



L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DANS LES SERVICES PUBLICS DE L'EMPLOI

© 2025 par Ka Tung Lai, Ghazal Vahidi, Tristram Hooley, Tibor Bors Borbély-Pecze, Nicole Clobes, John McCarthy et Sareena Hopkins est placé sous licence CC BY-NC-ND 4.0.
Pour consulter une copie de cette licence, visitez le site <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Informations sur la publication

Ce document a été élaboré dans le cadre d'un partenariat entre l'Association mondiale des services publics de l'emploi (WAPES), le Centre international pour le développement de carrière et les politiques publiques (ICCDPP) et le Centre international d'études sur l'orientation de l'Université de Derby (iCeGS).

Elle a étudié l'offre actuelle d'orientation professionnelle au sein des services publics de l'emploi dans le monde entier.

Il est publié conjointement par WAPES et ICCDPP.

WAPES est la plateforme mondiale d'échange d'informations et de connaissances entre les services publics de l'emploi et un partenaire dans le domaine de l'emploi et du marché du travail.

L'ICCDPP rassemble des décideurs politiques, des chercheurs et des praticiens afin de créer une conversation globale autour des politiques publiques pour le développement de carrière qui promeuvent l'action aux niveaux national, régional et local.

L'iCeGS est le principal centre de recherche international dans le domaine du développement de carrière. Ses recherches portent sur la manière dont les gens développent leur carrière dans les sociétés modernes complexes et sur les types d'interventions et d'approches qui peuvent être utilisées pour permettre aux gens de construire des carrières réussies et de trouver leur chemin vers la bonne vie.

Ce document doit être cité comme suit.

Lai, K.T., Vahidi, G., Hooley, T., Borbély-Pecze, T.B., Clobes, N., McCarthy, J. et Hopkins, S. (2025). *L'orientation professionnelle dans les services publics de l'emploi*. WAPES & ICCDPP.

Note importante : Le document a été traduit par un système de traduction automatique et relu par le personnel de WAPES. [Le document original est en anglais.](#)

Table des matières

Informations sur la publication	1
Contenu	Erreur ! Signet non défini.
Tableau des chiffres.....	2
Résumé	3
1. Introduction.....	4
Contexte	5
À propos de l'étude.....	6
2. Prestation des services publics de l'emploi.....	7
Objectifs politiques	9
Objectifs du service.....	10
Utilisateurs	11
3. Orientation professionnelle	13
Tendances en matière de prestation de services	14
Défis.....	15
Les éléments clés d'une mise en œuvre réussie	17
4. Conclusions	19
Liste de référence	21

Tableau des chiffres

Figure 1.1 Proportion des réponses à l'enquête par région (48 répondants).....	6
Figure 2.1 Modèles d'organisation des services publics de l'emploi	8
Figure 2.2 Fourniture de services publics de l'emploi par les pouvoirs publics ou par des prestataires extérieurs.....	8
Figure 2.3 : Classement des objectifs politiques des services publics de l'emploi.....	10
Figure 2.4 Classement des objectifs des programmes des services publics de l'emploi ..	11
Figure 2.5 Principaux groupes d'utilisateurs des services publics de l'emploi.....	12
Figure 3.1 Aide à l'orientation professionnelle	14
Figure 3.2 Tendances de l'offre de services d'orientation professionnelle.....	14
Figure 3.3 Défis liés à l'orientation professionnelle dans les services publics de l'emploi....	16
Figure 3.4 Éléments clés pour une mise en œuvre réussie des services d'orientation professionnelle.....	17

Résumé

Cette étude explore l'offre d'orientation professionnelle par les services publics de l'emploi (SPE) aux utilisateurs de ces services dans le monde entier. Réalisée en partenariat avec WAPES, l'ICCDPP et l'iCeGS, elle donne un aperçu de la manière dont les SPE redéfinissent et fournissent leurs services d'orientation professionnelle. Elle montre que l'orientation professionnelle est devenue un outil essentiel pour traiter des questions telles que l'inadéquation des compétences, les pénuries de main-d'œuvre et la garantie d'un accès plus équitable aux opportunités d'emploi.

L'étude est basée sur une enquête menée auprès de 48 SPE dans le monde, parmi les membres de WAPES (ce qui représente 59% des membres). Les principales conclusions sont les suivantes :

- Plus de la moitié (54%) des répondants ont indiqué que leur SPE était organisé sous la forme d'un service national unique, le modèle le plus courant étant ensuite un mélange de prestations nationales et locales (29%).
- La majorité des services au sein des SPE (62 %) sont assurés par des fonctionnaires, une minorité étant assurée par une combinaison de fonctionnaires et de services externalisés.
- Le *soutien à la politique nationale du marché du travail (adéquation entre l'offre et la demande sur le marché du travail)* a été classé comme l'objectif politique le plus important au niveau mondial. Ensuite viennent *La promotion des opportunités d'emploi* et le *soutien à la transition des jeunes de l'éducation à l'emploi*.
- Ces priorités politiques ont ensuite été traduites en objectifs de services visant à aider les personnes à trouver un emploi le plus rapidement possible.
- Les principaux utilisateurs des SPE sont les jeunes et les adultes sans emploi.
- L'orientation professionnelle était très présente dans tous les SPE au niveau mondial. Les activités d'orientation professionnelle étaient fortement axées sur l'amélioration de l'efficacité de la recherche d'emploi et comprenaient à la fois des activités de groupe et des activités individuelles.
- Les principales tendances en matière d'orientation professionnelle sont la mise en place de services d'auto-assistance (75 %), la fourniture de conseils intensifs aux groupes vulnérables (75 %) et le soutien aux services d'orientation professionnelle des écoles (58 %).
- La recherche et la formation de personnel qualifié en orientation professionnelle ont été identifiées comme les plus grands défis dans la prestation de services d'orientation professionnelle au sein des SPE.
- L'efficacité des services d'orientation professionnelle dépend fortement du soutien du gouvernement. L'orientation professionnelle doit être référencée

dans la politique, soutenue et financée de manière appropriée, si elle veut être couronnée de succès.

1. Introduction

Cette étude explore l'offre d'orientation professionnelle au sein des services publics de l'emploi (SPE) dans le monde entier. L'orientation professionnelle fait référence aux *"services et activités destinés à aider les individus, à tout âge et à tout moment de leur vie, à faire des choix en matière d'éducation, de formation et d'emploi et à gérer leur carrière. Les activités peuvent se dérouler sur une base individuelle ou collective, en face à face ou à distance (y compris les services d'assistance téléphonique et les services en ligne)"* (OCDE, 2004). Ces activités occupent une place importante dans les SPE car elles décrivent certains des principaux moyens par lesquels ces services peuvent aider les personnes à développer leurs compétences et à trouver un emploi.

Les SPE sont des institutions publiques qui jouent un rôle clé dans la mise en œuvre de la politique de l'emploi. Bien qu'ils soient structurés différemment dans chaque pays, ils existent pour aider à faire correspondre l'offre et la demande sur le marché du travail. La convention originale sur le service de l'emploi de 1948 (C88) a défini deux rôles essentiels pour ces services : l'administration de l'assurance chômage et *"d'autres mesures pour soulager les chômeurs"*, et la participation à la *"planification sociale et économique des gouvernements, calculée pour assurer une situation favorable de l'emploi"* (Organisation internationale du travail, 1948). Ces objectifs spécifiques et plus généraux des SPE continuent d'être évidents dans les services du monde entier et, comme nous le verrons, l'orientation professionnelle a le potentiel de contribuer à ces deux objectifs. Au milieu des années 1990, la déclaration de mission des SPE a été modifiée par l'OIT (OIT, 1997). Un modèle organisationnel de collaboration en réseau est apparu, basé sur la coopération, la coordination et la co-création entre les acteurs privés et publics. Le développement de l'orientation professionnelle au sein des SPE peut être retracé dans les documents du BIT décrivant le fonctionnement des SPE depuis les années 1970 (BIT, 1975).

L'étude a été menée par l'Association mondiale des services publics de l'emploi (WAPES), le Centre international pour le développement de carrière et la politique publique (ICCDPP) et le Centre international d'études sur l'orientation (iCeGS) de l'Université de Derby dans le but d'obtenir une vue d'ensemble de l'état actuel de l'orientation professionnelle dans les SPE du monde entier. L'initiative découle de la reconnaissance de l'évolution du rôle des SPE, dont beaucoup cherchent à passer d'une approche axée sur la recherche d'emploi et l'administration des prestations à un service plus large qui aborde les complexités des marchés du travail contemporains, qui soulignent le besoin de développement des compétences, d'adéquation des compétences et de conceptions de l'emploi durable et du travail décent davantage axées sur les carrières. En explorant la pratique de l'orientation professionnelle, cette étude donne un aperçu de la manière dont les SPE redéfinissent et fournissent leurs

services. Elle montrera que l'orientation professionnelle est devenue un élément essentiel pour aborder des questions telles que l'inadéquation des compétences, les pénuries de main-d'œuvre et la garantie d'un accès plus équitable aux opportunités d'emploi.

Contexte

Les SPE jouent un rôle central dans l'orientation professionnelle des personnes de tous âges, aidant les jeunes comme les travailleurs plus âgés du monde entier à naviguer efficacement dans leur parcours professionnel. Bien qu'ils ne soient pas les seuls à fournir de tels services (l'offre est souvent complétée par des contributions des autorités locales, des établissements d'enseignement, des syndicats, des employeurs, des entités du secteur privé et d'autres agences), les SPE constituent souvent l'épine dorsale des services d'orientation. Leur rôle dans la coordination et la fourniture de ces services en fait un élément essentiel de l'écosystème de l'orientation professionnelle. Si l'organisation des SPE varie d'un pays à l'autre, ils entretiennent généralement des réseaux de bureaux dans les centres urbains et régionaux, garantissant une accessibilité physique aux demandeurs d'emploi, aux employeurs et aux prestataires de formation, ce qui renforce leur visibilité et leur efficacité (Kuddo, 2012).

Au-delà de l'aide aux chômeurs, les SPE peuvent fournir des services à d'autres groupes. Pour les jeunes, ils peuvent proposer des ressources en matière d'orientation professionnelle, qui peuvent être dispensées dans le cadre de l'enseignement. Pour les personnes ayant un emploi, les SPE favorisent l'accès aux possibilités d'apprentissage tout au long de la vie et aux parcours vers un "travail décent", ce qui garantit une meilleure protection sociale et une plus grande mobilité. En outre, les SPE jouent un rôle actif dans la réponse à la demande du marché du travail en collaborant avec les employeurs, les syndicats et les organismes sectoriels afin d'aligner les compétences et la disponibilité de la main-d'œuvre sur les besoins économiques (Sowa et al., 2015).

Au cours des dernières décennies, le champ d'action et les spécialisations des SPE se sont considérablement élargis en réponse à un éventail croissant d'objectifs politiques. Ces objectifs comprennent le soutien aux travailleurs lors de crises telles que la pandémie de Covid-19, la lutte contre les effets de la récession économique, la lutte contre le chômage des jeunes et la facilitation de l'intégration des travailleurs migrants sur les marchés du travail (OIT, 2023). Les SPE ont également évolué pour devenir des prestataires de services multimodaux, offrant un soutien par le biais de divers canaux tels que les interactions en face à face, les services téléphoniques et les plateformes en ligne. La prestation de services se fait non seulement au sein des bureaux des SPE, mais aussi par le biais de partenariats avec les employeurs, les syndicats et les organisations communautaires.

Bien que l'orientation professionnelle ne constitue qu'une partie de la vaste gamme de services offerts par les SPE, de nombreux autres services proposés par les SPE, tels que la fourniture d'informations sur le marché du travail (IMT), la recherche d'emploi et

diverses formes de conseil et de soutien, sont intrinsèquement liés à l'orientation professionnelle et en renforcent l'objectif. Dans certains cas, l'orientation professionnelle fonctionne comme un service distinct et hautement professionnalisé au sein des SPE. Dans d'autres cas, ses frontières sont moins claires et elle se mêle à d'autres activités du SPE pour créer une approche plus intégrée de la prestation de services (Sultana & Watts, 2006).

L'interconnexion de ces services montre la nécessité d'examiner comment l'orientation professionnelle se situe dans le cadre plus large des SPE et comment elle interagit avec d'autres fonctions. Cette compréhension est cruciale pour évaluer la capacité des SPE à atteindre divers objectifs politiques et à aider les individus à naviguer efficacement sur des marchés du travail complexes et en constante évolution. Ce rapport vise à explorer ces dimensions, en offrant un aperçu de la situation actuelle et du potentiel futur de l'orientation professionnelle au sein des SPE dans le monde entier.

À propos de l'étude

Cette étude est basée sur une enquête menée auprès des membres de WAPES. Comme les membres de WAPES représentent les SPE de toutes les régions, cela donne un aperçu unique de la manière dont l'orientation professionnelle est organisée au sein des SPE au niveau mondial. L'enquête a été menée du 1^{er} octobre au 21 novembre 2024 et a reçu 48 réponses de membres, soit un taux de réponse de 59%. Pour donner une idée plus précise de la portée de l'enquête, la figure 1.1 illustre la répartition régionale des 48 répondants.

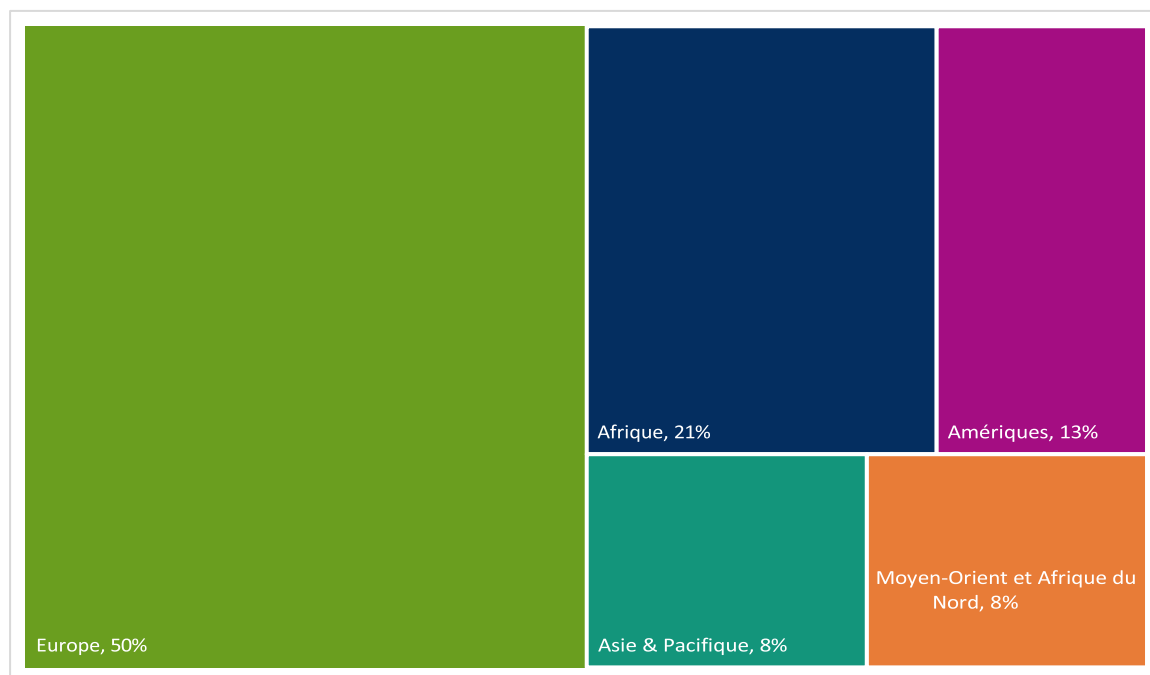


Figure 1.1 Proportion des réponses à l'enquête par région (48 répondants)

Cette étude a classé les répondants à l'enquête en quatre groupes de revenus sur la base du système de classification des pays de la Banque mondiale (Banque mondiale, 2024). Les groupes de revenus ont été définis comme suit : économies à revenu élevé, à revenu moyen supérieur, à revenu moyen inférieur et à faible revenu. Ces classifications sont basées sur le revenu national brut (RNB) par habitant, calculé selon la méthode de l'Atlas de la Banque mondiale. Pour cette étude, 46 % des répondants provenaient d'économies à revenu élevé, 25 % d'économies à revenu moyen supérieur, 23 % d'économies à revenu moyen inférieur et 6 % d'économies à faible revenu.

Le contenu du questionnaire a pris en considération les documents sur le rôle des SPE (OIT 2023) et le contenu d'enquêtes internationales similaires (Sultana et Watts, 2006). L'enquête a utilisé une série de types de questions, y compris des questions de classement où les répondants devaient classer tous les éléments par ordre d'importance. Pour analyser les réponses à ces questions, un système de notation pondérée a été appliqué. Des notes ont été attribuées à chaque rang (par exemple, 10 points pour le plus important, 9 points pour le deuxième plus important et ainsi de suite). Ces notes ont ensuite été utilisées pour calculer les classements moyens, ce qui a permis une comparaison complète de l'importance relative de chaque élément parmi les répondants. Prestation des services publics de l'emploi

2. Prestation des services publics de l'emploi

Dans ce chapitre, nous examinerons l'organisation, les objectifs politiques, les buts et les utilisateurs des SPE. Cela fournira un contexte pour la discussion ultérieure sur la position de l'orientation professionnelle au sein de ces systèmes.

L'organisation des SPE varie considérablement d'un pays à l'autre, reflétant la diversité des structures de gouvernance et des politiques du marché du travail. Il est essentiel de comprendre ces modèles d'organisation pour analyser la manière dont l'orientation professionnelle et les autres services sont fournis. Plus de la moitié des répondants (54 %) ont déclaré que leur SPE était organisé comme un service national unique, ce qui en fait le modèle le plus courant au niveau mondial. Vient ensuite un mélange de services nationaux et locaux (29 %), tandis qu'une série de services locaux ou régionaux est moins répandue dans l'ensemble (15 %). L'Europe se distingue par une approche plus décentralisée une proportion plus élevée de répondants (25 %) ayant indiqué que le SPE dans leur pays était organisé sous la forme d'une série de services locaux ou régionaux, par rapport à d'autres régions. Les services nationaux uniques dominent dans la plupart des groupes de revenus (économies à faible revenu : 67% ; économies à revenu moyen inférieur : 64% ; économies à revenu élevé : 54%), sauf dans les économies à revenu moyen supérieur (33%). Les économies à revenu intermédiaire supérieur ont montré le plus d'équilibre entre les modèles, favorisant particulièrement un mélange de services nationaux et locaux (42%).

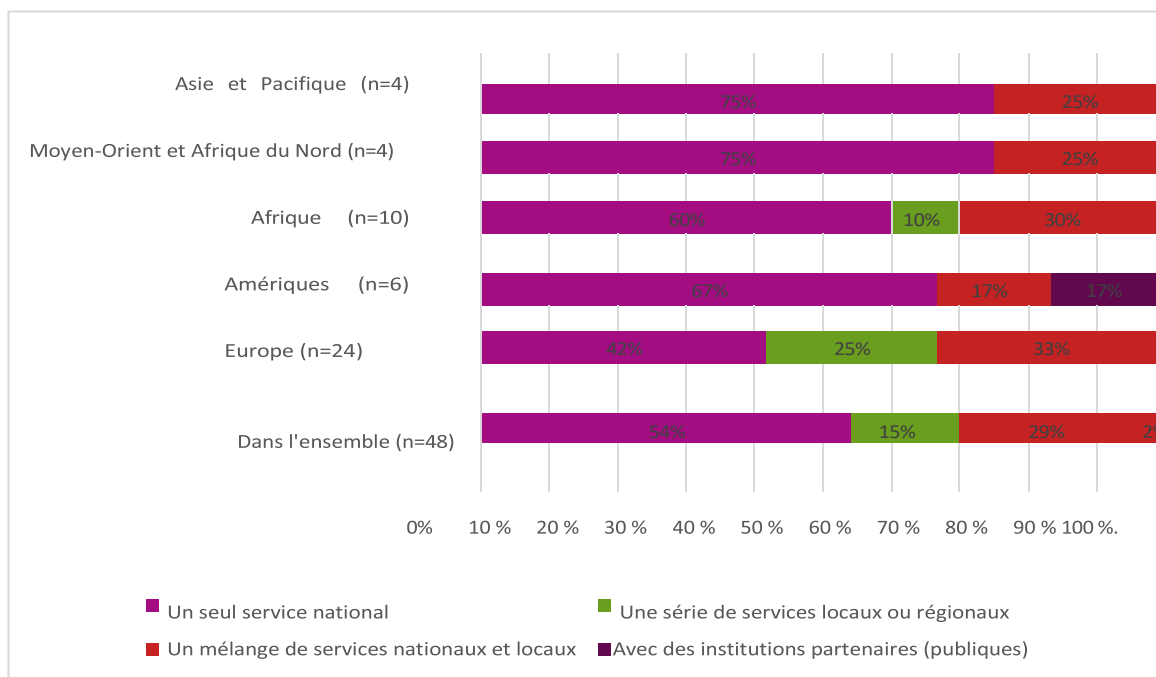


Figure 2.1 Modèles d'organisation des services publics de l'emploi

Plus de la moitié (62%) des personnes interrogées ont déclaré que tous les services étaient fournis par des fonctionnaires, les autres (38%) indiquant que certains services étaient externalisés vers le secteur privé ou à but non lucratif. Ces chiffres varient d'une région à l'autre, toutes les personnes interrogées en Asie-Pacifique et dans les Amériques ayant déclaré que tous les services étaient fournis par des employés de l'État. Cette constatation est quelque peu surprenante, car il est clair qu'il existe toute une série de modèles d'externalisation dans ces régions. Le niveau d'externalisation varie également en fonction du revenu des pays, avec une forte dépendance à l'égard des services fournis par l'État dans les économies à revenu intermédiaire supérieur (83 %), 67 % dans les économies à faible revenu, 55 % dans les à revenu intermédiaire inférieur et 52 % dans les économies à revenu élevé.

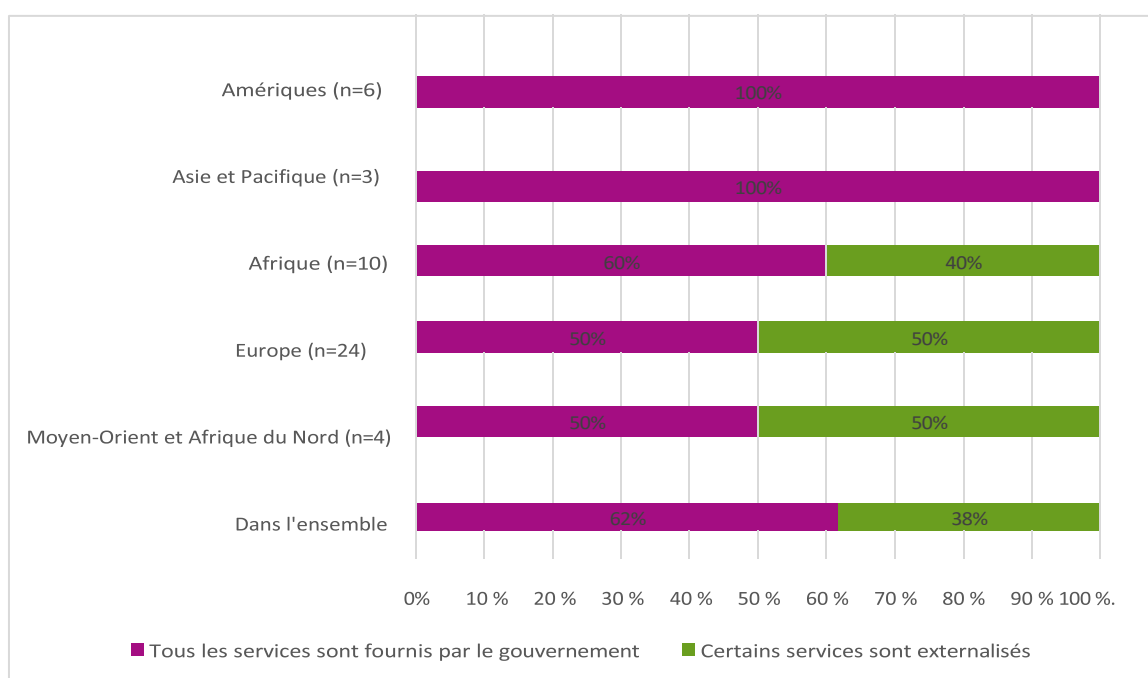


Figure 2.2 Fourniture de services publics de l'emploi par le gouvernement ou par des prestataires externes

Objectifs politiques

Les SPE poursuivent divers objectifs politiques visant à améliorer les résultats du marché du travail et à soutenir les individus dans leur parcours professionnel. Ces objectifs reflètent souvent des priorités nationales et régionales plus larges et sont façonnés par les contextes socio-économiques et les demandes du marché du travail. Les résultats de l'enquête ont fourni un aperçu détaillé de la hiérarchie de ces objectifs politiques au niveau mondial et dans les différentes régions, mettant en lumière les préoccupations communes et les défis uniques auxquels sont confrontés les SPE dans le monde entier. Les résultats de l'enquête ont montré que "*Soutenir la politique nationale du marché du travail (faire correspondre l'offre et la demande du marché du travail)*" était l'objectif politique le plus important au niveau mondial. Cela montre qu'il est essentiel pour les SPE du monde entier de trouver un équilibre entre les besoins de la main-d'œuvre et les possibilités d'emploi.

Les objectifs "*Promouvoir les opportunités d'emploi*" et "*Soutenir la transition de l'éducation à l'emploi*" ont été classés comme les deuxième et troisième objectifs les plus importants. En revanche, "*accroître la formalisation du marché du travail*" a été classé comme l'objectif le moins important, ce qui suggère que si la formalisation reste pertinente, d'autres objectifs ont la priorité dans le mondial actuel. Cette tendance se rencontre dans toutes les catégories de revenus.

Les priorités varient également d'une région à l'autre. Par exemple, dans les Amériques, les répondants ont identifié la *promotion du travail décent et de l'emploi librement choisi* comme une priorité essentielle.

La qualité de l'emploi et l'autonomie des travailleurs sont les priorités les plus importantes de cette région, qu'elle place en troisième position. Cela reflète l'accent mis sur la qualité de l'emploi et l'autonomie des travailleurs dans cette région. Parallèlement, dans la région Asie-Pacifique, le *développement de la main-d'œuvre* est relativement mieux classé que dans les autres régions, ce qui souligne l'importance accordée aux initiatives d'amélioration des compétences et de formation en tant qu'éléments essentiels des stratégies des SPE sur ces marchés du travail. Ces nuances régionales ont fourni des indications précieuses sur les divers défis et objectifs politiques qui façonnent les opérations des SPE dans le monde entier.

	Dans l'ensemble (n=45)		Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=3)	Europe (n=22)	et Afrique du Nord (n=4)
Objectifs politiques	Note globale	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
Soutenir la politique nationale du marché du travail (faire correspondre l'offre et la demande du marché du travail)	371	1	1	1	1	1	1
Promouvoir les possibilités d'emploi	291	2	2	2	2	2	4
Soutenir la transition des jeunes de l'éducation à l'emploi	252	3	3	4	4	3	3
Aider les entreprises à recruter des travailleurs	242	4	4	6	4	4	2
Soutenir l'action sociale et l'inclusion économique des demandeurs d'emploi	218	5	5	5	6	5	5
Assurer et maintenir le plein emploi	186	6	7	8	4	6	9
Développer la main-d'œuvre	184	7	8	8	3	7	6
Promouvoir le travail décent et l'emploi librement choisi	171	8	6	3	5	8	8
Accroître la formalisation du marché du travail	110	9	9	7	6	9	7

Figure 2.3 : Classement des objectifs politiques des services publics de l'emploi

Objectifs de service

Les objectifs et les priorités des SPE offrent des indications importantes sur leurs approches en matière de lutte contre le chômage et de développement de la main-d'œuvre. L'enquête a révélé que "*l'approche du travail d'abord*", qui donne la priorité à la recherche d'un emploi pour les individus le plus rapidement possible, est apparue comme l'objectif de programme le mieux classé pour les SPE dans toutes les catégories de revenus et dans la plupart des régions, soulignant l'importance commune accordée au placement immédiat dans l'emploi. Cette approche a été classée première dans toutes les régions, à l'exception de l'Asie et du Pacifique, où elle a été classée deuxième.

En revanche, d'autres objectifs tels que la gestion de l'assurance chômage, l'orientation des individus vers des programmes de subventions salariales et le soutien à la planification de carrière à long terme sont systématiquement moins bien classés dans les différentes régions, ce qui reflète une plus grande attention portée à l'intégration immédiate sur le marché du travail plutôt qu'à des stratégies de développement de carrière plus larges.

En Afrique du Nord, les répondants ont accordé une importance relativement plus grande à l'évaluation des préférences et des caractéristiques des individus en matière d'emploi/de formation (rang : 2), tout en accordant une importance moindre (rang : 7) à l'aide à la prise de décisions en matière de carrière, d'éducation et d'emploi.

Principaux objectifs	Dans l'ensemble (n=45)		Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=3)	Europe (n=22)	et Afrique du Nord (n=4)
	Note globale	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
Trouver un emploi pour les personnes le plus rapidement possible (l'approche du travail d'abord)	364	1	1	1	2	1	1
Placer les personnes dans un programme de formation ou dans une autre mesure active du marché du travail (l'approche de la formation d'abord)	284	2	5	2	4	2	4
Aider les gens à prendre les décisions en matière de carrière, d'éducation et d'emploi	269	3	2	3	1	3	7
Recueillir, analyser et diffuser des informations sur les offres d'emploi et les candidats (demande de compétences)	247	4	3	6	3	6	3
Fournir des informations sur les professions et les parcours de formation qui y mènent.	242	5	4	5	5	5	5
Évaluer les préférences d'un individu en matière d'emploi/de formation et les caractéristiques	241	6	6	4	6	4	2
Gérer l'assurance chômage	136	7	9	7	8	7	8
Orienter les chômeurs vers des programmes de subventions salariales	133	8	7	8	9	8	6
Soutenir la planification de carrière à long terme	109	9	8	9	6	9	9

Figure 2.4 Classement des objectifs des programmes des services publics de l'emploi

Les résultats suggèrent que les SPE donnent la priorité au travail, à la formation et à la carrière dans cet ordre. Cela n'est pas surprenant, mais suggère peut-être l'existence de tensions au sein de ces services, où le développement de carrière visant à une insertion durable sur le marché du travail est subordonné à des résultats plus immédiats.

Utilisateurs

Nous avons cherché à mieux comprendre les utilisations des SPE en demandant aux répondants quels groupes de clients ils servaient. Globalement, *les jeunes de moins de 25 ans* (92 %) et *les employeurs* (90 %) ont été identifiés comme les groupes les plus largement soutenus, ce qui reflète l'importance universelle de la lutte contre le chômage des jeunes et de la mise en place de partenariats efficaces avec les employeurs pour renforcer les résultats sur le marché du travail. *Les personnes risquant de perdre leur emploi* sont apparues comme le groupe le moins souvent pris en charge par les SPE, ce qui suggère une lacune potentielle dans le soutien préventif aux personnes au bord du chômage, qui pourrait être essentiel pour atténuer les effets à long terme de la perte d'emploi.

Certains schémas régionaux ont également révélé des priorités plus spécifiques. La

couverture élevée des services pour les réfugiés et les migrants dans les Amériques peut être le reflet d'un plus grand nombre de migrants ou de défis liés à la migration qui doivent être relevés. En Asie et dans le Pacifique, le développement de la main-d'œuvre est très bien classé, avec un soutien plus important pour les adultes employés cherchant à changer de carrière, ce qui indique que cette région se concentre davantage sur l'amélioration des compétences et le développement de la formation pour leurs transitions de carrière. Certains groupes de revenus ont également révélé des priorités plus spécifiques. Les personnes âgées ont fait l'objet d'une plus grande attention dans les économies à revenu élevé (86 %) et à revenu moyen supérieur (83 %), par rapport aux économies à faible revenu (67 %) et aux économies à revenu moyen inférieur (46 %).

Groupe d'utilisateurs	Dans l'ensemble (n=44)	Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=4)	Europe (n=24)	et Afrique du Nord (n=4)
Jeunes (moins de 25 ans)	92%	100%	83%	75%	92%	100%
Employeurs	90%	90%	83%	75%	92%	100%
Chômeurs adultes de longue durée (veuillez vous référer à la définition de ce terme dans votre pays)	83%	80%	67%	50%	96%	75%
Personnes handicapées	83%	60%	83%	75%	92%	100%
Adultes âgés (plus de 50 ans)	75%	40%	83%	50%	92%	75%
Chômeurs adultes de courte durée (voir la définition de ce terme dans votre pays)	73%	80%	67%	75%	71%	75%
Personnes appartenant à des groupes vulnérables confrontés à des discriminations sur le marché du travail (par exemple, sur la base de l'appartenance ethnique, NEETs, etc.)	69%	40%	67%	75%	79%	75%
Réfugiés et migrants	63%	60%	83%	25%	67%	50%
Adultes salariés qui cherchent à changer d'emploi/de carrière	48%	30%	33%	75%	58%	25%
Personnes risquant de perdre leur emploi	40%	30%	17%	50%	46%	50%

Figure 2.5 Principaux groupes d'utilisateurs des services publics de l'emploi

Classés en fonction de la taille des principaux groupes d'utilisateurs, les SPE ont globalement mis l'accent sur les services destinés aux jeunes, car leur intégration dans la population active est une priorité économique et sociale vitale. Les chômeurs adultes de longue durée et de courte durée sont bien classés, ce qui témoigne d'un souci d'équilibre entre les besoins immédiats des chômeurs et les problèmes structurels du marché du travail. Les réfugiés et les migrants sont classés en bas de l'échelle ou presque dans toutes les régions, ce qui indique que SPE n'ont peut-être pas les ressources ou les mandats politiques nécessaires pour soutenir ce groupe de manière adéquate.

Les personnes âgées en Afrique se classent en bas de l'échelle, ce qui montre que l'attention portée à ce groupe est moindre que dans d'autres régions. En ce qui concerne les groupes de revenus, les personnes âgées se sont classées au 5e rang dans les économies à revenu élevé et au 4e rang dans les économies à revenu moyen supérieur, ce qui indique que les SPE n'ont pas accordé suffisamment d'attention à ce groupe contre le 10e rang dans les économies à revenu moyen inférieur et le 9e rang dans les économies à faible revenu. Cela indique que le vieillissement des populations pourrait constituer un défi démographique important dans les économies à revenu élevé et que les SPE sont chargés d'y faire face.

Groupes d'utilisateurs	Dans l'ensemble (n=44)		Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=3)	Europe (n=21)	Moyen Orient et Afrique du Nord (n=4)
	Note globale	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
Jeunes (moins de 25 ans)	369	1	1	1	1	2	1
Chômeurs adultes de longue durée	341	2	3	3	3	1	3
Chômeurs adultes de courte durée	303	3	2	2	3	3	4
Personnes handicapées	266	4	4	4	4	5	5
Employeurs	262	5	5	7	2	5	2
Adultes âgés (plus 50 ans)	224	6	10	5	6	4	7
Les personnes appartenant à des groupes vulnérables qui sont victimes de discrimination sur le marché du travail (par exemple, en raison leur origine ethnique, NEETs, etc.)	216	7	6	6	7	6	6
Adultes salariés souhaitant changer d'emploi/de carrière	155	8	7	9	5	7	10
Personnes risquant de perdre leur emploi	154	9	8	8	5	8	8
Réfugiés et migrants	130	10	9	10	8	9	9

Tableau 2.1 Classement par taille des principaux groupes d'utilisateurs du service public de l'emploi

3. Orientation professionnelle

Dans ce chapitre, nous nous concentrons sur la manière dont l'orientation professionnelle est dispensée dans les SPE. Nous commençons par une question sur les activités d'orientation professionnelle proposées par les SPE. Tous les répondants ont indiqué qu'ils proposaient au moins une activité d'orientation professionnelle et environ un sixième (17 %) ont indiqué qu'ils proposaient toutes les activités d'orientation professionnelle énumérées dans l'enquête. Ces activités sont fortement axées sur l'amélioration de la capacité des utilisateurs à accéder au travail en renforçant leur efficacité dans la recherche d'un emploi (92 %). Les activités telles que les clubs d'emploi, les ateliers et les salons de l'emploi sont les méthodes d'orientation les plus largement adoptées au niveau mondial.

Le soutien individuel pour améliorer la recherche d'emploi (88 %) et les informations d'auto-assistance sur les professions (88 %) ont également été des priorités constantes dans toutes les régions. L'aide à la carrière à long terme était généralement moins fréquente que les interventions à court terme destinées à mettre les gens en contact avec les postes vacants. La validation des acquis de l'expérience et l'aide à l'acquisition de compétences étaient les activités les moins courantes (40 %).

Activités d'orientation professionnelle	Dans l'ensemble (n=48)	Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=4)	Europe (n=24)	et Afrique du Nord (n=4)
Activités de groupe visant à améliorer l'efficacité de la recherche d'emploi (par exemple, clubs d'emploi, ateliers, salons de l'emploi)	92%	100%	83%	100%	88%	100%
Soutien individuel pour améliorer l'efficacité de la recherche d'emploi	88%	90%	83%	100%	88%	75%
Informations d'auto-assistance sur les professions (par exemple, sur PC ou sur Internet)	88%	80%	83%	100%	88%	100%
Soutien individuel pour améliorer la planification de la carrière	67%	70%	17%	100%	79%	25%
Informations d'auto-assistance sur l'apprentissage, les voies d'accès aux professions (par exemple, sur PC, sur Internet)	65%	70%	50%	100%	63%	50%
Auto-assistance par le biais d'outils d'auto-évaluation des intérêts et des compétences (par exemple, en ligne, sur papier)	56%	40%	50%	100%	63%	25%
Activités de groupe pour améliorer la planification de carrière	54%	60%	33%	100%	54%	25%
Évaluation psychométrique (compétences, intérêts, personnalité, etc.)	50%	40%	33%	75%	58%	25%
Validation des acquis et des compétences	40%	20%	50%	50%	50%	0%

Figure 3.1 Aide à l'orientation professionnelle

Tendances en matière de prestation de services

Nous avons ensuite interrogé les répondants sur les tendances de leur offre en matière d'orientation professionnelle, de *services d'auto-assistance et de conseils intensifs pour les groupes vulnérables*. Ces tendances sont apparues comme prépondérantes dans les SPE de la plupart des régions, chacune d'entre elles étant signalée par 75 % des répondants.

Ces approches reflètent une double stratégie : donner aux individus les moyens de s'orienter de manière autonome dans les services de l'emploi tout en apportant un soutien ciblé et approfondi à ceux qui sont confrontés à des obstacles importants à l'entrée sur le marché du travail. Cette combinaison vise à garantir que les SPE puissent répondre aux divers besoins des clients, qu'il s'agisse de demandeurs d'emploi en général ou de personnes nécessitant une assistance spécialisée, telles que les populations marginalisées ou défavorisées.

Les SPE des Amériques ont indiqué qu'ils mettaient l'accent sur la *prestation de services à plusieurs niveaux*, 83 % des répondants ayant indiqué qu'il s'agissait de la tendance dominante. Les services à plusieurs niveaux impliquent d'adapter le niveau de soutien aux besoins spécifiques des individus, allant des options en libre-service

pour ceux qui nécessitent une intervention minimale à des services d'assistance brefs et, si nécessaire, à une gestion de cas intensive pour ceux qui sont confrontés à des défis complexes. Ce modèle reflète approche structurée et réactive, permettant aux SPE d'allouer les ressources de manière efficace tout en garantissant un accès équitable au soutien. L'accent mis sur les niveaux de service individualisés peut indiquer l'engagement de la région à répondre de manière efficace et équitable aux différents besoins du marché du travail.

Cette tendance varie également selon les groupes de revenus. Les répondants des économies à revenu moyen inférieur ont identifié l'*orientation intensive* comme la tendance principale (91 %), tout comme ceux des économies à revenu élevé (77 %). En revanche, les répondants des économies à revenu intermédiaire supérieur ont mis en avant le "*soutien aux programmes d'orientation professionnelle des écoles*" comme principale tendance (83 %). Par ailleurs, tous les répondants des économies à faibles revenus ont identifié les *services d'auto-assistance* comme la tendance prédominante.

Service d'orientation professionnelle	Dans l'ensemble (n=48)	Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=4)	Europe (n=24)	et Afrique du Nord (n=4)
Aide à l'autonomie (solutions TIC qui fournissent des informations sur les professions, l'éducation et la formation, le marché du travail)	75%	80%	33%	100%	75%	100%
Fournir des conseils intensifs aux groupes vulnérables en ciblant les services.	75%	70%	50%	100%	79%	75%
Soutenir les programmes d'orientation professionnelle des écoles	58%	70%	67%	75%	54%	25%
Services à plusieurs niveaux (libre-service ; assistance brève ; gestion de cas intensive)	56%	40%	83%	75%	50%	75%
Fourniture de services multiples ou guichets uniques (regroupement d'une série de services publics)	50%	40%	67%	75%	46%	50%
Services de chat en ligne et de vidéoconférence	38%	10%	33%	25%	46%	75%
Centre d'appel (services d'assistance téléphonique)	35%	30%	33%	100%	25%	50%

Figure 3.2 Tendances de l'offre de services d'orientation professionnelle

Défis

Les résultats de l'enquête ont mis en évidence les principaux défis auxquels sont confrontés les SPE pour fournir des services d'orientation professionnelle efficaces. Les défis les plus importants identifiés sont le "*manque de personnel qualifié en orientation professionnelle*", classé au premier rang des préoccupations, et le "*manque de formation en orientation professionnelle pour le personnel*", classé au deuxième rang. Ces défis soulignent l'importance cruciale pour les SPE de disposer de professionnels compétents et bien formés pour améliorer la qualité et la portée des services d'orientation professionnelle. La priorité accordée à ces questions reflète la reconnaissance, par les personnes interrogées, du fait qu'un personnel adéquatement qualifié est essentiel pour fournir une orientation pertinente, ce qui a un impact direct sur la capacité des SPE à répondre aux besoins de l'offre et de la demande sur le marché de l'emploi.

Le *manque de personnel qualifié en matière d'orientation professionnelle* a également été classé en tête des préoccupations dans la plupart des groupes de revenus, à l'exception des économies à faible revenu, où il a été classé en cinquième position. Cette divergence peut refléter d'autres priorités organisationnelles des SPE et/ou une plus grande dépendance à l'égard des services d'entraide dans ces économies, ce qui pourrait réduire la demande de personnel hautement qualifié.

Défis	Dans l'ensemble (n=42)		Afrique (n=10)	Amériques (n=5)	Asie et Pacifique (n=3)	Europe (n=20)	et Afrique du Nord (n=4)
	Note globale	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
Manque de personnel qualifié en matière d'orientation professionnelle	322	1	2	1	1	1	4
Manque de formation du personnel en matière d'orientation professionnelle	308	2	3	2	2	2	3
Manque de possibilités d'emploi pour les demandeurs d'emploi	270	3	1	3	6	6	1
Ratios personnel/client irréalistes	268	4	5	6	6	4	1
Manque d'engagement des demandeurs d'emploi	262	5	6	5	5	3	4
Absence de haut débit pour soutenir services d'orientation professionnelle en ligne	233	6	4	7	3	8	6
La participation des demandeurs d'emploi à l'orientation professionnelle est liée à les prestations de sécurité sociale.	202	7	9	8	4	5	8
Manque de possibilités de formation pour les demandeurs d'emploi	200	8	7	4	9	7	7
Pénurie de demandeurs d'emploi	162	9	8	9	6	9	9
Conflits entre les objectifs du SPE et l'éthique professionnelle en matière d'orientation	83	10	10	10	10	10	10

Figure 3.3 Défis liés à l'orientation professionnelle dans les services publics de l'emploi

D'autre part, le défi classé comme le moins urgent est celui des *"conflits entre les objectifs du SPE et l'éthique professionnelle dans l'orientation"* (rang : 10). Ce résultat est cohérent avec le manque de personnel qualifié et formé à l'orientation professionnelle, puisque l'éthique professionnelle fait partie de cette formation. Cela peut suggérer que ces problèmes sont moins visibles que défis opérationnels plus immédiats que sont la dotation en personnel et la formation, et que si des tensions éthiques existent, elles ne sont pas perçues comme un obstacle important à l'efficacité des services d'orientation professionnelle.

L'accent mis sur les qualifications et la formation du personnel montre qu'il s'agit d'un domaine important pour l'intervention politique et l'investissement. Sans un personnel correctement formé, la mise en œuvre de pratiques innovantes, l'utilisation d'outils numériques et la fourniture d'un soutien sur mesure à divers groupes de clients sont considérablement limitées. Cette question met également en évidence des défis systémiques plus larges, tels que l'accès limité aux

opportunités de développement professionnel, les contraintes de ressources et la sous-évaluation potentielle de l'orientation professionnelle en tant que discipline professionnelle dans les cadres des SPE.

Les éléments clés d'une mise en œuvre réussie

Les résultats de l'enquête ont permis une compréhension nuancée des facteurs influençant la mise en œuvre réussie des services d'orientation professionnelle au sein des SPE, soulignant à la fois les points communs et les différences régionales. Dans la plupart des régions, la "*politique gouvernementale du marché de l'emploi faisant référence à l'orientation professionnelle*" a été systématiquement identifiée comme le facteur le plus critique, classé premier partout sauf en Europe, où il était deuxième. Cela montre l'importance d'intégrer l'orientation professionnelle dans des politiques plus larges du marché du travail afin de garantir sa place en tant qu'outil de mise en œuvre de la politique du marché du travail. Des références politiques claires permettent non seulement de faire de l'orientation professionnelle une priorité, mais aussi d'orienter la mise en œuvre et l'allocation des ressources.

Élément clé	Dans l'ensemble (n=46)		Afrique (n=10)	Amériques (n=6)	Asie et Pacifique (n=3)	Europe (n=23)	et Afrique du Nord (n=4)
	Note globale	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang	Rang
La politique gouvernementale en matière de marché du travail qui fait référence à l'orientation professionnelle	314	1	1	1	1	2	1
Législation établissant les SPE qui mentionne les services d'orientation professionnelle	313	2	1	3	9	1	2
Politique du SPE faisant référence à l'orientation professionnelle	275	3	4	2	4	3	2
Programme de PSE qui font références en matière d'orientation professionnelle	239	4	5	4	7	4	4
Des ressources financières suffisantes pour la fourniture d'une orientation professionnelle	213	5	6	5	7	5	6
Connaissance et intérêt de la direction des SPE Pour l'orientation professionnelle	210	6	7	6	5	6	6
Disponibilité d'un personnel formé à l'orientation professionnelle	196	7	3	8	2	7	5
Disponibilité d'une formation à l'orientation professionnelle pour le personnel	161	8	8	8	3	8	8
Demande d'orientation professionnelle de la part des groupes d'utilisateurs	149	9	9	7	6	9	9

Figure 3.4 Éléments clés pour une mise en œuvre réussie des services d'orientation professionnelle

La "*législation établissant les SPE qui mentionne l'orientation professionnelle*" est un autre élément très bien classé, généralement en deuxième ou troisième position, ce qui reflète l'importance d'un cadre juridique formel qui intègre

l'orientation professionnelle dans les mandats des SPE. Une telle législation apporte probablement un sentiment de stabilité et de responsabilité, garantissant que les services sont prioritaires et dotés de ressources adéquates. Toutefois, cette tendance est moins prononcée dans la région Asie-Pacifique, où le classement est nettement inférieur (neuvième). Cette divergence suggère que dans certaines régions, les mandats législatifs formels ne sont pas considérés comme essentiels, peut-être en raison des différences entre les structures institutionnelles et leurs mandats ou les niveaux de contrôle législatif.

La région Asie-Pacifique a plutôt mis l'accent sur la "*disponibilité d'une formation à l'orientation professionnelle pour le personnel*" en tant qu'élément clé de la mise en œuvre, la classant en troisième position. Cela contraste avec les autres régions, où cette composante n'était pas aussi prioritaire, et indique qu'il est très difficile de s'assurer que le personnel des SPE est correctement équipé pour fournir des services d'orientation professionnelle. Ce résultat est surprenant compte tenu des préoccupations exprimées dans la section précédente concernant les difficultés à trouver du personnel suffisamment bien formé. Cependant, on peut penser que la raison en est peut-être qu'ils considèrent ces défis comme des problèmes opérationnels quotidiens. Le fait que le "manque de personnel qualifié" et le "manque de formation du personnel en matière d'orientation professionnelle" figurent en tête de liste des défis reflète les difficultés opérationnelles rencontrées par les SPE. Cela montre qu'il s'agit de points critiques qui affectent la prestation quotidienne des services d'orientation professionnelle. Cependant, il se peut que ces problèmes soient considérés comme étant de nature plus opérationnelle et subordonnés aux problèmes de haut niveau concernant le soutien politique et le financement. L'accent mis sur la formation en Asie et dans le Pacifique met peut-être en évidence les lacunes de compétences particulièrement graves qui existent en matière d'orientation professionnelle dans cette région.

Il est intéressant de noter que la "*demande des groupes d'utilisateurs en matière d'orientation professionnelle*" a toujours été classée au bas de l'échelle dans toutes les régions. Cela suggère peut-être que le besoin d'orientation professionnelle n'est pas suffisant pour inciter les SPE à mettre en œuvre et qu'un soutien politique fort est nécessaire pour que cela se produise. Cela peut également indiquer qu'existe une demande spontanée ou organique limitée en matière d'orientation professionnelle. Cela ne serait pas surprenant, car de nombreux utilisateurs sont susceptibles de se concentrer sur les services qui leur sont proposés plutôt que de formuler un besoin pour de nouveaux services. Cela pourrait signifier qu'il s'agit d'une opportunité manquée et que si les utilisateurs étaient davantage sensibilisés à l'orientation professionnelle, la demande pourrait être plus importante.

Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence à la fois des priorités communes et des distinctions régionales. Alors que la politique gouvernementale et le soutien législatif apparaissent comme des catalyseurs universels, l'accent mis par la région

Asie-Pacifique sur la formation du personnel renforce l'importance d'adapter les approches aux contextes régionaux. Il sera essentiel d'aborder ces différences de manière réfléchie pour renforcer le rôle des SPE dans la fourniture de services d'orientation professionnelle efficaces à l'échelle mondiale.

4. Conclusions

Ce rapport offre une vue d'ensemble des tendances mondiales, des distinctions régionales et de l'évolution des priorités en matière d'orientation professionnelle dans les SPE. Dans le monde entier, l'approche la plus courante pour organiser les services de SPE est un modèle de service national unique, qui reflète une préférence pour une gouvernance centralisée et une prestation standardisée. Toutefois, de nombreux pays ont également recours à des services externalisés dans le cadre de leurs SPE.

Les SPE ont tendance à donner la priorité à l'adéquation entre l'offre et la demande sur le marché du travail, bien que d'autres objectifs soient également importants dans certaines régions, comme l'accent mis par la région Asie-Pacifique sur le développement de la main-d'œuvre par le biais de l'amélioration des compétences et l'accent mis par les Amériques sur la promotion du travail décent. Cela suggère que les contextes politiques et sociaux locaux façonnent les objectifs des SPE.

Les jeunes et les employeurs sont les groupes les plus servis, ce qui souligne l'urgence mondiale de lutter contre le chômage des jeunes et de renforcer la collaboration avec les employeurs.

L'accent mis sur les résultats immédiats en matière d'emploi signifie que la planification de carrière et le développement des compétences ne sont pas suffisamment mis en avant, ce qui pourrait signifier une occasion manquée de préparer la main-d'œuvre à l'avenir. Des méthodes telles que les activités de groupe et le soutien individuel à la recherche d'emploi sont largement utilisées, reflétant leur efficacité perçue dans la réalisation des priorités du marché du travail.

Toutefois, des problèmes persistants, tels que la pénurie de personnel qualifié en matière d'orientation professionnelle et le besoin de formation du personnel, indiquent qu'il est urgent d'investir dans le renforcement des capacités. Les SPE sont eux-mêmes largement confrontés à des pénuries de main-d'œuvre, un problème critique qui ne doit pas être négligé. Le personnel qualifié des SPE est la clé d'une prestation de services réussie. Cela est essentiel pour l'expérience des utilisateurs, la fidélisation du personnel et la réalisation des objectifs politiques. Les pénuries de personnel dans les SPE sont influencées par une série de facteurs complexes. L'un des défis est l'écart de rémunération entre le secteur public et le secteur privé. Cet écart a été exacerbé par l'inflation rapide et les changements économiques qui ont suivi la

pandémie, rendant les postes du secteur public moins attrayants en comparaison (OIT, 2023).

La mise en œuvre efficace des services d'orientation professionnelle dépend d'un soutien fort de la part du gouvernement, qui lie le SPE à la politique générale du marché du travail et met à disposition des ressources appropriées. Si l'enquête met en évidence les priorités globales et les objectifs communs, elle souligne également la nécessité de solutions localisées, d'interventions ciblées et d'une plus grande inclusivité pour garantir que les SPE et les professionnels de l'orientation professionnelle sont compétents et qualifiés.

À l'avenir, l'accent devrait être mis sur le développement professionnel des employés des SPE afin d'accroître la capacité du noyau de la main-d'œuvre des SPE à fournir une orientation professionnelle. L'exploration des compétences et des besoins de formation de la main-d'œuvre actuelle des SPE en ce qui concerne l'orientation professionnelle et les questions connexes est un domaine important dans lequel il serait utile de poursuivre les recherches. Si les SPE veulent relever les défis futurs du marché du travail, leur propre personnel doit être en mesure de répondre à l'évolution du marché du travail. Par conséquent, les questions relatives au développement des compétences professionnelles et à la dotation en personnel devraient rester une priorité essentielle.

Liste de référence

- Organisation internationale du travail (OIT). (1948). *Convention sur le service de l'emploi*.
https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_COD E:C088
- Organisation internationale du travail. (1975). *Convention sur le développement des ressources humaines (n° 142)*.
https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312287:NO
- Organisation internationale du travail. (1997). *Convention sur les agences d'emploi privées (n° 181)*.
https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312326
- Organisation internationale du travail. (2023). *Services publics de l'emploi et politiques actives du marché du travail pour les transitions*. OIT. <https://www.ilo.org/publications/public-employment-services-and-active-labour-market-policies-transitions>.
- Kuddo, A. (2012). *Services publics de l'emploi et politiques d'activation*. The World Bank.
<https://documents1.worldbank.org/curated/ar/261871468184139230/pdf/689380NWP00PUB0action0and0labor01215.pdf>
- Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2004). *Orientation professionnelle et politiques publiques : Comblant le fossé*. OCDE.
- Sowa, F., Reims, N. et Theuer, S. (2015). Employer orientation in the German public employment service. *Critical Social Policy*, 35(4), 492-511. <https://doi.org/10.1177/0261018315601040>
- Sultana, R. G. et Watts, A. G. (2006). Career guidance in public employment services across Europe. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 6, 29-46. <https://doi.org/10.1007/s10775-006-0001-5>
- La Banque mondiale. (2024). Groupes de pays et de prêts de la Banque mondiale. Banque mondiale. <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519-world-bank-country-and-lending-groups>