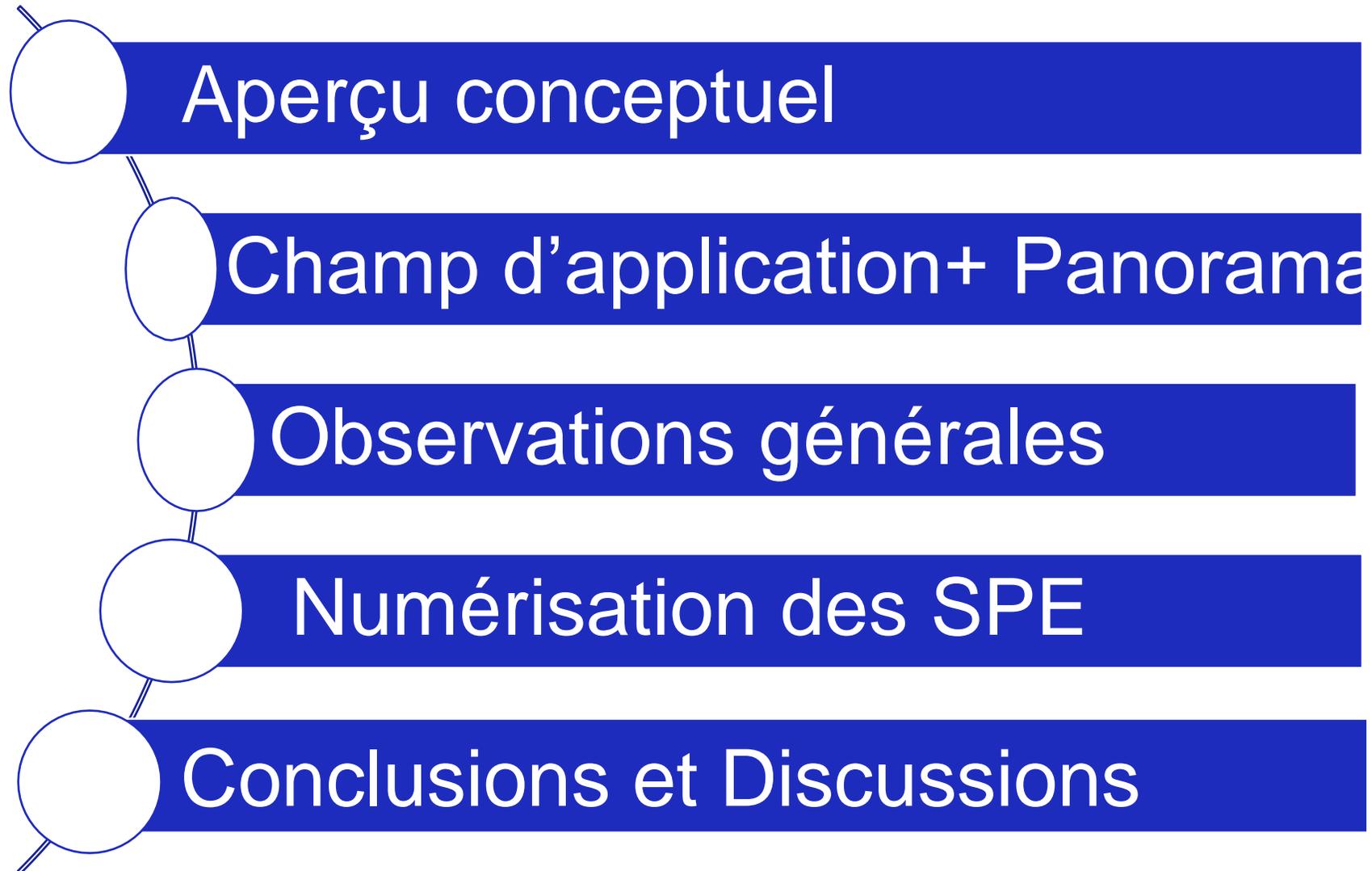


Aperçu des politiques et des tendances en matière de numérisation
Webinaire WAPES/KEIS sur la Digitalisation des SPE

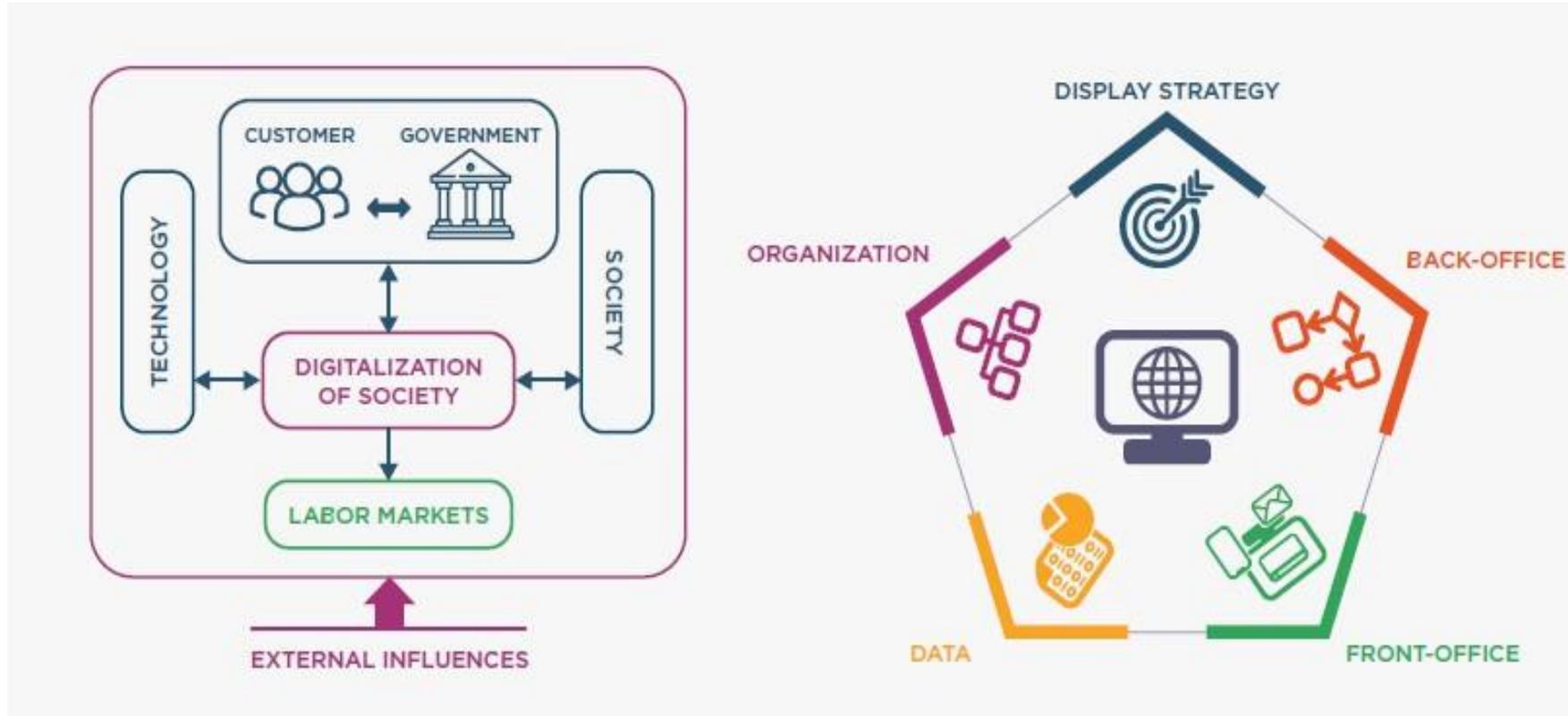
Michael Mwasikakata

Chef de l'unité "Services du marché du travail pour les transitions
EMPLAB, Département des politiques de l'emploi de l'OIT

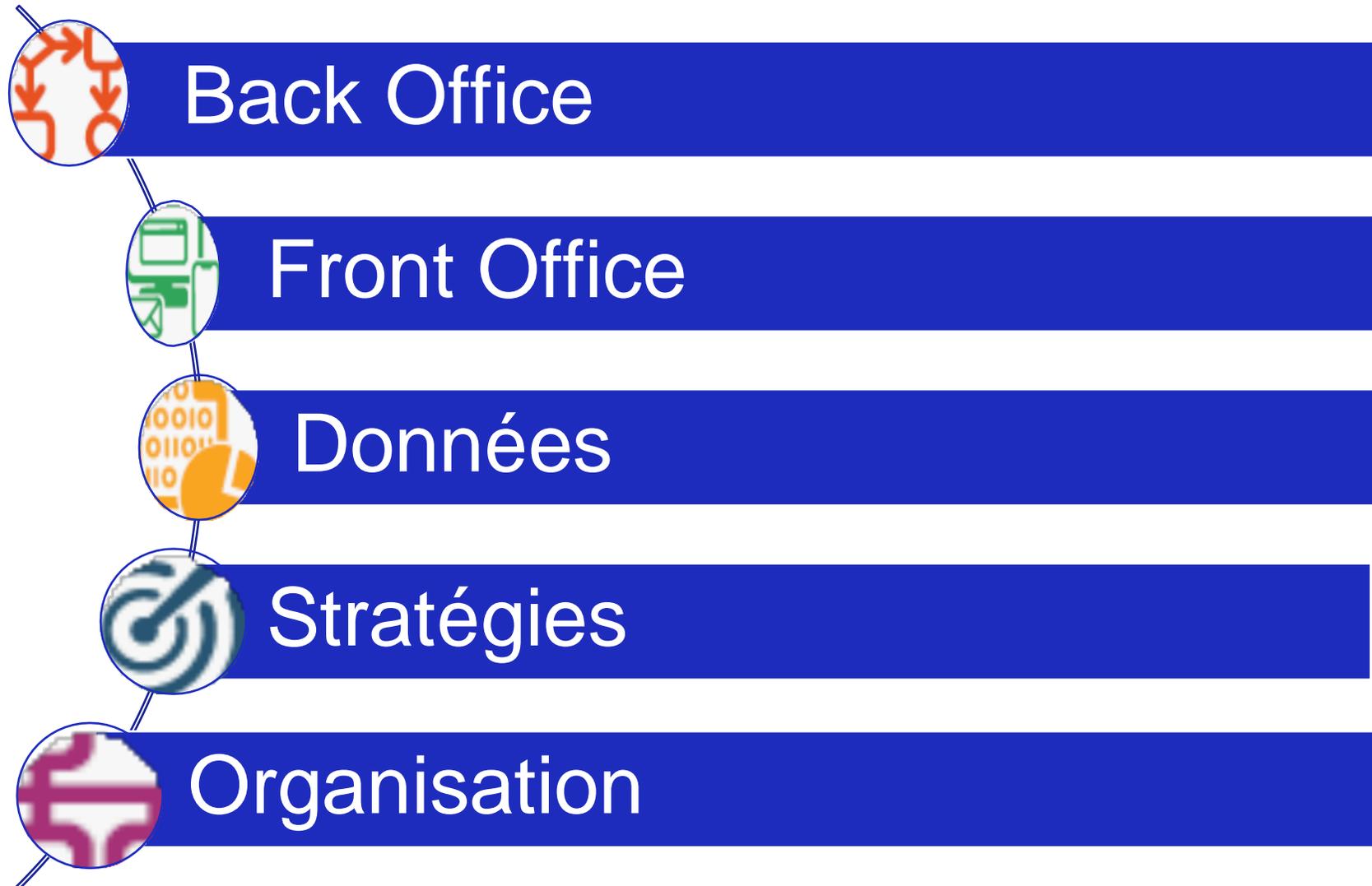




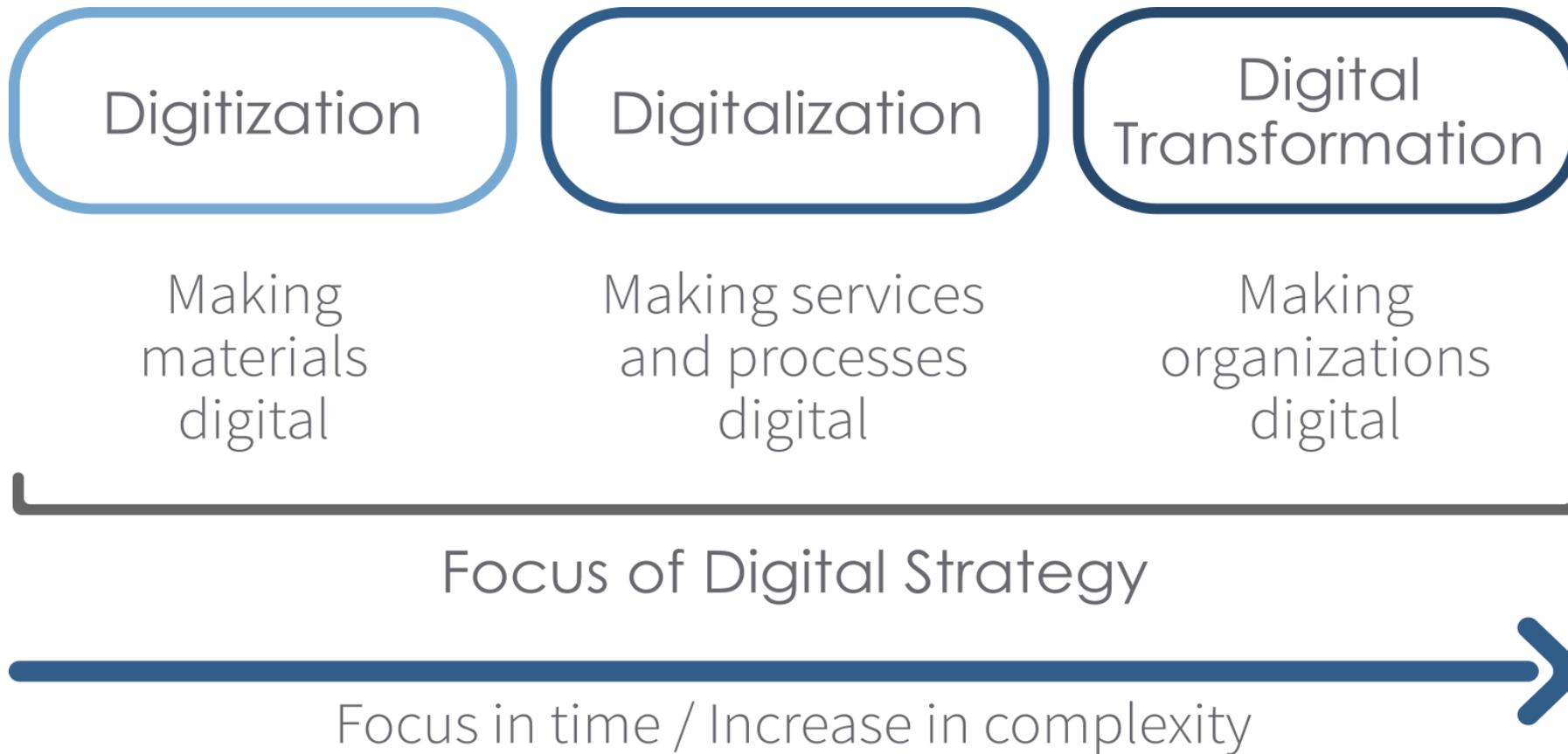
Cadre stratégique de maturité numérique



Source : Pieterse et al, 2023



Cadre du parcours d'adoption du numérique



ALC, BID

TABLE 2 COUNTRIES SURVEYED IN 2019 AND 2022

	2019	2022
Argentina		X
Barbados		X
Bolivia	X	X
Brazil	X	X
Chile ²³	X	X
Colombia	X	X
Costa Rica	X	X
Ecuador	X	X
Honduras		X
Mexico	X	X
Panama		X
Paraguay	X	X
Peru	X	X
Guatemala		X
Suriname		X
Uruguay		X

Pays ayant été étudiés en 2020 et 2022 Champ d'application global

Pays	2020 Global	2022 AP	
Australie	X	X	
Cambodge	X	X	
Chine	X	X	
Inde		X	
Indonésie		X	
Japon	X	X	
Népal		X	
Philippines		X	
République de Corée	X	X	
Singapour	X	X	
Vietnam		X	

La maturité numérique des SPE dépend du niveau général de maîtrise de la technologie dans le pays.

Il ne s'agit toutefois pas d'une coopération bilatérale

► Table 1. Study countries and their ranking in the United Nations' E-Government Development Index (EGDI)

Country	2022	2020	2018	2016
Australia	7	5	2	2
Cambodia	127	124	145	158
China	43	45	65	63
India	105	100	96	107
Indonesia	77	88	107	116
Japan	14	14	10	11
Nepal	125	132	117	135
Philippines	89	77	75	71
Republic of Korea	3	2	3	3
Singapore	12	11	7	4
Viet Nam	86	86	88	89

TABLE 1 UNITED NATIONS EGOVERNMENT RANKINGS 2016, 2018, 2020 & 2022

Country	Rank 2022	Rank 2020	Rank 2018
Argentina	41	32	43
Barbados	79	62	46
Bolivia	98	97	103
Brazil	49	54	44
Chile	36	34	42
Colombia	70	67	61
Costa Rica	56	56	56
Ecuador	84	74	84
Guatemala	126	121	113
Honduras	155	138	123
Mexico	62	61	64
Panama	82	84	85
Paraguay	94	93	108
Peru	59	71	77
Suriname	108	122	116
Uruguay	35	26	34

► Principales conclusions - Monde (2020)

► Résultats de l'enquête mondiale de l'OIT menée en 2020 portant sur la transformation numérique des services publics de l'emploi

- Tous les SPE de l'étude avaient **numérisé ou automatisé au moins un de leurs services de base à l'aide de la technologie au moment de la crise COVID-19.**

L'utilisation de la technologie pour améliorer la prestation de services **n'est toutefois pas un processus linéaire** et diffère d'un pays à l'autre.

- **La technologie a été essentielle pour permettre aux SPE d'activer, d'augmenter et d'élargir le soutien aux demandeurs d'emploi, aux travailleurs et aux employeurs touchés par la crise de la COVID-19.**

Une utilisation plus intensive de la technologie basée sur le web est nécessaire pour fournir des services de qualité. Mais tous les SPE interrogés n'ont pas encore migré l'ensemble de leurs services vers l'accès en ligne.

L'adoption de technologies digitales ne suffit pas pour la prestation de services. De **multiples facteurs** doivent être pris en compte, notamment la capacité à tirer parti des systèmes déjà utilisés, l'accessibilité des clients par le biais de différents points de contact, la gouvernance des données et l'investissement.

Résultats de l'enquête mondiale de l'OIT menée en 2020 portant sur la transformation numérique des services publics de l'emploi d'emploi.

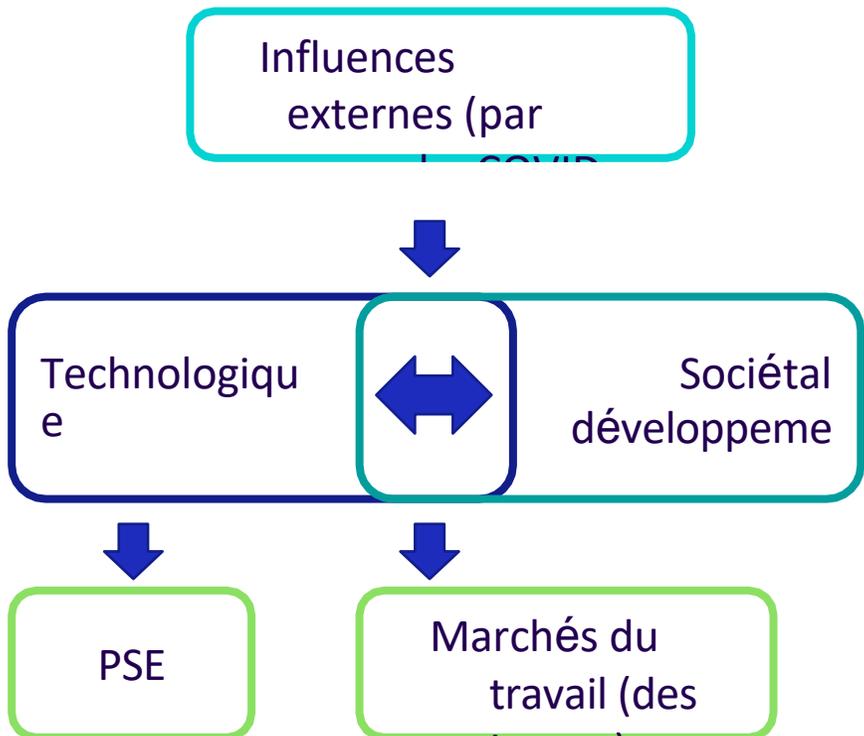
- ▶ La technologie et les outils numériques en particulier offrent un **grand potentiel pour améliorer le ciblage, la prise de décision fondée sur des données probantes et permet des réponses plus rapides.** Toutefois, il existe des compétences de base que les services publics de l'emploi doivent sécuriser.
- ▶ Un **personnel formé et qualifié** est essentiel pour que la technologie imprègne le fonctionnement quotidien des agences pour l'emploi.
- ▶ Les **capacités de l'intelligence artificielle sont encore limitées pour la prestation de services**

- ▶ Dans l'ensemble, la **modernisation des SPE va au-delà de l'adoption de technologies.** Les résultats de l'enquête confirment que la technologie est un moyen de rationaliser, d'automatiser et d'améliorer les opérations.
- ▶ **La fracture numérique fait perdurer les disparités envers les groupes défavorisés sur le marché du travail.** Les services publics de l'emploi doivent veiller à ce que les services facilités par la technologie soient accessibles, sécurisés et faciles à utiliser pour tous.
- ▶ **Les technologies avancées ont toujours besoin d'une touche humaine pour être réactif et inclusif.**

► Principales conclusions - Asie-Pacifique 2022

Contexte de l'étude

Cadre d'étude



Les questions

- ▶ Comment les SPE se transforment-ils numériquement, en particulier à la suite de la pandémie de COVID-19 ?
- ▶ Comment les SPE utilisent-ils la technologie pour soutenir les jeunes sur le marché du travail ?

Services publics de l'emploi de 11 pays de la région Asie-Pacifique

Australie, Cambodge, Chine, Inde, Indonésie, Japon, Népal, Philippines, République de Corée, Singapour et Viêt Nam.

Approche

- ▶ Étude multi-pays menée par l'OIT en collaboration avec l'Association mondiale des services publics de l'emploi (WAPES).
- ▶ Méthodes mixtes : enquête 2022 suivie d'un apport plus complet écrit ou d'un entretien
- ▶ Appui sur l'enquête mondiale de l'OIT en 2020 sur la transformation numérique des SPE.

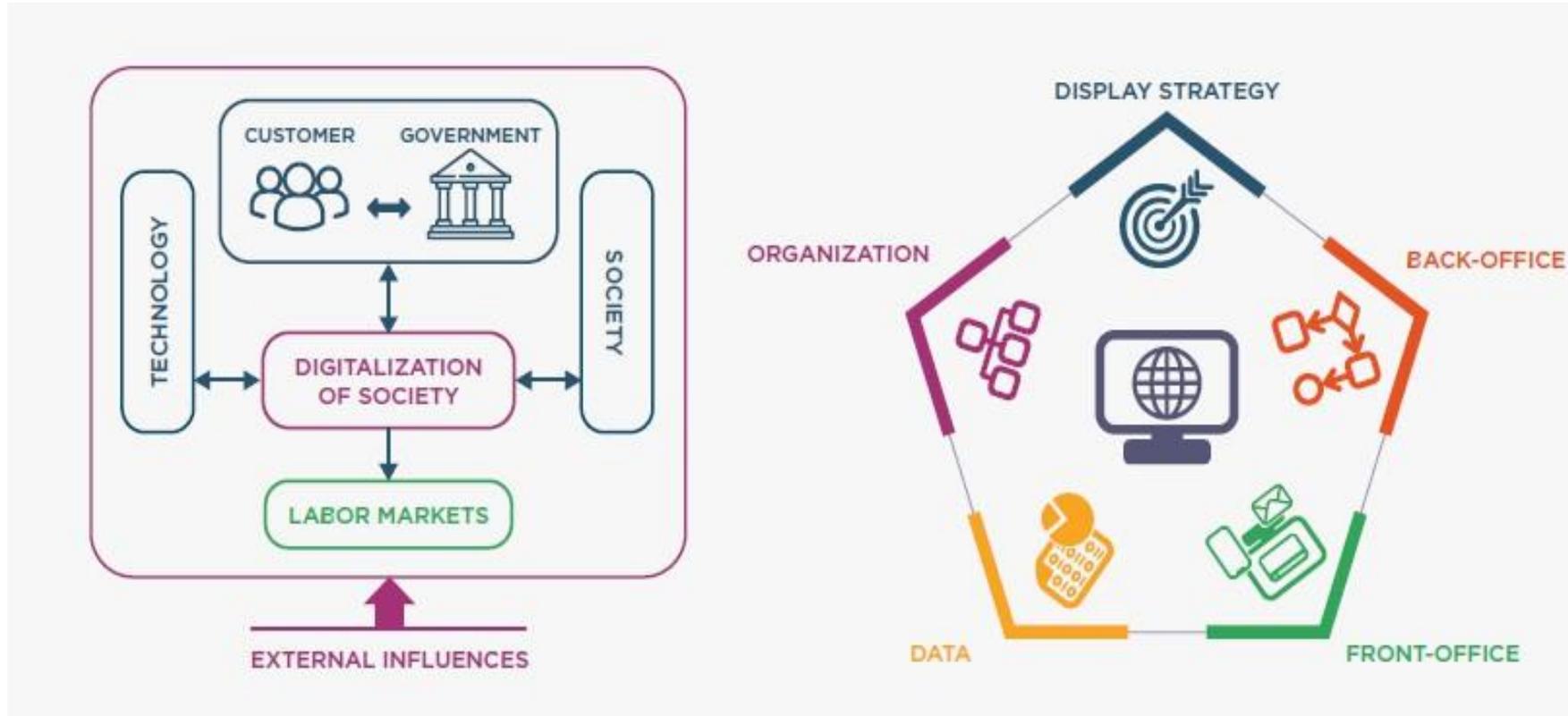


Enquête - Trois parties

- ▶ Rôle des technologies (numériques) dans les SPE en général
- ▶ Services et programmes pour la jeunesse
- ▶ Rôle des technologies pour la jeunesse

▶ ilo.org

Rappel : Cadre stratégique de maturité numérique

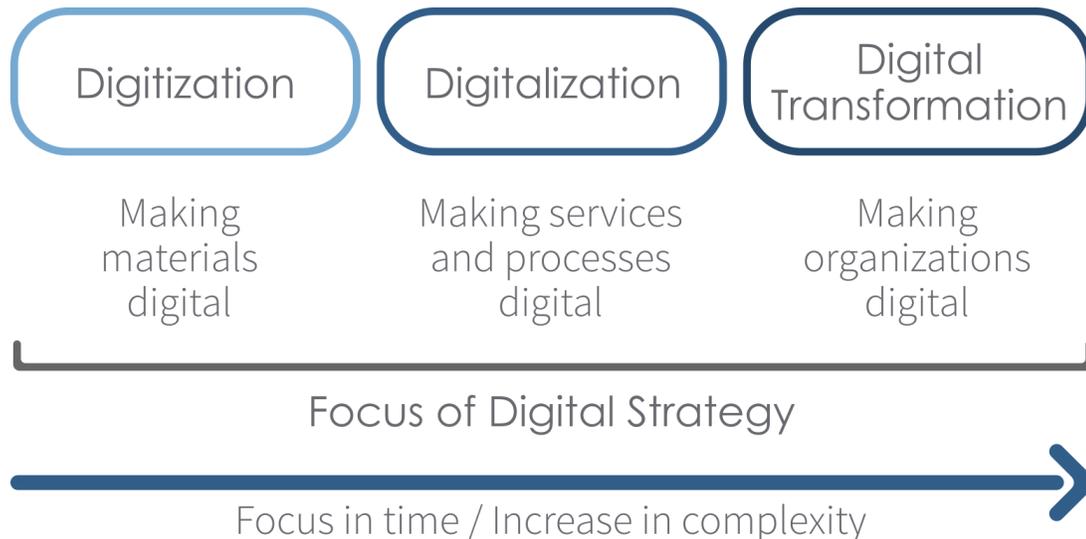


Source : Pieterse et al, 2023

► Rôle des technologies numériques au niveau stratégique

En 2022, tous les SPE participants disposent d'une stratégie numérique sous une forme ou une autre

comme défini dans la mission des SPE et dans le contexte de sa vision.



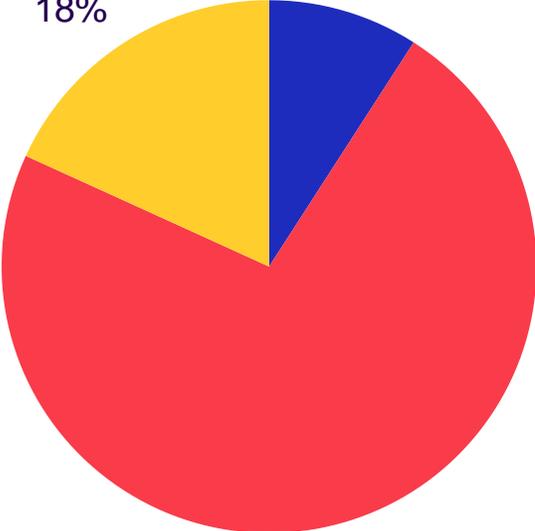
Une stratégie numérique dans le contexte des SPE consiste en l'application de l'information et de la technologie pour apporter de la valeur aux demandeurs d'emploi, aux employeurs et aux autres parties prenantes,

Nature des stratégies numériques des SPE en 2022

9%

18%

- Numérisation
- Numérisation
- Transformation numérique



73%

Stratégies numériques – Pays africains vs Amérique latine¹⁵

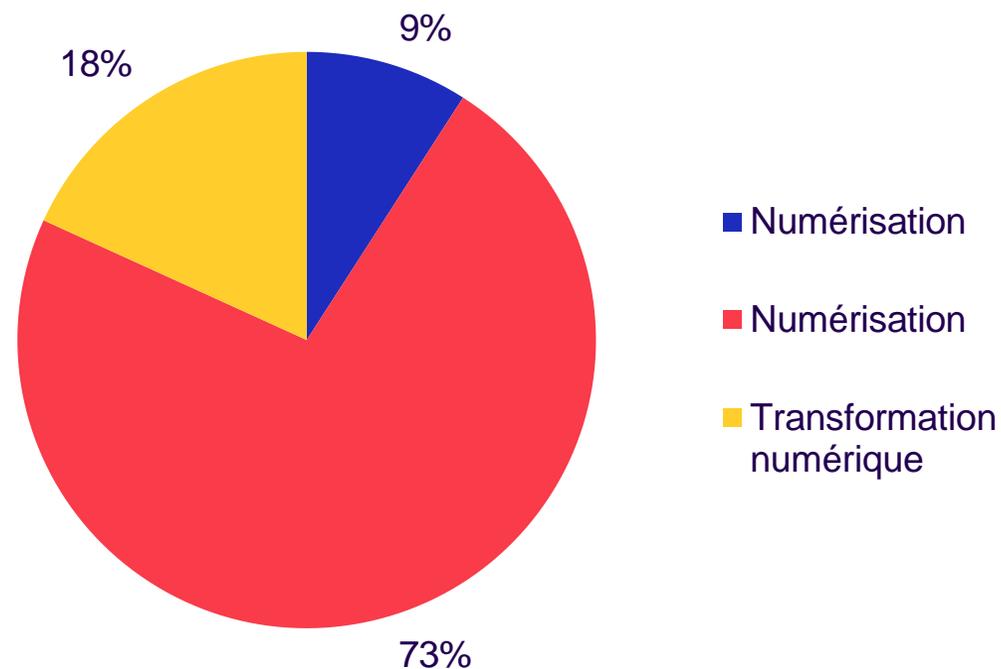
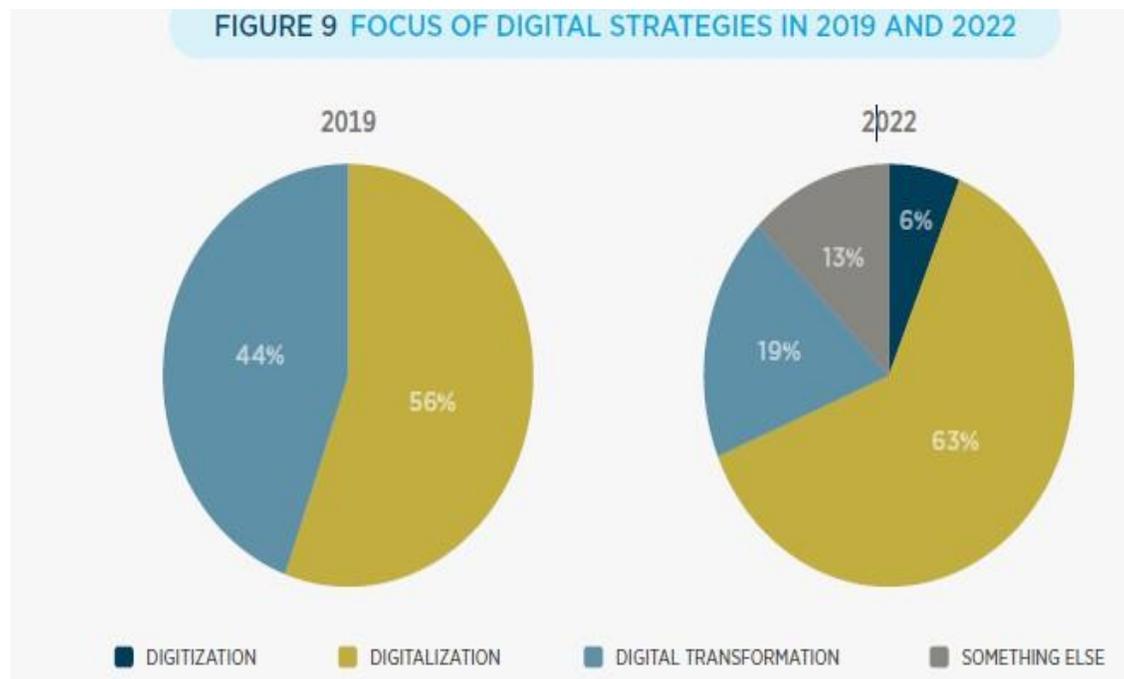


FIGURE 4 SELF-REPORTED OVERALL MATURITY STATUS

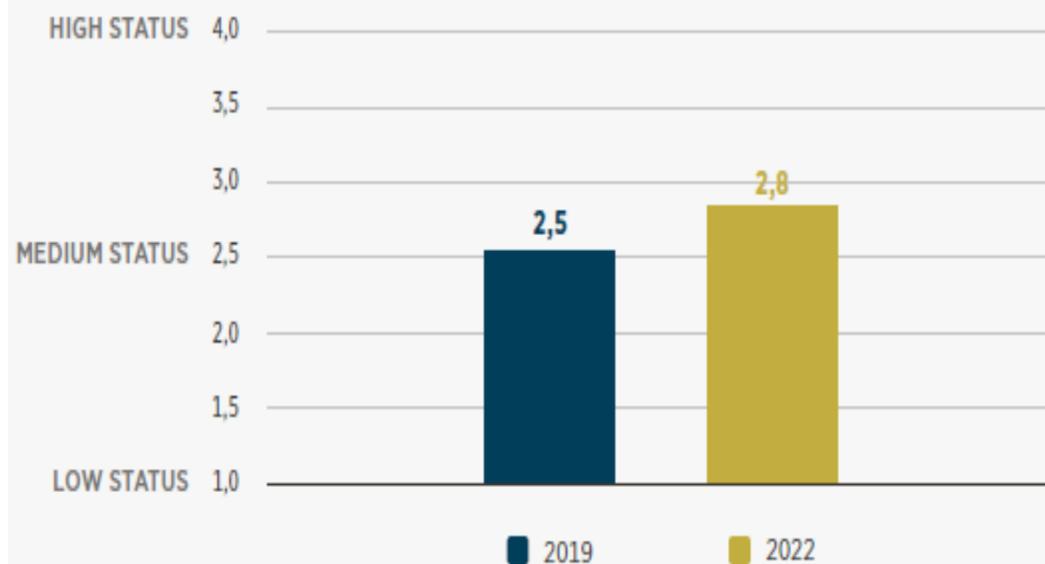
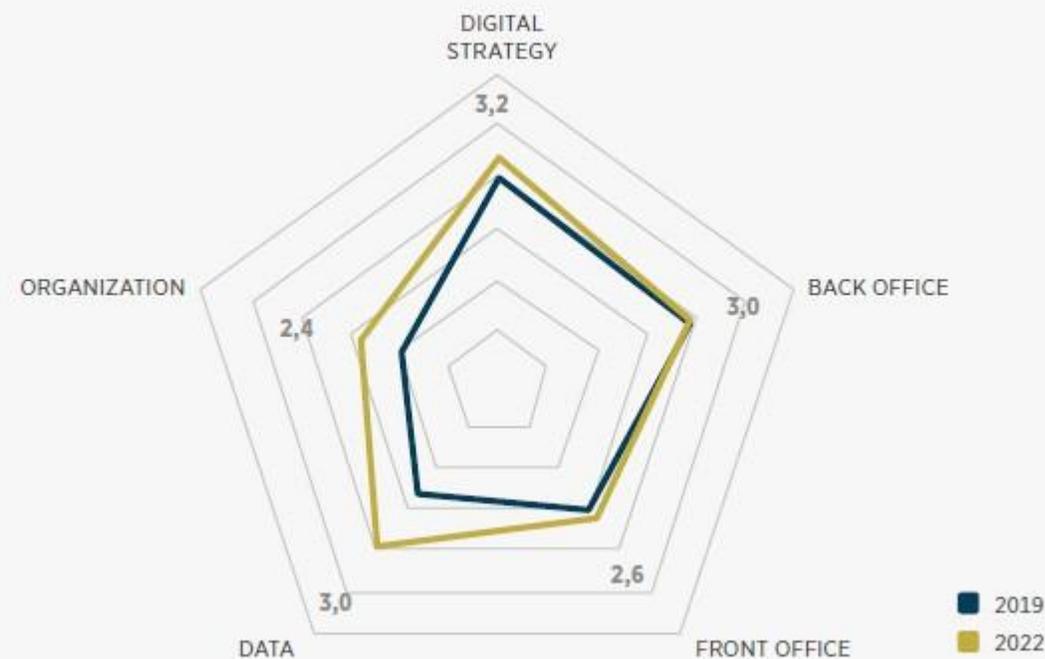
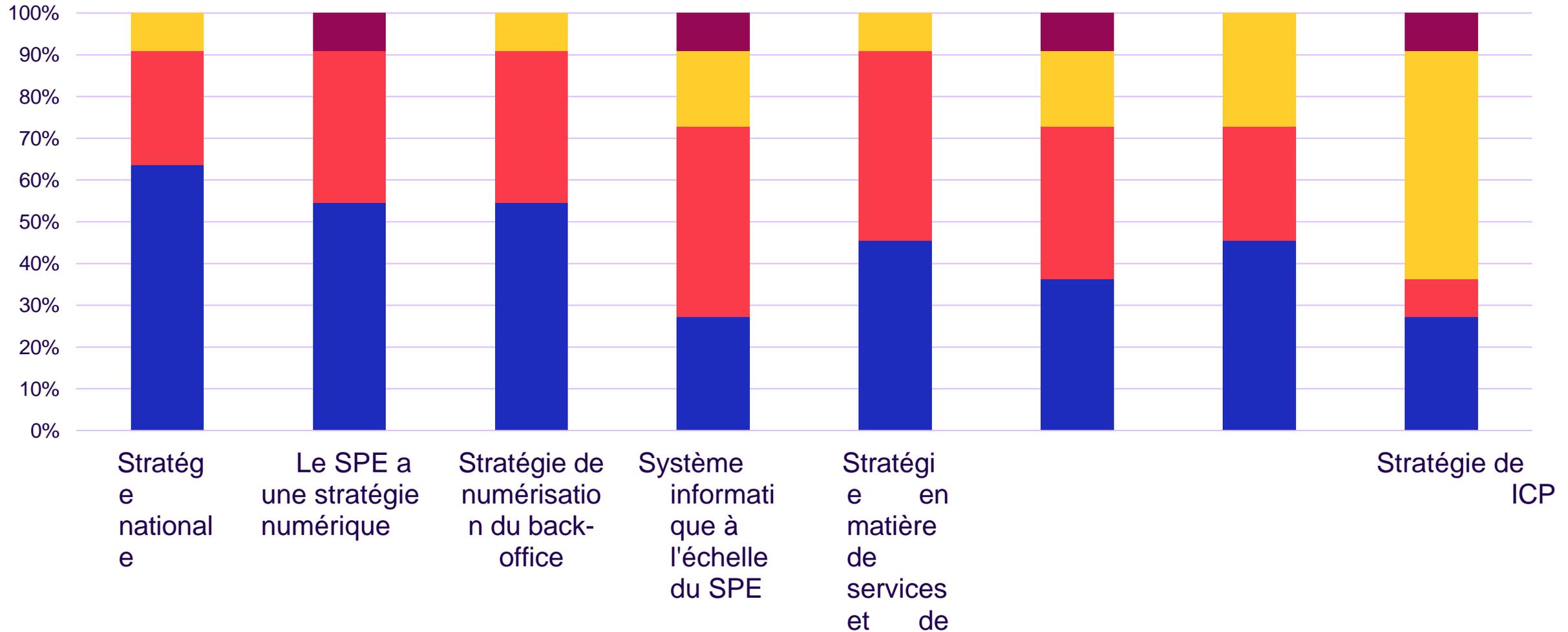


FIGURE 5 SELF-REPORTED OVERALL MATURITY STATUS PER DIMENSION





Stratégie de DO

Oui, entièrement en place

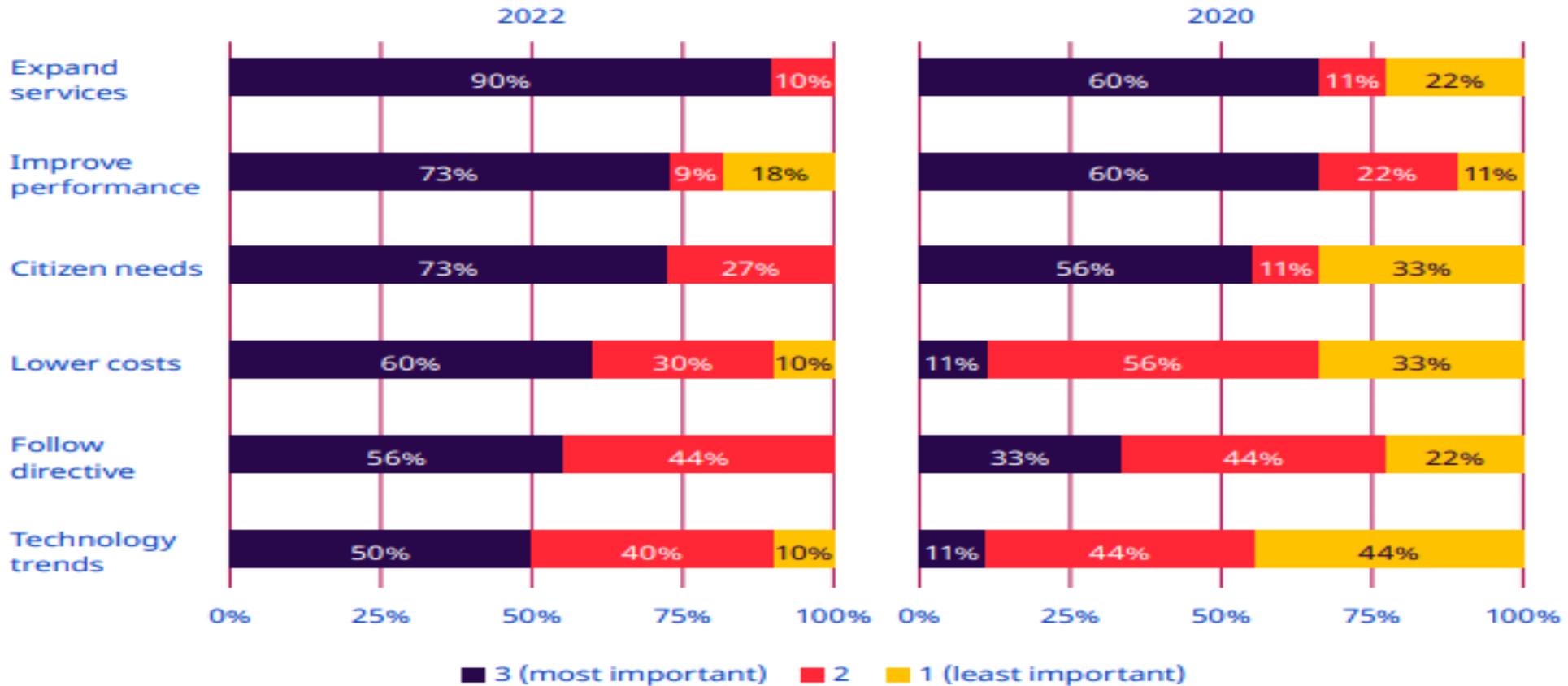
■ Oui, en cours de développement
planifié

■ Non, mais il existe des plans concrets ■ Non, et non

▶ ilo.org

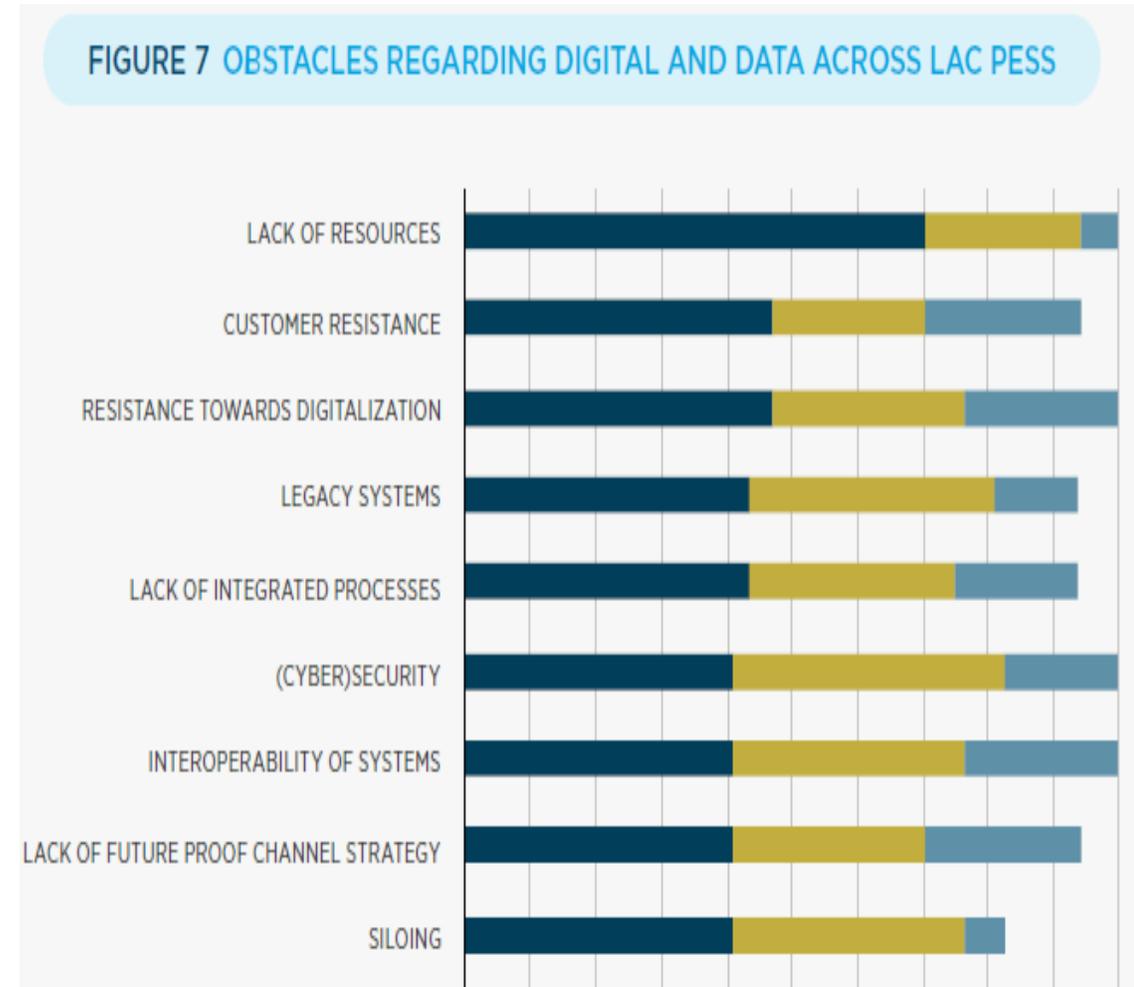
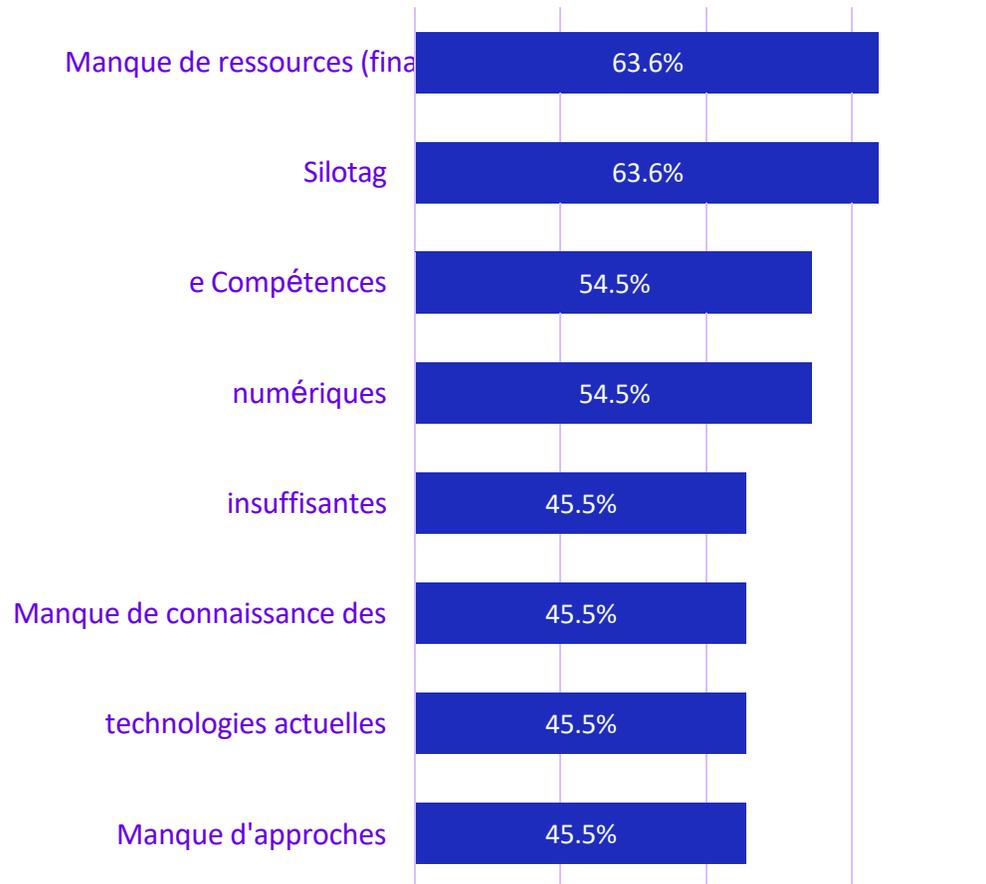
► **Figure 7. Factors driving the adoption of digital technologies in PES, 2020 and 2022**

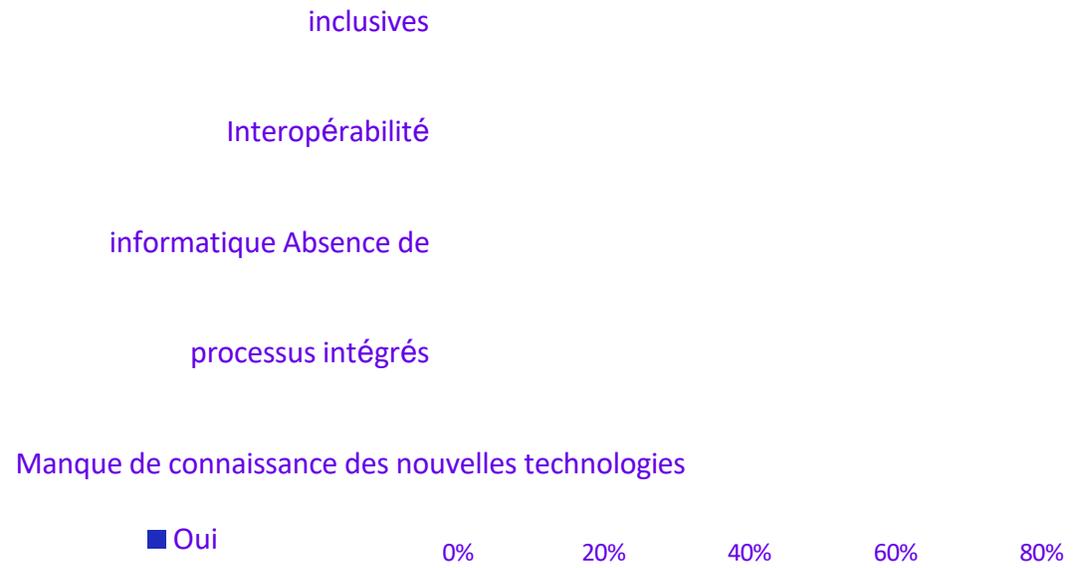
Factors ranked from most (3) to least (1) important:



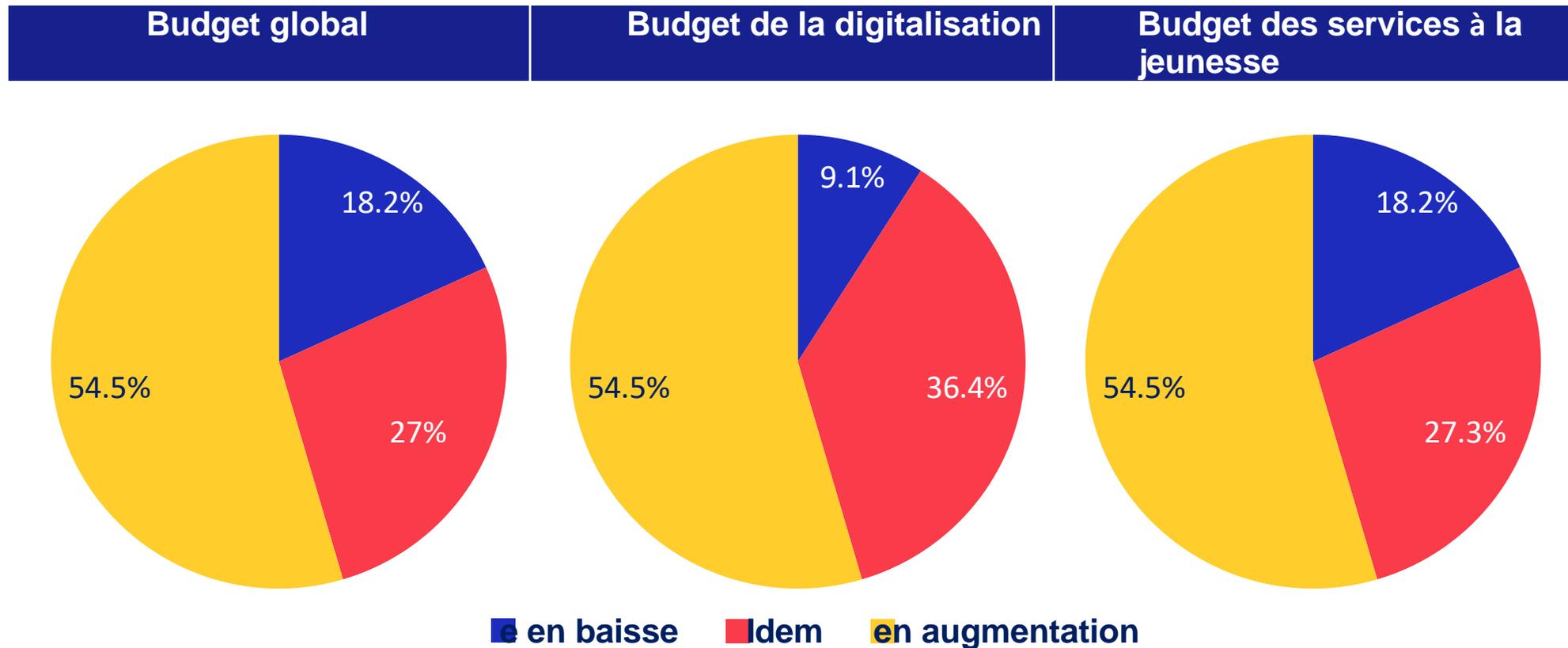
Note: 2020 data based on ILO 2020 survey and consists of n=9 countries that also participated in 2022.

Principaux obstacles à la numérisation (8 premiers)





Impact du COVID-19 sur les budgets des SPE



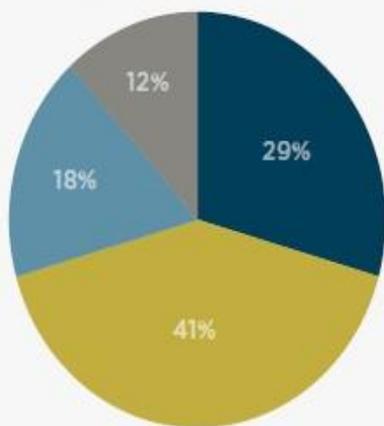
Aspects opérationnels : L'augmentation des budgets consacrés à la numérisation est souvent utilisée pour

l'introduction de réunions en ligne et de salons de l'emploi virtuels. Chine : Accélération de la stratégie numérique, Australie : transition vers d'autres modes de diffusion grâce à la technologie.

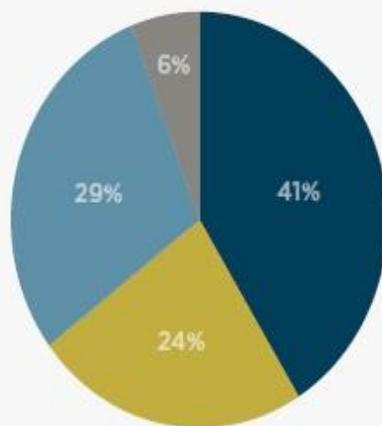
Impact du COVID-19 sur les budgets du PSE : AP vs LAC

FIGURE 10 IMPACT OF COVID-19 ON PES BUDGETS

GENERAL BUDGET

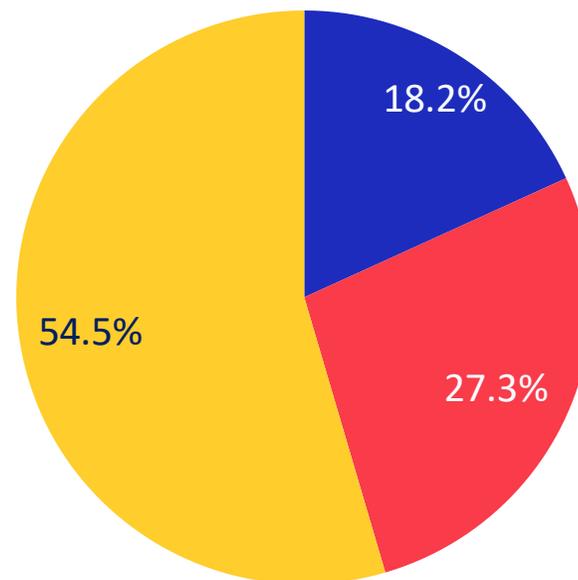


DIGITALIZATION BUDGET

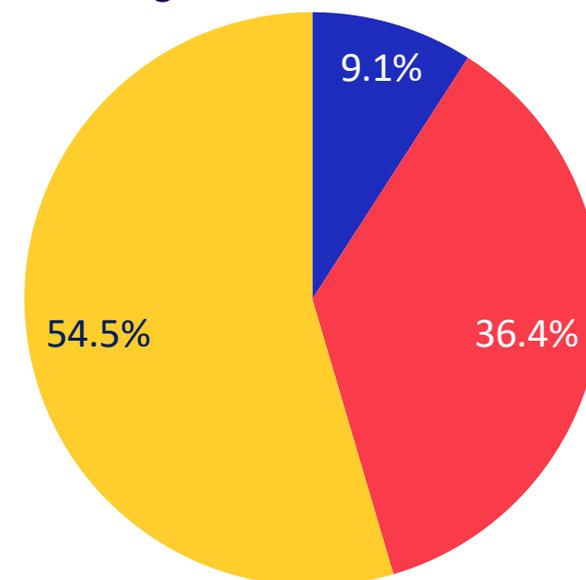


■ DECREASED ■ STAYED THE SAME ■ INCREASED ■ DON'T KNOW / NOT APLICABLE

Budget général



Budget de la numérisation



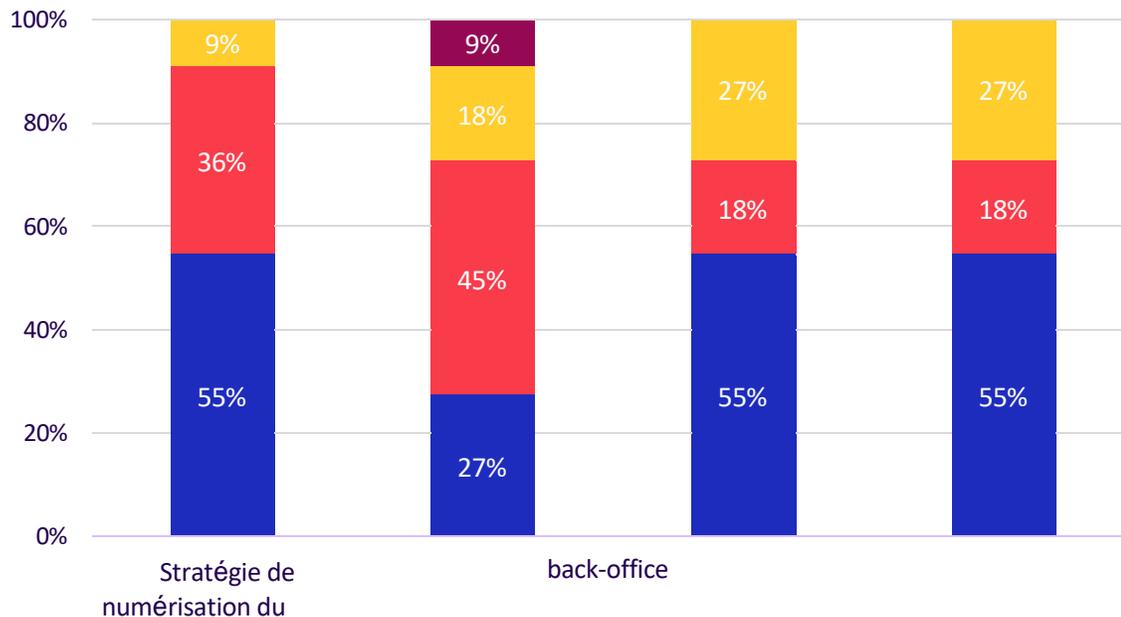
Diminué

■ Idem

■ Augmenté

► Développement du back-office et des technologies de l'information

Principaux développements en matière de back-office et de technologies de l'information



- Impact positif global de l'application des technologies numériques sur l'efficacité, l'efficacité et la couverture.
- Mieux diagnostiquer les besoins des jeunes et améliorer le ciblage et le profilage, en utilisant des données biométriques et spatiales tout en les reliant à des informations en temps réel, sur le marché du travail.
- Améliorer l'appariement et l'accompagnement en complétant les interactions en ligne par une consultation, en présentiel si nécessaire.

► Utiliser les nouvelles technologies pour

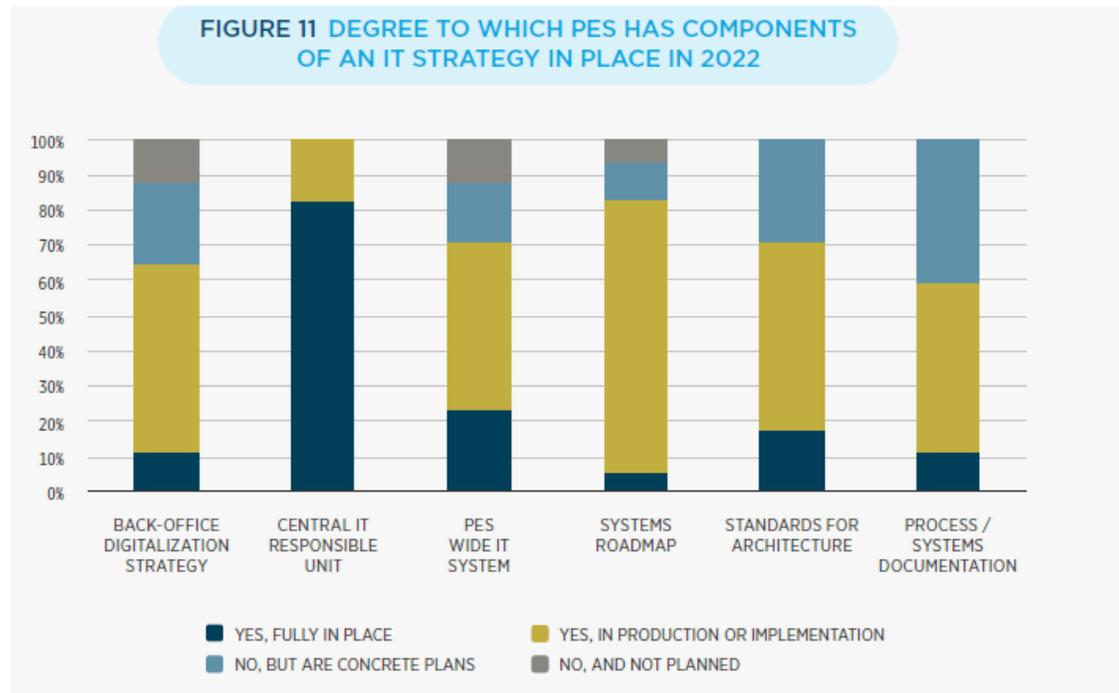
- Oui, entièrement en place
- Oui, en cours de développement
- Non, mais il existe des plans concrets
- Non, et non planifié

améliorer le programme

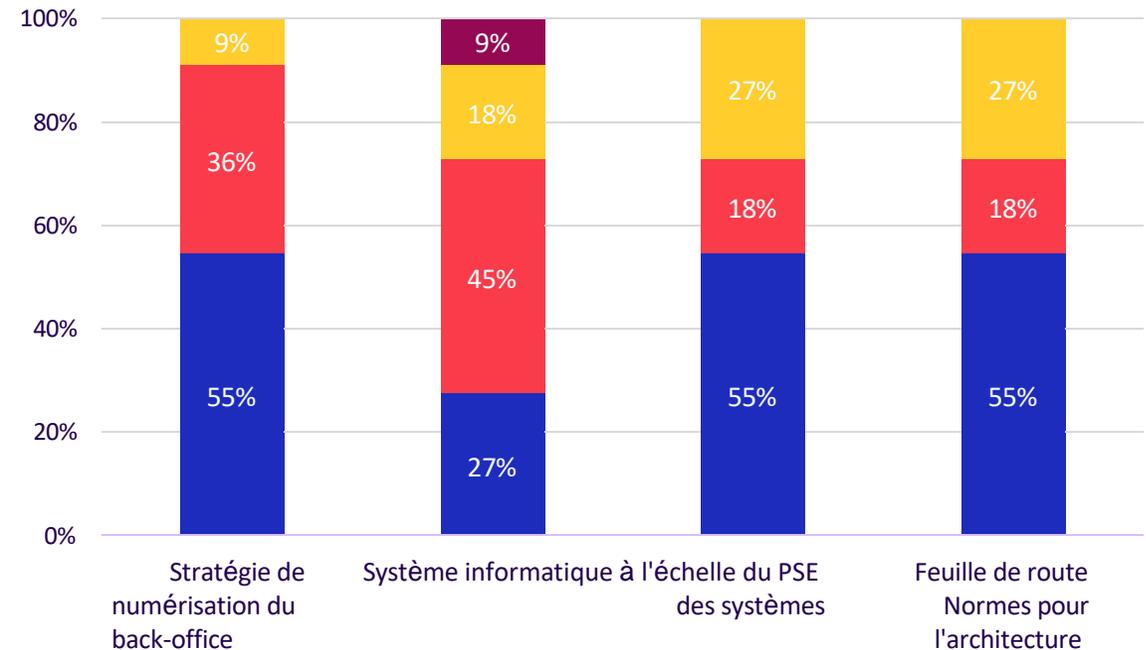
le suivi et la coordination avec d'autres services
fournisseurs.

► ilo.org

Développements en matière d'informatique dorsale Pays AP vs Pays d'AC



Principaux développements en matière de back-office et de technologies de l'information



■ Oui, entièrement en place ■ Oui, en cours de
développement ■ Non, mais il existe des plans concrets ■
Non, et non planifié

► Transformation des entreprises et des processus à Singapour

Workforce Singapore a mis en place un **groupe d'accompagnement à la transformation afin de catalyser les efforts de transformation des activités et des processus au sein de l'organisation**, notamment en recourant davantage à la réingénierie des processus d'entreprise, à la collaboration entre les opérations et la technologie, et à l'innovation. Parmi les initiatives menées par ce groupe de soutien ,on peut citer :

- Le lancement d'une plateforme unique basée sur le cloud qui permet au personnel de gérer ses ressources humaines.

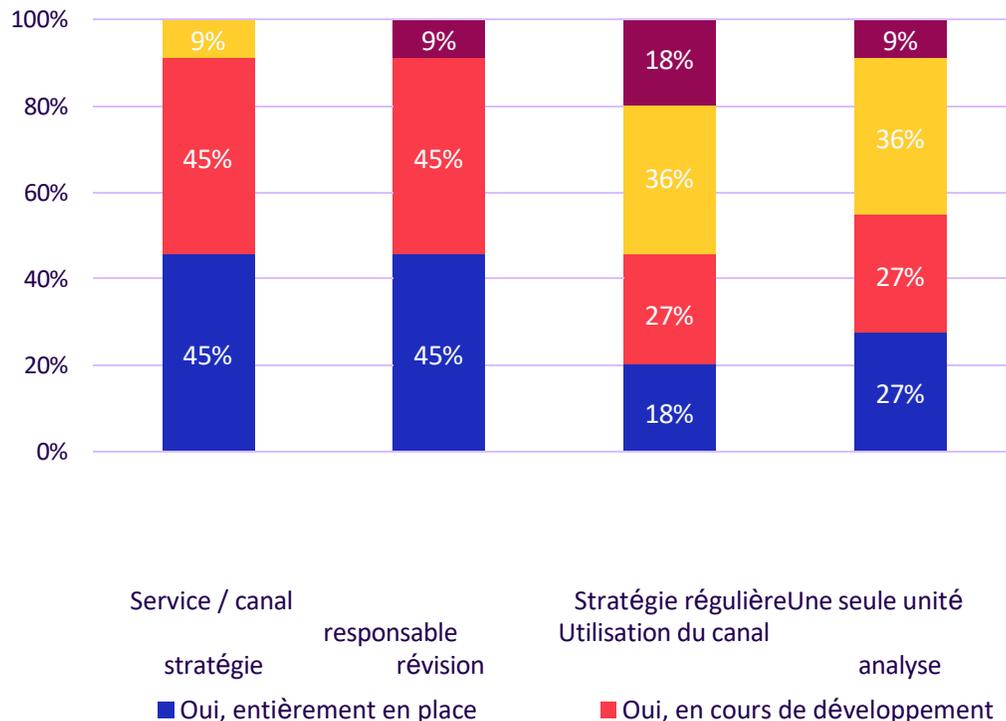
/ L'utilisation de la plateforme permet de répondre en temps réel aux besoins des entreprises en matière d'achats, de finances et d'approvisionnement, tout en facilitant l'utilisation de la plateforme par le personnel grâce à des actions de formation.

- Des approches alternatives au travail traditionnel entrepris par l'organisation : par exemple, au lieu d'organiser des salons de l'emploi physiques, le groupe a expérimenté des plateformes d'entretien virtuel qui ont permis aux employeurs de présélectionner efficacement les candidats adéquats pour les

entretiens.

► Rôle des technologies numériques - Front office, services et canaux

Le rôle de la technologie dans les front offices, les services et les canaux du PSE



- Les SPE de la région Asie-Pacifique ont tendance à mettre en place des stratégies numériques pour le back-office, mais **la plupart d'entre eux ne disposent pas de telles stratégies numériques pour le développement du front-office.**
- **Seul un quart des SPE analyse l'utilisation des canaux existants**
- **Bien que les SPE disposent de stratégies concernant leurs services et/ou canaux, ils pourraient bénéficier d'une centralisation de la responsabilité de ces services et canaux. la collecte de données sur les canaux (utilisation) afin d'évaluer les comportements**

■ Non, mais il existe des projets concrets ■ Non, et non planifiés

Stratégies des canaux de distribution du front office, Pays AP, 2022

FIGURE 12 PRESENCE OF A SERVICE AND/OR CHANNEL STRATEGY WITHIN LAC PESS

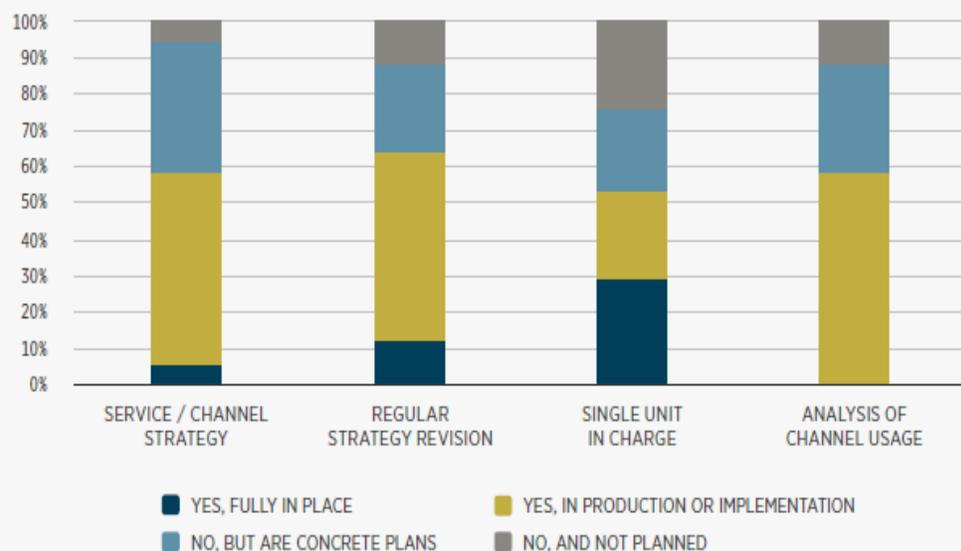
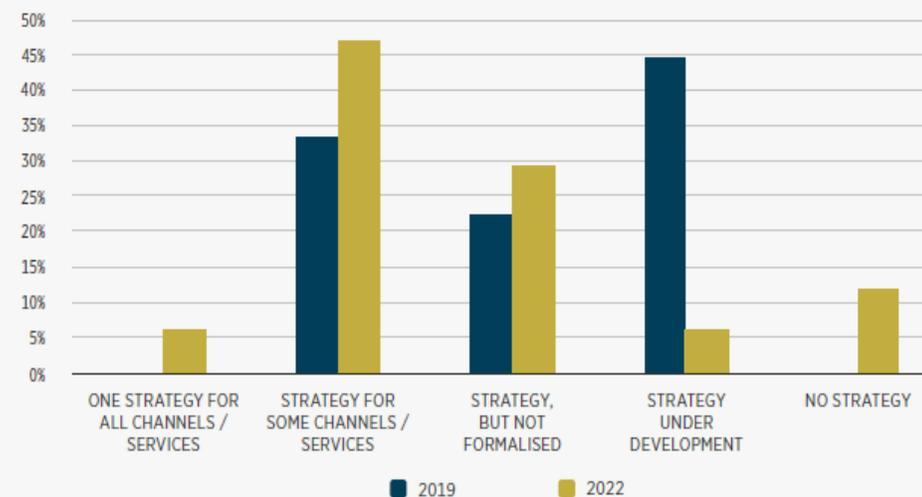


FIGURE 13 APPROACH TOWARD SERVICE CHANNELS WITHIN LAC PESS IN 2019 & 2022



► Quels canaux utiliser ?

Le paysage des canaux des SPE évolue

- Les sites web des SPE peuvent varier de simples applications axées sur la fourniture d'informations à de véritables portails offrant la possibilité d'effectuer des transactions, comme le portail du National Career Service en Inde.
- Nouveaux canaux : pour servir de nouveaux clients et/ou améliorer l'efficacité et/ou l'efficacité de la prestation des services.
- Les médias sociaux en Chine : WeChat pour plusieurs parties du processus de PSE, comme le service client, le conseil et la médiation du travail.
- Robot social en Australie : l'assistant numérique en action
site web utilisant l'intelligence artificielle

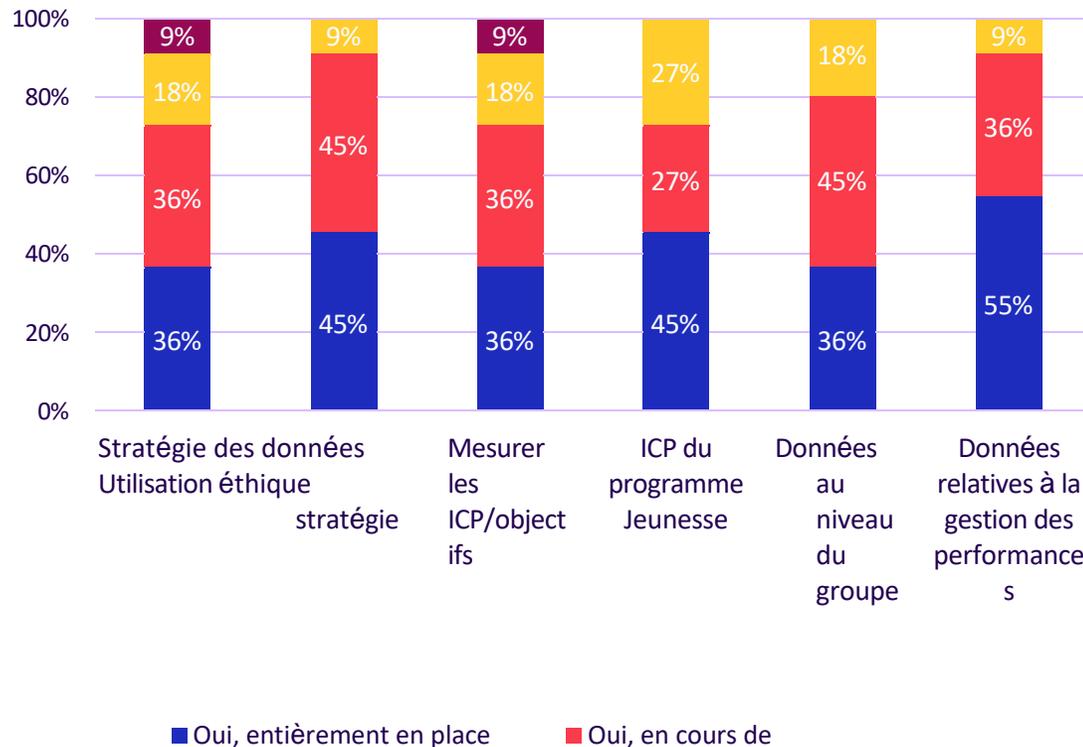
Décisions concernant les canaux à déployer, pour quels types de services, pour quels groupes de clients (par exemple les jeunes) et dans quelles situations

- Coûts importants liés au déploiement de chaque chaîne. Les SPE doivent examiner le rapport coût-efficacité du développement de nouveaux canaux et/ou du maintien des canaux existants.
- La création d'analyses de rentabilité fondées sur des données probantes qui prouvent la valeur des nouveaux canaux, par exemple en étudiant l'adoption de ceux-ci par segment de marché et la demande de nouveaux canaux en réalisant des enquêtes.
- L'évaluation régulière du succès des canaux existants en examinant l'utilisation des canaux et l'évaluation par

les clients du SPE.

Rôle des technologies numériques | Données

Rôle des données et des mesures au sein des SPE



Les données deviennent la ressource centrale traitée par les SPE, y compris comme moyen de mesurer performance et stimuler l'innovation

- ▶ Seule une minorité de SPE dans cette étude a mis en place une stratégie intégrée et cohérente en matière de données.
- ▶ Il en va de même pour la plupart des éléments concernant les données, tels que la mise en place d'une stratégie d'utilisation éthique des données, la mesure de la progression vers les objectifs à l'aide d'indicateurs clés de performance (ICP), la collecte de données au niveau du groupe et la mise en place d'ICP spécifiques pour les jeunes.

développement ■ Non, mais il existe des plans concrets ■ Non, et non planifié

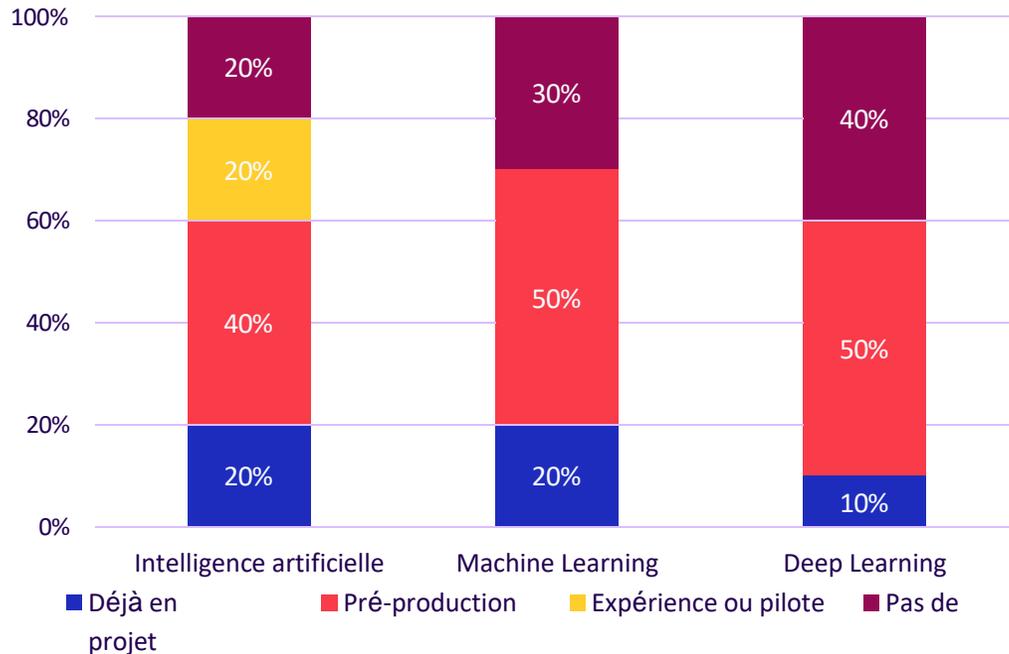
**La Chine, le Japon,
les Philippines et**

**Singapour déclarent avoir mis en place la
plupart des éléments d'une stratégie globale
en matière de données.**



Analyse approfondie

Rôle de l'analyse approfondie dans les SPE avancée



Domaines pertinents des SPE dans lesquels l'analyse est actuellement appliquée :

- ▶ Détection, prévision et prévention des fraudes, par exemple pour savoir si les demandeurs d'allocations réclament à juste titre des allocations de chômage ;
- ▶ Personnalisation des services, par exemple grâce à des approches de segmentation et de profilage par les SPE et les systèmes de recommandation.
- ▶ l'adéquation des offres d'emploi (en allant au-delà des variables, méthodes et modèles traditionnels utilisés pour l'adéquation) ; et
- ▶ Une meilleure information sur le marché du travail

(
I
M
T
)

lleure prévision de l'évolution
du marché du travail

g
r
â
c
e

à

u
n
e

m
e
i

Analyse approfondie Pays d'AP vs Pays d'AL

FIGURE 15 DEGREE TO WHICH LAC PESS HAVE A DATA AND MEASUREMENT STRATEGY IN PLACE

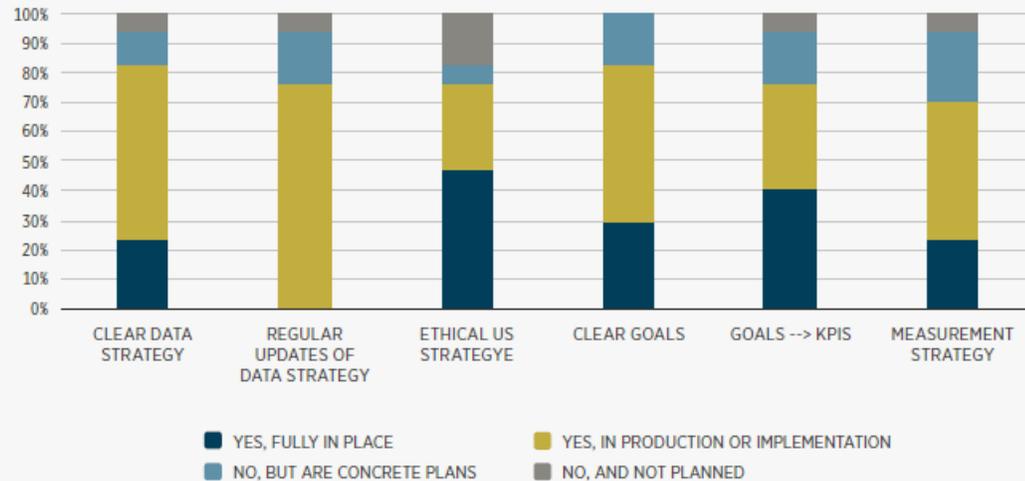
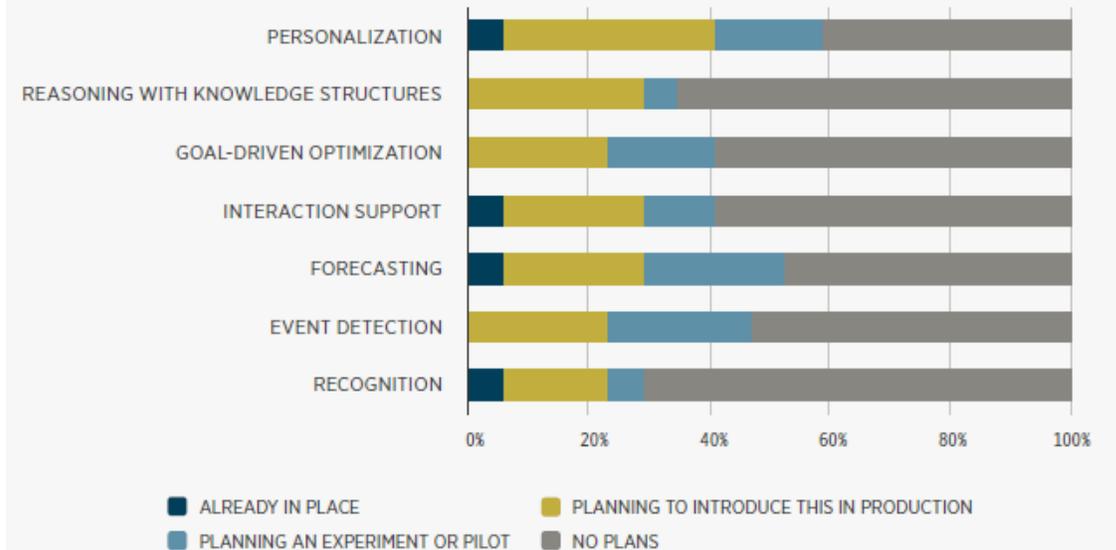
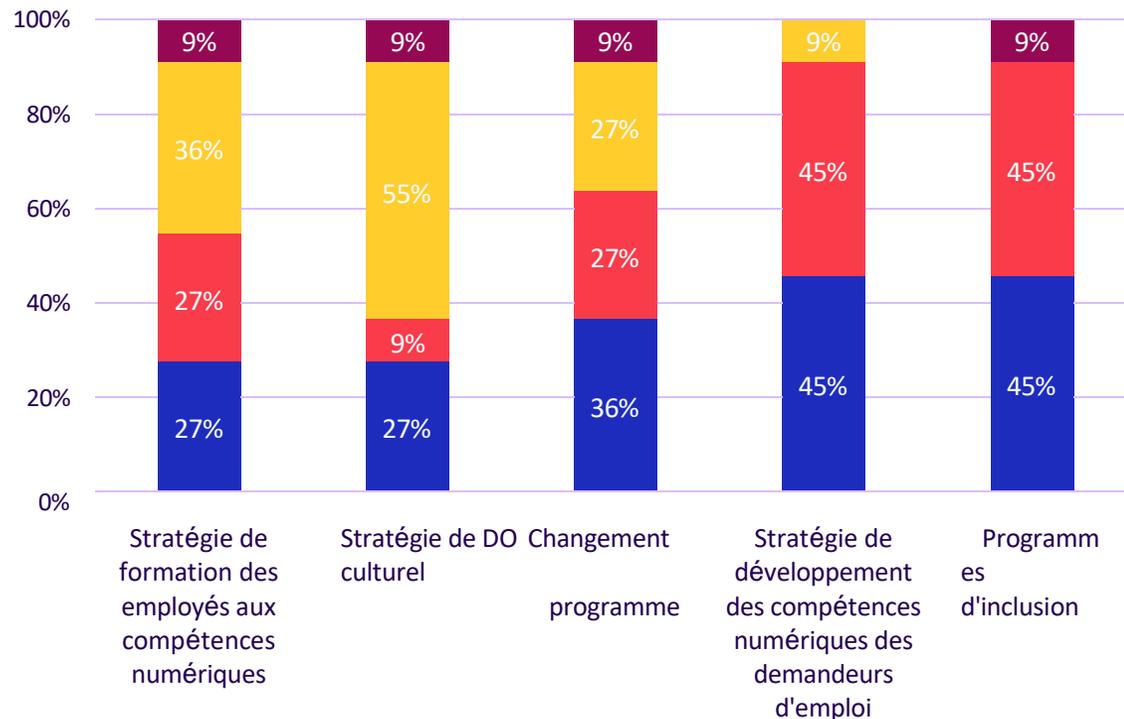


FIGURE 16 DEGREE TO WHICH LAC PESS HAVE AI APPLICATIONS IN PLACE



L'innovation

Rôle de l'organisation, de son personnel et de l'innovation au sein du SPE

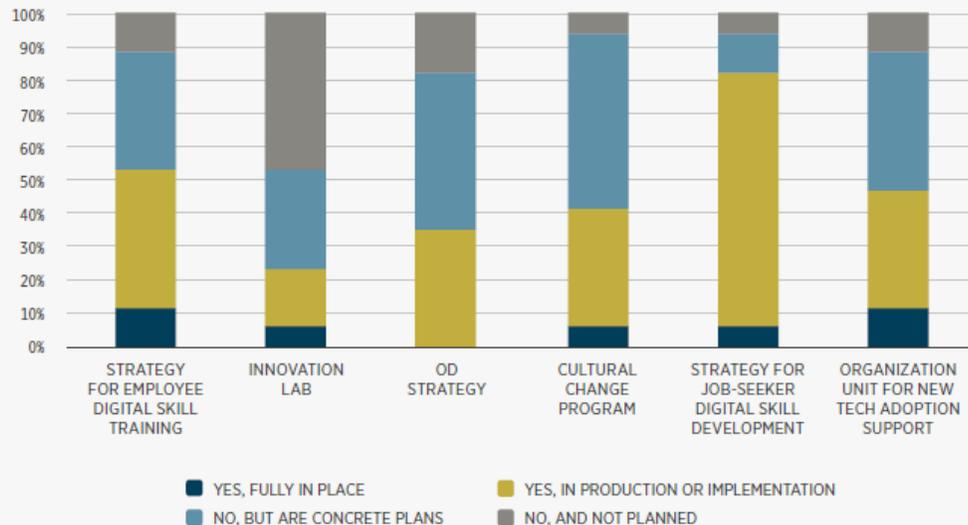


- ▶ La plupart des SPE de la région n'ont pas de stratégie de développement organisationnel (DO), la République de Corée, la Chine et l'Inde étant des exceptions notables.
- ▶ De même, la majorité des SPE ne se concentrent pas sur le changement culturel, le développement des compétences numériques et l'inclusion.

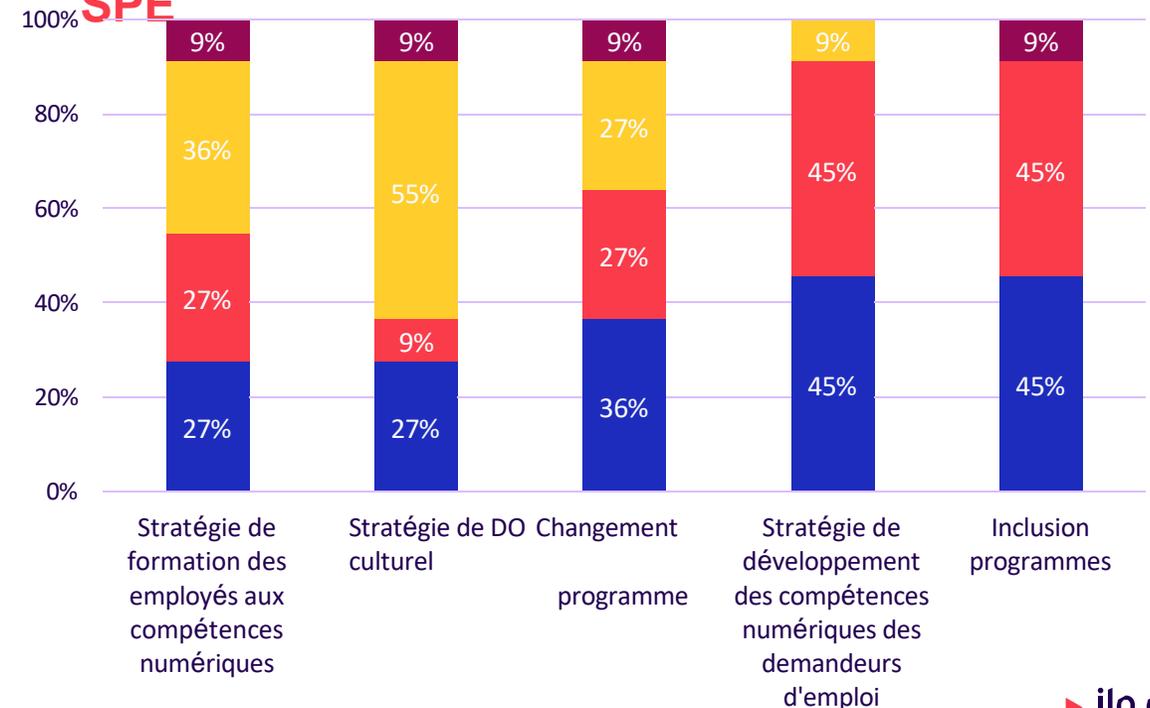
■ Oui, entièrement en place ■ Oui, en cours de
développement ■ Non, mais il existe des plans concrets ■
Non, et non planifié

Organisation et innovation, Pays d'AP vs Pays d'AL

FIGURE 17 STRATEGIES PERTAINING TO ORGANIZATION AND INNOVATION IN LAC PECS



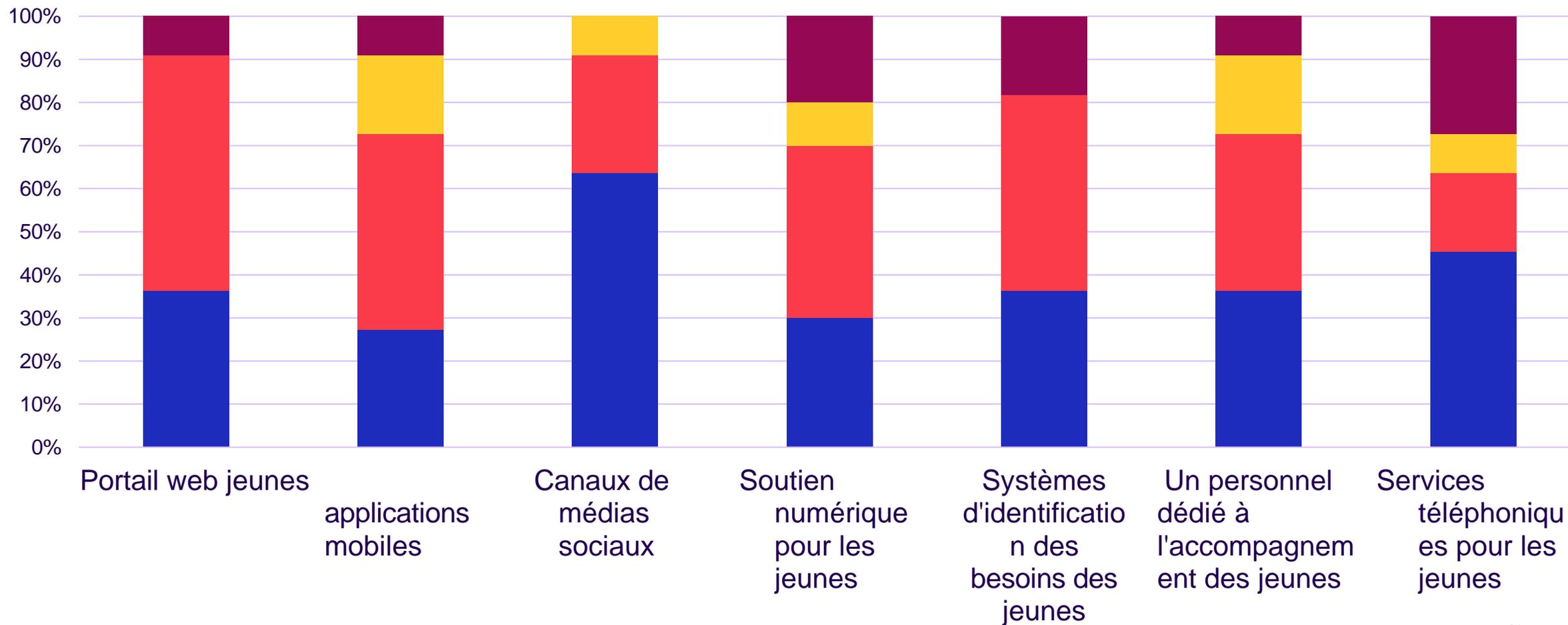
Rôle de l'organisation, de son personnel et de l'innovation au sein du SPE



Faire progresser la justice sociale, promouvoir le travail décent

■ Oui, entièrement en place ■ Oui, en cours de développement
■ Non, mais il existe des plans concrets
■ Non, et non planifié

Technologies pour la jeunesse



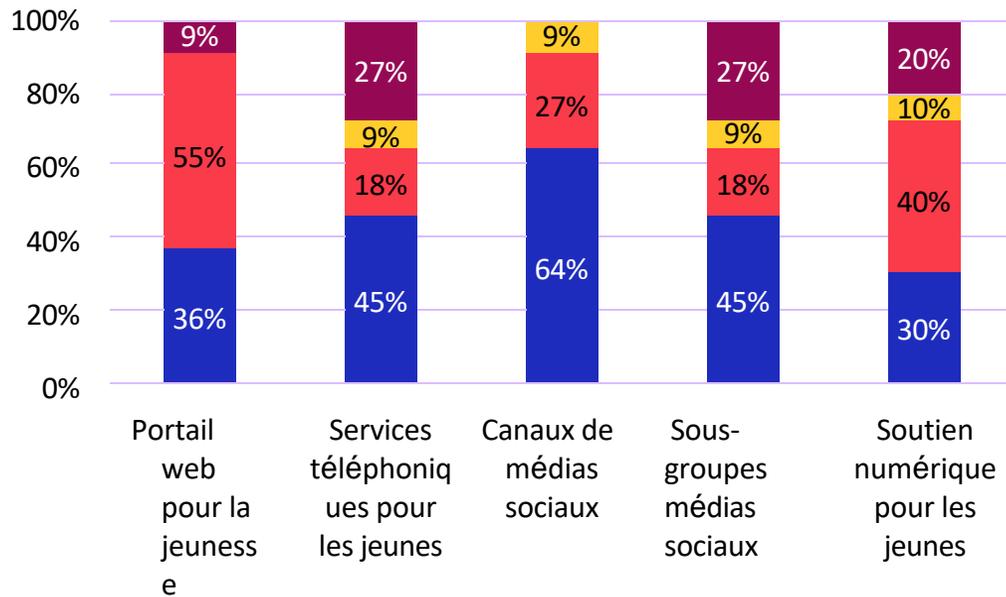
Oui, entièrement en place

■ Oui, en cours de développement
planifié

■ Non, mais il existe des plans concrets ■ Non, et non

Technologies front-office pour les jeunes

L'utilisation de technologies communes de front-office axées sur les jeunes



- ▶ Les médias sociaux sont le type de canal le plus couramment utilisé pour atteindre les jeunes : pour envoyer des informations à un large public et comme outil pour soutenir les demandeurs d'emploi
- ▶ Les SPE sont moins nombreux à disposer de canaux de médias sociaux dédiés pour interagir avec les sous-groupes de jeunes ou à fournir des services téléphoniques dédiés aux jeunes.
- ▶ Encore moins de SPE disposent d'un portail dédié à la

jeunesse et ceux qui le font

■ Oui, entièrement en place
développement

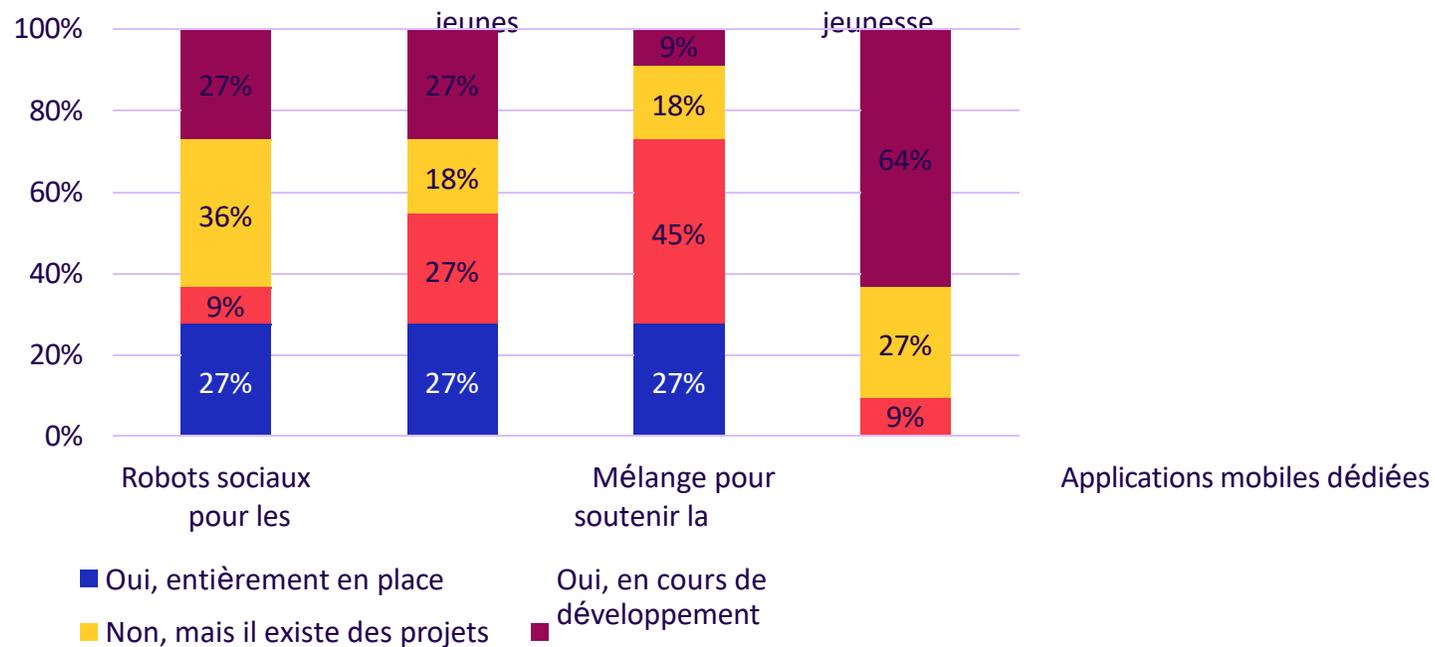
■ Oui, en cours de

■ Non, mais il existe des projets concrets ■ Non, et non
planifiés

fournissent généralement des
services à la jeunesse par le biais de leur portail principal

Technologies innovantes de front-office axées sur les jeunes

L'utilisation de technologies innovantes de front-office axées sur les jeunes



AR/VR applications

► L'utilisation de nos
niveaux technologiques
types tels que les
robotiques et
sociaux et
technologies

Oui, entièrement en place
Non, mais il existe des projets

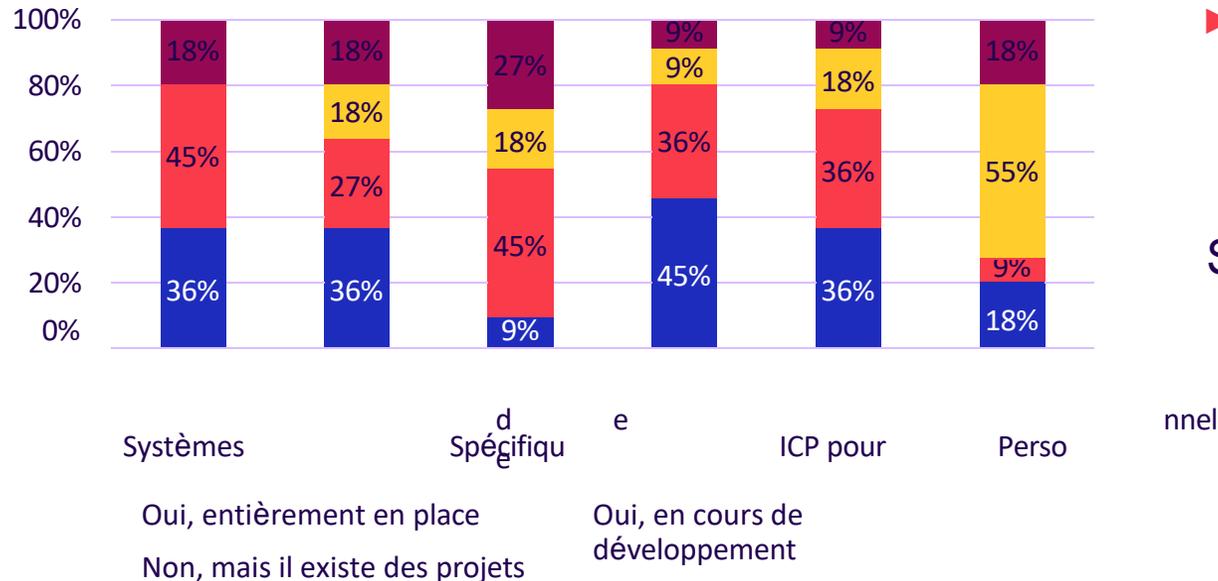
Oui, en cours de développement

les applications mobiles dédiées pour soutenir les jeunes est généralement faible.

- Peu d'autres SPE prévoient de déployer de tels canaux

Technologies d'arrière-guichet pour les jeunes

Le rôle du back-office des jeunes et des technologies de personnel



- L'utilisation de ces technologies n'est pas encore très avancée
- Si près de 45 % des SPE disposent de technologies permettant au personnel de soutenir les jeunes, ils sont moins nombreux à avoir mis en place d'autres éléments.

Seulement 36% disposent de systèmes dédiés pour identifier les besoins des jeunes et leur fournir des services en ligne spécifiques.

Dédié

L'IA au service du sur-mesure

d
e
s

i
n
f
o
r
m
a
t
i
o
n
s

.

identifier	(en ligne)	technologie numérique pour les jeunes	le personnel de services	la jeunesse
information sur les besoins des jeunes			e	soutenir la jeunesse
	pour les		u	e
	Oui, entièrement en place	Oui, en cours de développement		s

■ Non, mais il existe des projets

■

soutenir la jeunesse

servic
es

Oui, entièrement en place
Non, mais il existe des projets

Oui, en cours de
développement

► Conclusions et recommandations

► Conclusions et recommandations - État de la transformation digitale des SPE

1. Les SPE des onze pays d'Asie et du Pacifique - quel que soit le niveau de revenu du pays - **reconnaissent le rôle du développement technologique** et expriment leur intérêt pour des approches plus ciblées.
2. Les SPE ont adopté des **stratégies numériques** qui se concentrent sur la numérisation de leurs processus. Les **ressources, la faible capacité numérique et la sensibilisation du personnel et des organisations** empêchent une transformation numérique complète.
3. Les SPE pourraient bénéficier d'une attention accrue aux **aspects organisationnels de la transformation numérique** comme le dépassement des silos et le changement culturel
4. Les SPE reconnaissent la **pertinence des analyses avancées** (telles que l'intelligence artificielle), mais pourraient bénéficier d'approches intégrées, d'une base de données solide et d'une mesure des progrès accomplis vers la réalisation d'objectifs intelligents afin d'améliorer la mise en œuvre.

► Conclusions et recommandations - Politiques et programmes en faveur de la jeunesse pour soutenir et permettre l'emploi des jeunes

5. Les approches **inclusives** font défaut et les approches des clients sont trop génériques dans les SPE couverts par cette étude. Une approche ciblée sur les jeunes dans les processus des SPE et sur les sous-groupes est nécessaire pour en améliorer l'inclusion.
6. Les SPE font partie d'un système complexe d'organisations qui mettent en œuvre les politiques, lois et réglementations gouvernementales et d'organisations qui fournissent des services sur le marché du travail. Les SPE pourraient bénéficier d'une **meilleure intégration des technologies de l'information et de partenariat avec les principales parties prenantes.**

► Conclusions et recommandations - Le rôle de la technologie dans le soutien aux marchés du travail des jeunes

7. Les jeunes sont souvent plus ciblés par les médias sociaux en général, mais d'autres **canaux dédiés aux jeunes**, lorsque c'est possible, peuvent offrir des possibilités de prestation de services plus efficaces.
8. **Les technologies innovantes** pour les jeunes sont rares, mais elles pourraient stimuler la transformation numérique
9. **Les technologies et les processus de guichet-service clients** pourraient bénéficier d'une **attention accrue de la part des jeunes**

- Dans la plupart des cas, les stratégies numériques se concentrent sur la numérisation des processus et des services et moins sur la *transformation numérique globale* de leur organisation. Par conséquent, de nombreux obstacles résultent de facteurs organisationnels (et moins techniques), tels que la résistance et le cloisonnement.
- L'élaboration de normes et de documentation est à la traîne.
- La plupart des SPE d'ALC n'ont pas mis en place de stratégies cohérentes en matière de services et de canaux, et ceux qui sont en cours d'élaboration ne se concentrent pas sur tous les canaux et services.
- Il y a très peu d'expérience dans l'utilisation d'outils d'analyse avancés, tels que l'analyse automatique.
l'apprentissage et intelligence artificielle.

- Aucun SPE ne dispose d'une stratégie de développement organisationnel et moins de 10 % ont des programmes axés sur le changement culturel.

- **Pieterse W. 2022. La technologie dans les services publics de l'emploi pour promouvoir l'emploi des jeunes en Asie et dans le Pacifique. OIT : Bangkok**
- **BIT 2022. L'adoption des technologies dans les services publics de l'emploi : Rattraper l'avenir**
- **Pieterse et al. 2023. La transformation numérique des services publics de l'emploi dans toute l'Amérique latine et les Caraïbes, la BID**

 **Merci**

mwasikakata@ilo.org