

Agences pour l'emploi : en première ligne de la reprise économique



Les agences pour l'emploi en première ligne

Si certaines sociétés, et par extension certains secteurs d'activité, ont connu une croissance et une réussite importantes pendant la crise de la pandémie, beaucoup d'autres ont été gravement détériorées, voire complètement détruites.

Dans l'ensemble de l'UE, le taux de chômage s'élevait à 7,3 % en janvier 2021, contre 6,6 % l'année précédente. Les chiffres sont similaires dans la région Europe, Moyen-Orient et Afrique et dans le reste du monde. Une grande partie des dégâts a été endiguée par certains des plus grands renflouements gouvernementaux de l'histoire, mais l'argent ne coulera pas à flots indéfiniment. La question est de savoir si cela se produira avant que les économies puissent se redresser suffisamment pour que les taux de chômage ne continuent pas à grimper.

Quoi qu'il en soit, une augmentation du pourcentage en un an constitue un problème majeur pour les économies nationales. Elles veulent des citoyens capables non seulement de dépenser pour se sortir de la crise, mais aussi de payer des impôts pour renflouer les caisses vidées par la pandémie, ce qui nécessite dans les deux cas un emploi stable.

Cependant, le plus difficile n'est pas de créer des emplois, mais de les pourvoir. Avec des secteurs d'activité tels que l'hôtellerie, le tourisme et la vente au détail complètement bouleversés, d'autres secteurs tels que le commerce en ligne et la livraison qui ont connu une croissance significative. De plus, la vie étant de moins en moins susceptible de revenir à la normalité d'avant 2020, beaucoup de ces chômeurs devront être de nouveau formés avec toute l'assistance nécessaire, pour les rendre employables sur le marché post-COVID.

Ensuite, il y a l'afflux de la nouvelle génération de travailleurs, avec les étudiants diplômés qui entrent sur le marché du travail pour la première fois.

Dans ce secteur d'activité disrupté, les agences pour l'emploi sont en première ligne. Si nous voulons éviter de perdre une génération en raison du chômage, si les pays doivent disposer d'une main-d'œuvre forte et productive capable à la fois de construire et de maintenir une économie en croissance et de plus en plus numérique, et si nous devons surmonter les perturbations liées à la COVID-19, alors les agences pour l'emploi joueront un rôle essentiel pour permettre à la nouvelle main-d'œuvre d'être le moteur d'une réussite future.



Les agences pour l'emploi dans un monde numérique et disrupté

Il n'y a pas de reprise économique sans travailleurs. Pourtant, alors que l'on s'attache à faire les choses différemment après une pandémie, il ne suffit pas de renvoyer les individus à leur ancien poste.

D'une part, ces postes n'existent peut-être plus : les secteurs d'activité les plus durement touchés par la pandémie mettront plus de temps à se rétablir. Résultat : de nombreuses personnes ont des compétences qui ne sont pas requises par d'autres secteurs. Ensuite, il y a la nouvelle génération de jeunes sortant de l'école ou de l'université qui entrent pour la première fois sur le marché du travail et qu'il faut prendre en compte, car leur expérience est limitée et leur dernière année d'études a été disruptée.

Et cela doit être réalisé dans un climat de restrictions budgétaires en matière de protection sociale, de fourniture de services publics ou encore d'investissement dans les nouvelles technologies et les innovations.

À cela s'ajoute le facteur du secteur privé : les attentes croissantes en matière de qualité, qui découlent des expériences que nous vivons tous au quotidien. Quel effet LinkedIn a-t-il eu sur la recherche d'emploi et les attentes des candidats ? Mais cela va bien au-delà des réseaux sociaux professionnels spécialisés. Les citoyens ont passé une année entière à consommer Amazon, Netflix et autres applications de livraison de repas, autant de services fournis par des entreprises qui redéfinissent en permanence l'expérience numérique.

Tout cela constitue une révolution dans la façon dont les gens se forment, puis trouvent et obtiennent un emploi. Et les agences pour l'emploi seront à l'avant-garde de ce changement.

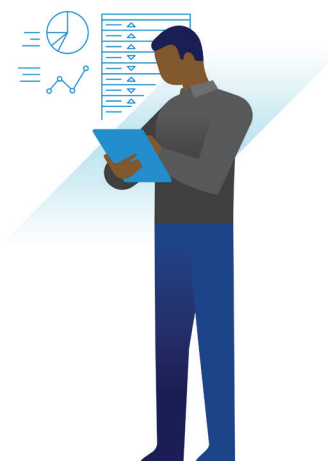
Donner la priorité au demandeur d'emploi

Tout cela aboutit à une révolution dans la façon de se former. Tout d'abord, il faut donner la priorité au demandeur d'emploi. L'interaction stéréotypée entre un citoyen et une agence pour l'emploi implique le remplissage de formulaires, des réunions en face à face obligatoires et des conversations décourageantes avec des agents en manque de ressources qui se voient traités comme des machines et qui, à leur tour, traitent les citoyens de la même manière. Ce modèle ne fonctionnera pas, il ne sera pas évolutif et ne répondra pas aux exigences du nouveau marché de l'emploi.

Donner la priorité au demandeur d'emploi signifie avoir un contact plus direct et plus personnel avec les citoyens pour mieux comprendre leurs besoins. Trouver un nouveau poste dans un tel climat n'est pas chose simple, c'est pourquoi il est essentiel de faire preuve d'empathie par le biais d'une véritable interaction humaine.

Cette interaction est cruciale, car les agents doivent être en mesure d'expliquer la situation et le processus à un large éventail de citoyens : des étudiants qui entrent sur le marché pour la première fois aux professionnels de l'hôtellerie et de la restauration issus de secteurs disruptés qui se demandent comment ils peuvent travailler ailleurs, en passant par les chefs d'entreprise qui ont vu la pandémie détruire l'œuvre de leur vie. Le remplissage de plusieurs formulaires, en ligne et en personne, est complexe, long et inutile.

Les agents doivent comprendre la situation afin de pouvoir faire correspondre les besoins du demandeur d'emploi à ceux du marché et des activités spécifiques. Cela signifie qu'il faut leur donner la flexibilité nécessaire pour intervenir en cas de besoin, et qu'il faut également être en mesure de faire évoluer les équipes en fonction des fluctuations de la demande. Par exemple, dans les lieux touristiques traditionnels, à la fin des années universitaires et à l'approche de Noël et d'autres jours fériés, la demande et l'offre du marché sont différentes de celles des autres périodes de l'année.



Augmentation significative de la capacité sans augmentation des coûts

Pour y parvenir en donnant la priorité au demandeur d'emploi, les agences pour l'emploi peuvent suivre deux voies. Elles peuvent employer elles-mêmes un grand nombre de collaborateurs ou leur fournir une formation et les déployer ensuite. Elles peuvent également automatiser le processus dans la mesure du possible, via une croissance plus gérable du nombre de collaborateurs.

Si la première option est nécessaire dans une certaine mesure, elle manque de flexibilité et n'est tout simplement pas rentable en période de restrictions budgétaires et de réduction des coûts.

En automatisant les parties appropriées du processus, les agences pour l'emploi peuvent libérer du temps aux agents en supprimant les tâches administratives de routine. Ils peuvent ainsi se concentrer davantage sur l'intervention humaine. Cela peut également servir à offrir un libre-service numérique directement aux demandeurs d'emploi et aux employeurs, grâce à une expérience omnicanale. Pour y parvenir, il faudra développer rapidement une gamme d'applications et de services capables de s'adapter à l'évolution des besoins des utilisateurs, afin que chacun comprenne mieux à quoi ressemblera l'avenir. En outre, il a été démontré que fournir aux collaborateurs un accès fluide aux outils numériques dont ils ont besoin pour accomplir leur travail plus efficacement, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, permet non seulement d'améliorer leur productivité, mais aussi de réduire les erreurs, l'absentéisme et la rotation du personnel.

Pour dire les choses clairement, les agences pour l'emploi devront toujours augmenter leurs propres effectifs mais, grâce à l'automatisation, elles peuvent s'assurer que le service qu'elles fournissent répond aux besoins des demandeurs d'emploi et aux considérations budgétaires.

De plus, l'augmentation du nombre de collaborateurs pose ses propres défis. Il faudra certainement un grand nombre de collaborateurs dans les agences pour l'emploi. Comment ces entreprises peuvent-elles intégrer un nombre important de nouveaux collaborateurs de manière rapide et efficace, sans interruption significative du service ?

Là encore, grâce à l'automatisation. Grâce à l'automatisation, les agences peuvent intégrer et former les collaborateurs en quelques jours plutôt qu'en quelques semaines. Pour cela, il convient de déterminer quelles parties du processus peuvent être fournies par le biais d'applications (telles que la formation initiale, les guides sur les processus et les systèmes), et lesquelles sont plus efficaces lorsqu'elles sont fournies par un collègue ou un responsable.





Automatisation de l'intégration

C'est une approche que nous avons adoptée avec bon nombre de nos clients. Par exemple, si nous devons intégrer 10 000 nouveaux collaborateurs et que nous pouvons leur fournir les outils dont ils ont besoin pour commencer à aider les demandeurs d'emploi dès le premier jour au lieu du quinzième, nous économisons 750 000 heures de travail, ou encore, nous vous donnons 407 collaborateurs de plus.

Si vous voulez voir ce que cela signifie pour votre entreprise, contactez-nous à l'adresse : employmentagencies@vmware.com

Fournir l'automatisation

D'où vient l'automatisation ?

Comme mentionné, via des applications, fournies par l'équipe informatique locale, qui répondent aux besoins des agences. Du point de vue des collaborateurs, cela signifie fournir des services qui soutiennent la productivité, augmentant ainsi la capacité sans augmenter les coûts.

Il s'agit d'applications qui : fournissent des données sur les citoyens, exécutent des contrôles initiaux et suggèrent des correspondances possibles pour les postes avant un tri humain et alertent lorsque les demandeurs d'emploi ont manqué des entretiens, reçu un retour d'information, ou encore obtenu ou non un poste.

Il s'agit également d'applications destinées aux citoyens qui permettent de créer un libre-service 24 h/24 et 7 j/7. Des services mobiles et Web qui permettent aux demandeurs d'emploi de s'inscrire, de mettre à jour leurs profils, leurs expériences professionnelles et les formations suivies, de rechercher des postes vacants et des cours et de se présenter, ainsi que d'accéder à des guides sur les meilleures pratiques en matière de candidature et d'entretien.

Cela permet non seulement au demandeur d'emploi de prendre la responsabilité de sa recherche d'emploi, mais cela garantit également que lorsqu'il s'adresse à un agent, celui-ci connaît (et peut sans doute même voir) les démarches qu'il a effectuées et les informations dont il dispose déjà. L'interaction peut alors se concentrer sur ce qui doit encore se produire, plutôt que de répéter des informations.

Pour ce faire, les équipes informatiques ont besoin d'accéder à des plates-formes agiles qui leur permettent de développer et de déployer rapidement des applications. Personne ne sait quelles applications ou quels services seront nécessaires dans 12 mois, car il est impossible de prévoir quelle sera la demande du marché. Cela signifie que l'époque des cycles de développement de six mois, voire d'une année, est révolue : les applications doivent être conçues, déployées et faire l'objet d'itérations en quelques jours ou semaines, et non en mois ou en années. Cela nécessite les environnements et les outils appropriés pour y parvenir efficacement.

Les équipes informatiques doivent également instaurer une approche cohérente qui élimine les silos entre la numérisation continue et les données, tout en respectant les réglementations en matière de confidentialité et les exigences de sécurité. Afin d'offrir une approche privilégiant les demandeurs d'emploi, les données capturées par le biais d'interactions en personne doivent être stockées dans les mêmes systèmes que celles recueillies lors de la candidature et de l'engagement en ligne.

Une approche plus agile et cohérente est également essentielle pour fournir les différentes applications dont les citoyens et les collaborateurs ont besoin. Pour les citoyens, il doit y avoir une interface frontale conviviale et un back-end entièrement sécurisé pour la collecte des données. Pour les collaborateurs, l'expérience doit toujours être conviviale, mais l'ensemble du service doit s'adapter à une approche de travail à distance. À mesure que des modèles de travail hybrides stratégiques remplacent le télétravail ad hoc de 2020, les collaborateurs doivent pouvoir passer facilement du domicile au bureau selon leurs besoins, sans restrictions importantes ni processus onéreux.





Les implications en matière de sécurité

Pourtant, en voulant tout mettre en ligne et en connectant les personnes et les terminaux indépendamment du lieu, les agences pour l'emploi et leur équipe informatique courent le risque de s'exposer à des cyberattaques. Le retour au bureau, l'augmentation des postes vacants et la croissance du chômage créeront un environnement propice aux attaques d'ingénierie sociale, les citoyens et les collaborateurs des agences pour l'emploi étant des maillons faibles potentiels. La cybersécurité doit être au centre des préoccupations et les citoyens doivent recevoir des conseils clairs sur ce que les agences et les employeurs demanderont et, plus important encore, sur ce qu'ils ne demanderont pas. En outre, les collaborateurs doivent recevoir une formation appropriée pour limiter le risque de réussite des attaques par hameçonnage.

Les équipes informatiques doivent également s'assurer que chaque élément connecté, des applications Web frontales au Data Center via le réseau, dispose de la sécurité appropriée. Pour les systèmes existants, cela implique de rester informé des mises à jour et des correctifs, mais avec une plate-forme de développement agile. La sécurité des nouvelles applications et des nouveaux services peut être intégrée dès le départ, plutôt que d'être ajoutée après coup. La sécurité doit adopter un modèle zéro confiance et être capable de s'adapter à l'évolution des menaces.

Offrir un engagement physique

Avec un boom du chômage post-pandémique à gérer, il est impossible d'attendre des gens qu'ils se déplacent, souvent en transports publics, vers des bâtiments municipaux centralisés qui devront toujours mettre en œuvre des mesures strictes de distanciation sociale.

Dans le même temps, de nombreuses unités commerciales restent vides dans les centres-villes. Certaines agences pour l'emploi explorent la possibilité de mettre en place des bureaux pour l'emploi éphémères afin de fournir des services de conseil et de prestations, en utilisant l'espace disponible et en contribuant à redynamiser les centres de population.

Pour réussir, ils doivent être aussi fonctionnels et bien équipés que n'importe quel bureau central, tout en restant sécurisés et, surtout, sans nécessiter d'expertise informatique sur site. Tout cela est possible grâce à la gestion de SASE, SDWAN et Edge Compute à distance depuis le Cloud.

Les applications fournies par une plate-forme agile et distribuées sur n'importe quel terminal, avec accès aux données selon les besoins, seront essentielles pour offrir ce niveau d'expérience : un engagement physique et numérique.



L'avenir de la recherche d'emploi : en libre-service, automatisé et centré sur l'humain

La recherche d'un nouvel emploi peut être stressante à tout moment. Au milieu d'une pandémie dévastatrice, elle le sera doublement. Le moyen le plus rapide pour que les pays se remettent sur pied, que les secteurs d'activité recommencent à croître et que les citoyens reprennent confiance est de redonner du travail aux chômeurs. Dans cette optique, les agences pour l'emploi sont les facilitateurs de première ligne. Pour y parvenir dans un monde de plus en plus numérique et sans contact, il faut adopter une nouvelle approche. Elle combine des applications conviviales en libre-service, une automatisation ciblée et des interactions humaines pertinentes et à valeur ajoutée afin de fournir non seulement un service efficace et économique, mais aussi de faire travailler des personnes de tous horizons.

Si vous voulez voir ce que cela signifie pour votre entreprise, contactez-nous à l'adresse : employmentagencies@vmware.com

Faites de VMware votre partenaire

Vous souhaitez découvrir comment l'assistance de VMware peut être la clé pour offrir une excellente valeur ajoutée aux demandeurs d'emploi ?

Contactez-nous dès aujourd'hui
à l'adresse :
employmentagencies@vmware.com

Contactez-nous pour
organiser une session
approfondie avec l'un
de nos représentants.

