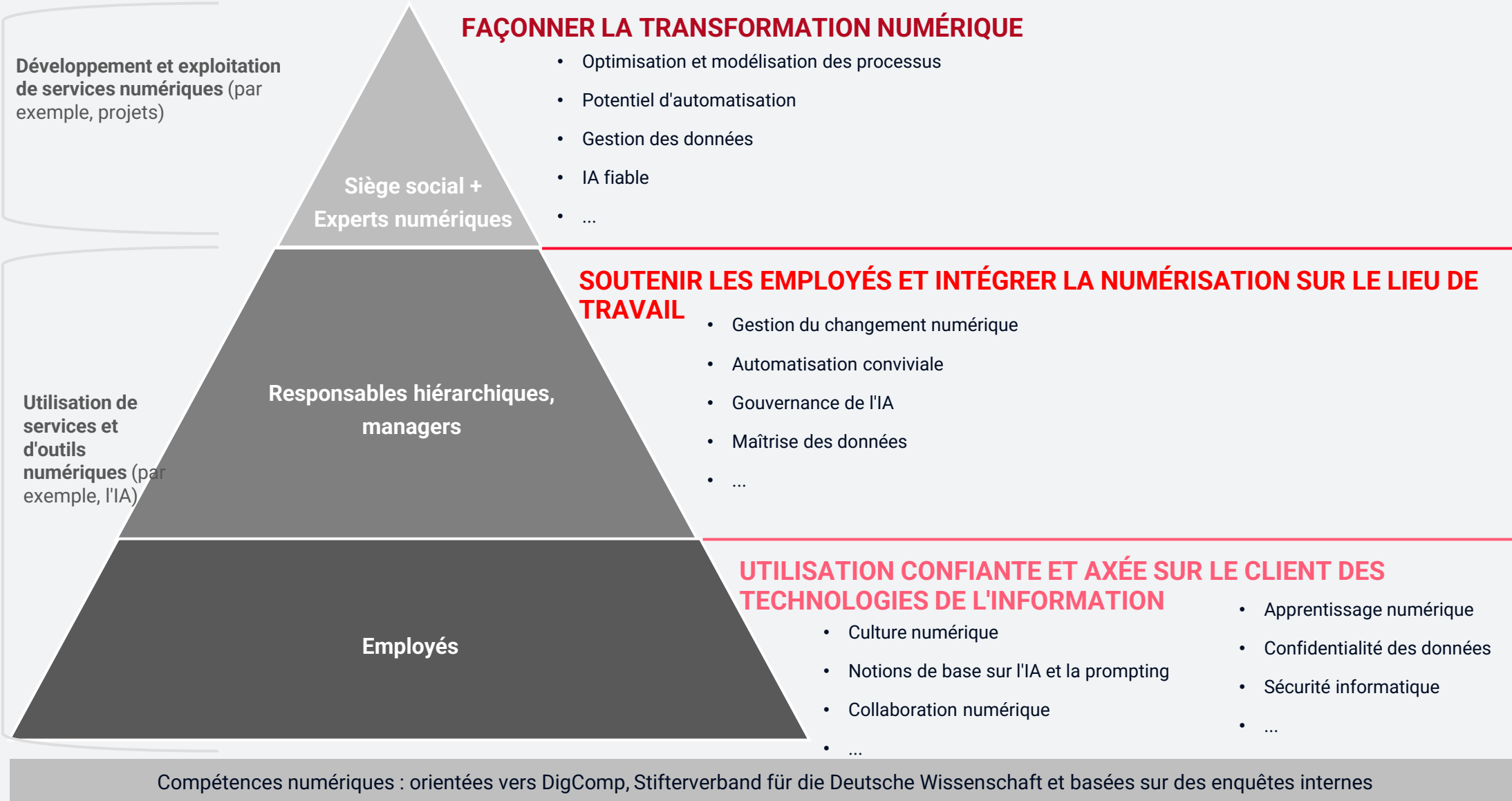
- Le canal numérique prend les devants
- Garantir la participation numérique pour tous
- **Aligner le conseil et l'informatique**

- « Digi compass » pour l'information et l'autonomisation
- **Développement professionnel** : intégration des thèmes numériques (par exemple, formation, programme de master)
- **Modules en ligne** et **parcours d'apprentissage** centrés sur l'apprenant dans notre LXP
- **Impulsions d'apprentissage clés**
- **Prototypes cliquables** et plateforme informatique « Bienvenue dans la numérisation »
- **Études de recherche** sur les compétences futures menées par l'université de l'Agence fédérale pour l'emploi
- ...

- **Perfectionner** et développer les compétences des employés



APPROCHE D'HABILITATION | NOUS NOUS CONCENTRONS SUR 3 NIVEAUX DIFFÉRENTS



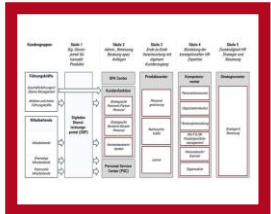
FAÇONNER L'AVENIR | 4 PILIERS



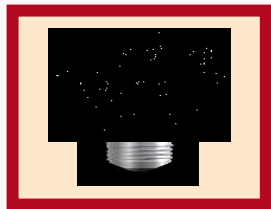
Efficace : gestion des compétences



Numérique : rendu possible grâce à la suite Talent Management



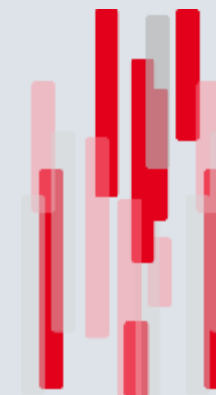
Efficacité : transformation RH et gestion de la qualité




Innovant et tourné vers l'avenir

Le développement se poursuit...





**Merci de votre
attention !**

A photograph of a conference or training session. In the foreground, several people are seated at long tables, looking towards the front of the room. In the background, a large screen displays a presentation slide. A person is standing at the front, pointing at the screen. The room is dimly lit, with the main light source being the screen and some overhead lights.

À la pointe de l'ère de l'IA : renforcement des compétences en IA pour les professionnels des services de l'emploi en Corée

Dr Sang Hyon Lee
Chercheur

Services d'information sur l'emploi en Corée

Situation actuelle des conseillers d'orientation professionnelle en Corée

MOEL Bureaux de placement

Environ 5 000

Fonctionnaires

Privé 1 : sous-traitance

fournisseurs de programmes,
centres d'emploi universitaires,
lycées,

et les organisations à but non lucratif

Estimé à 15 000

praticiens à l'échelle nationale.

Privé 2 : agences de placement praticiens

Environ 20 000

praticiens dans tout le pays.

- ❑ **AX :** Grâce à **la transformation par l'IA**, il est possible de proposer des services de conseil améliorés par l'IA.
Les services de mise en relation professionnelle et de conseil basés sur l'IA, JobCare, ont été développés par KEIS
Les gens utilisent l'IA pour rédiger leur CV, leurs lettres de motivation et leurs stratégies et pratiques d'entretien

Système éducatif à trois niveaux pour les conseillers d'orientation professionnelle

Gouvernance intégrée pour le renforcement des capacités professionnels des services de l'emploi dirigé par l'**Université coréenne d'enseignement technique**

Sous l'égide de la KUTE

1. Département des politiques des services de l'emploi
2. Institut coréen pour l'emploi et la formation professionnelle
3. Le groupe de promotion de la formation en ressources humaines.

Le KEIS propose des formations avancées dans le domaine des cours de conseil de groupe et d'analyse des tests psychologiques professionnels.



[Niveau 1] Département des politiques de l'emploi (KUTE)



Objectif

Former les futurs responsables politiques et des gestionnaires de l'emploi



Programme

Analyse du marché du travail basée sur les données
(à l'aide de Python, du Big Data), IA.



Avantages

5 % de points bonus pour les concours de la fonction publique et la certification de conseiller d'orientation professionnelle de niveau 1.

36 étudiants par classe

[Niveau 2] Institut coréen pour l'emploi et la formation professionnelle (KUTE)

RÉSULTATS 2025

Services d'emploi en IA Formation Faits saillants

1 313

9

Nombre total de participants

Cours proposés

Programmes variés, allant des applications de base aux applications avancées de l'IA

Formation du personnel du ministère de l'Emploi et du Travail

- Utilisation des informations professionnelles et mise en correspondance des emplois (87 participants)
- Principes fondamentaux du conseil JobCare (244 participants)
- Analyse du marché de l'emploi basée sur l'IA (90 participants)
- Supervision du conseil en orientation professionnelle à l'aide de JobCare (47 participants)

Sous-traitance Formation du secteur privé

- Impact de l'IA sur le paysage professionnel (587 participants)
- Notions de base sur l'IA générative (128 participants)
- Études de cas sur l'aide à l'emploi grâce à l'IA (69 participants)



[Niveau 3] Groupe de promotion de la formation en ressources humaines (KUTE)

Renforcement des capacités des services d'emploi IA pour le secteur privé

1 115

Professionnels formés

Formés avec succès grâce au cours phare « Career A à Z »

4,76

Note de satisfaction

sur 5,0 attribué par les participants

Plus de 20

Institutions partenaires

Y compris les centres de ressources pour les femmes et les centres pour l'emploi des anciens combattants

Programme détaillé : Conseil assisté par l'IA

Format : formation intensive de 7 heures sur site axée sur les compétences pratiques.

Modules clés :

01

Ingénierie des invites

12 stratégies d'optimisation pour les conseillers.

02

Création d'histoires

Création de « banques d'histoires » pour des CV personnalisés.

03

Analyse psychologique

Interprétation par IA des tests d'orientation professionnelle.

04

Assistant intelligent

Création de GPT personnalisés pour l'automatisation des flux de travail.

L'urgence de l'AX



Contexte

Accélération rapide de l'AX dans le domaine des services de l'emploi accroît la demande en matière de connaissances en IA.



L'objectif

Aller au-delà de l'enseignement général de l'IA pour répondre aux besoins spécifiques de l'orientation professionnelle.



Efficacité

Améliorer la productivité tout au long du processus d'orientation à l'aide de l'IA.

Feuille de route stratégique 2026



Développement

Développement d'un nouveau cours axé sur « la productivité des entreprises grâce à l'IA ».



Normalisation

Mise en place d'un plan directeur étape par étape, allant des bases à la maîtrise avancée de l'IA.



Élargissement de la portée

Formation sur site à l'échelle nationale, personnalisée en fonction des besoins spécifiques des institutions.

« Compétences futures pour les conseillers des services publics de l'emploi »

Comment passer de cela



à cela... ?



st Comment recruter, fidéliser et développer les talents de coaching du 21^e siècle pour un monde du travail façonné par des parcours professionnels plus complexes, facilités par la technologie.

Marc Hanke, PDG d'Ingeus GmbH (Allemagne) et d'Ingeus AG (Suisse)

C'est difficile d'être coach de nos jours



- Il faut désormais soutenir **les chômeurs, les « inactifs »** et même **les actifs**
- Alors que les carrières passent d'une **série de courses courtes** à un **marathon qui dure toute la vie**, les gens ont du mal à rester en permanence « **en phase avec leurs compétences et leur carrière** ».
- **De nouveaux outils numériques/d'IA** révolutionnent la manière dont les employeurs et les demandeurs d'emploi entrent en contact et dont les coachs **adaptent leurs services de manière plus coordonnée** grâce à des partenaires de prestation
- Il est difficile de coacher en utilisant de manière transparente **plusieurs canaux** (en face à face, en ligne et à distance). Les coachs risquent le stress, l'épuisement professionnel et un taux de rotation élevé

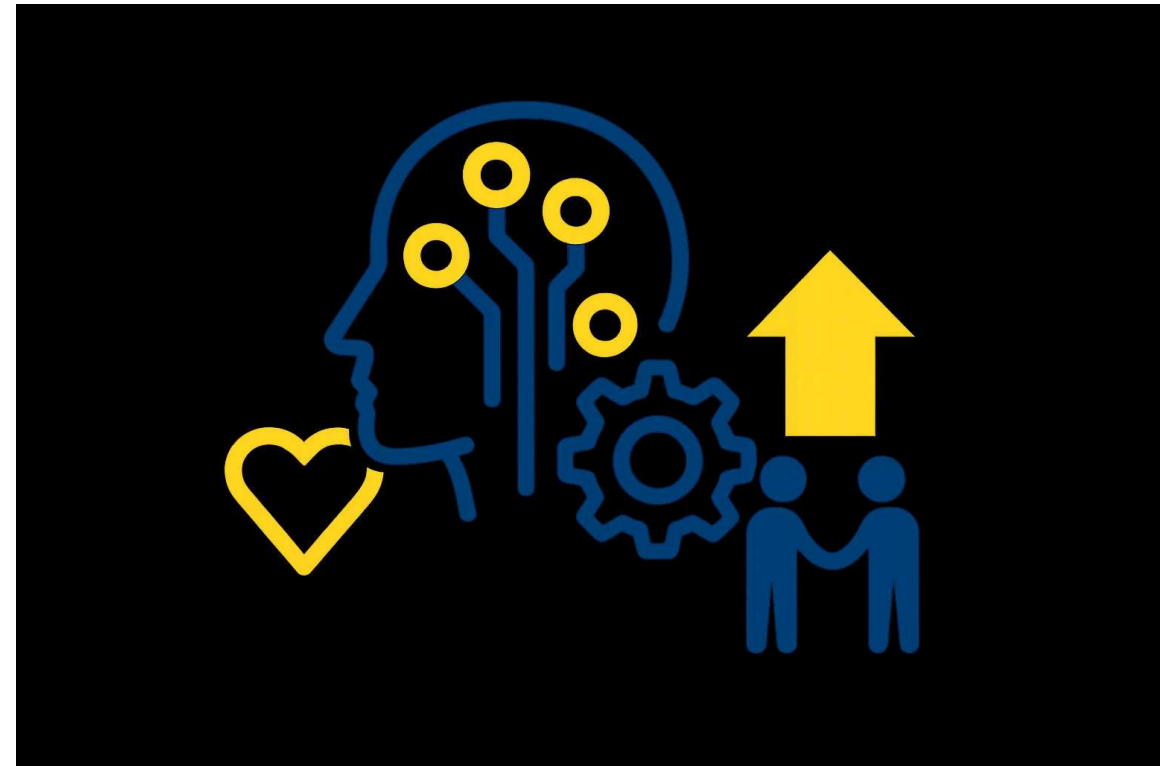
Pour développer les talents adéquats en matière de coaching pour la main-d'œuvre du 21^e siècle, il faut commencer par acquérir les bases nécessaires.

- Nous privilégions **les compétences** plutôt que les diplômes (dans la mesure du possible et lorsque cela est approprié).
- Nous valorisons **l'expérience vécue** et **la diversité** qui reflètent les besoins des clients et exploitons les talents issus **des recommandations des employés** et d'un **marché de l'emploi interne** dynamique
- Le meilleur indicateur de réussite : la « sainte trinité » des **compétences essentielles** (communication, collaboration, pensée créative), **un état d'esprit orienté vers la croissance** (adhésion à l'apprentissage numérique, résilience) et les **bonnes valeurs** (travail d'équipe, intégrité).



La numérisation et l'IA n'apportent une valeur ajoutée aux coachs que dans le cadre d'une transformation organisationnelle et culturelle plus large.

- **Donner aux coachs les moyens d'améliorer les processus** de bas en haut grâce à notre Académie d'amélioration continue (qui propose des formations reconnues dans le secteur sur les méthodologies Lean et Six Sigma).
- **Soutenir la santé mentale et la résilience.** Accès à un large éventail de programmes d'aide aux employés en ligne et en personne pour gérer le stress et renforcer la résilience et le bien-être.
- **Offrir une mobilité horizontale et verticale basée sur les compétences** afin de se perfectionner pour de nouveaux rôles ou d'acquérir une expérience pratique au sein d'équipes de projet multidisciplinaires, dans le pays ou à l'étranger.
- **Exploration éthique guidée pour tous les employés des outils numériques/IA**, y compris le développement d'agents IA personnels



Nous renforçons les capacités des partenaires de prestation issus des secteurs public, privé et tertiaire afin de promouvoir des écosystèmes holistiques améliorés par le numérique

- **Australie, Canada, Royaume-Uni.** Nous formons et perfectionnons les compétences de nos partenaires ONG locaux afin de briser les cloisonnements et d'utiliser des outils numériques pour offrir une expérience client fluide (par exemple, en utilisant des bases de données partagées pour suivre les progrès des clients et surveiller les indicateurs de performance).
- **Amérique latine, ASPAC, Ukraine.** Ingeus Espagne conçoit, développe et déploie un nouveau format de formation en ligne et en présentiel de l'OIT destiné aux coachs des services publics de l'emploi disposant de peu de ressources.
- **Allemagne.** Les bureaux d'Ingeus Europe accueillent chaque année des étudiants de l'université HdBA afin de renforcer la compréhension mutuelle, les meilleures pratiques et la collaboration.
- **Projet de modernisation des SPE WAPES-Japon.** Conception et animation d'ateliers gratuits sur les cadres de gestion des performances et l'amélioration continue pour les SPE cambodgiens.



L'avenir : des coachs utilisant des outils numériques dans les domaines des compétences, de l'emploi, de la santé et des services sociaux pour accompagner les transitions importantes de la vie, de la petite enfance au vieillissement actif.

Australia



Europe and the UK



North America



Asia and NZ



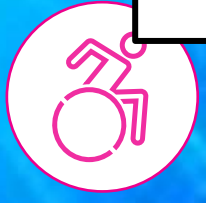
Services d'emploi



Communauté



Santé et bien-être



Soins aux personnes âgées et handicapées