



L'IA et La numérisation dans les services publics de l'emploi

Rapport d'atelier

Bruxelles / 25 et 26 mars 2026



WAPES International Working Group
AI & Digitalisation in Public Employment Services

Brussels, 25th and 26th March 2026

1. Introduction

L'atelier WAPES sur l'IA et la numérisation a réuni des services publics de l'emploi, des chercheurs, des partenaires institutionnels et des experts de terrain pour deux jours d'échanges ciblés à Bruxelles. L'atelier a créé un espace ouvert pour réfléchir à la manière dont la numérisation et l'IA affectent déjà les SPE et pour explorer comment ces évolutions peuvent être mises à profit de manière pratique, équitable et centrée sur les personnes.

Grâce à des travaux de groupe basés sur des cas concrets et aux contributions d'experts, les participants ont discuté de défis concrets, partagé des perspectives nationales et proposé des idées susceptibles de soutenir les développements futurs dans l'ensemble des systèmes des SPE. L'atelier a été conçu non seulement comme un espace de réflexion, mais aussi comme une étape vers un apprentissage pratique que les participants pourraient mettre en œuvre au sein de leurs propres organisations.

2. Participants

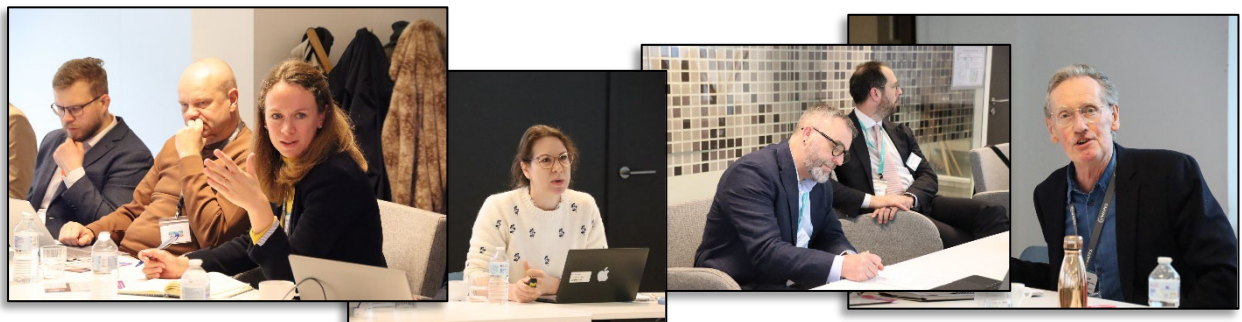
L'atelier a réuni des représentants des services publics de l'emploi issus de différents contextes nationaux, ainsi que des chercheurs de Belgique et du Royaume-Uni, des partenaires institutionnels de l'OCDE, de l'OIT et de la Banque mondiale, et des prestataires travaillant sur la transformation numérique, l'IA et l'innovation en matière de services.



Les pays représentés comprenaient la Belgique, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Lettonie, la Malaisie, les Pays-Bas, la République de Corée, l'Espagne, la Turquie et le Royaume-Uni.

3. Chercheurs et institutions

L'atelier a bénéficié des contributions de chercheurs et de partenaires institutionnels qui ont aidé à structurer les discussions et à relier les questions pratiques des SPE aux développements plus larges en matière d'IA, d'équité, de mise en œuvre et de politique du marché du travail.



Les perspectives institutionnelles ont permis de replacer l'atelier dans un contexte international plus large, notamment à travers des réflexions sur la préparation au numérique, l'inclusion, les choix de mise en œuvre et le rôle futur des SPE. Les contributions de la

recherche ont apporté des perspectives importantes sur le changement organisationnel, la prestation de services centrée sur l'humain, ainsi que sur les questions de partialité et d'équité dans les systèmes assistés par l'IA.

4. Déroulement de l'atelier

L'atelier a combiné des interventions en plénière, des travaux de groupe thématiques et des discussions axées sur la pratique. Le premier jour, les participants ont travaillé en petits groupes pour définir des cas concrets liés aux SPE et identifier les



principaux défis associés à chaque thème.

Le deuxième jour, ces discussions ont été approfondies grâce à des échanges avec des partenaires de terrain et des experts de, en mettant fortement l'accent sur la mise en œuvre et l'apprentissage organisationnel.



L'une des principales caractéristiques de l'atelier était son orientation pratique. Plutôt que de discuter de l'IA en termes abstraits, les participants se sont concentrés sur les dilemmes réels auxquels sont confrontés les SPE et ont exploré comment les outils numériques peuvent soutenir les services tout en préservant la confiance, le jugement professionnel et l'inclusion.



5. Points forts de l'atelier

Tout au long de l'atelier, un message central a été mis en avant : l'IA et la numérisation ne sont pas seulement des avancées techniques. Elles soulèvent également des questions organisationnelles, éthiques et professionnelles. Les participants ont souligné à plusieurs reprises que la réussite de la mise en œuvre dépend non seulement des outils, mais aussi des capacités du personnel, du leadership, de la confiance, de la transparence et d'une compréhension claire des domaines dans lesquels le jugement humain doit rester central.

6. Les cas

L'équipe 1 a examiné comment l'IA peut soutenir un accompagnement centré sur l'humain au sein des SPE. Le groupe a souligné que les outils numériques devaient renforcer, et non remplacer, le jugement des conseillers, et que la confiance, la transparence et l'accessibilité devaient rester au cœur du dispositif.

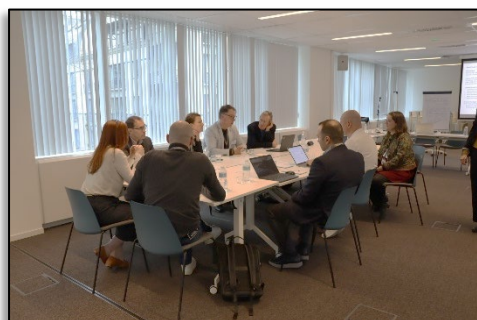
L'équipe 2 s'est concentrée sur les biais, l'équité et l'inclusion dans les SPE basés sur l'IA. Les participants ont souligné l'importance des garde-fous, de la supervision humaine et d'un examen continu pour garantir que les outils numériques favorisent un accès équitable et ne renforcent pas les inégalités existantes.

L'équipe 3 a examiné l'état de préparation des organisations à la transformation numérique dans les SPE. Le groupe a souligné que la réussite de la mise en œuvre dépend du leadership, des capacités du personnel, d'une planification réaliste et d'une approche à long terme du changement organisationnel.



7. Réflexions générales

Dans tous les groupes, les participants ont manifesté un vif intérêt pour l'apprentissage mutuel à partir de leurs expériences respectives et pour l'élaboration de réponses pratiques aux défis communs. Malgré des contextes nationaux différents, de nombreuses questions identiques ont émergé : comment introduire l'IA de manière responsable, comment renforcer la préparation du personnel, comment préserver l'équité et comment garantir que la technologie soutienne, plutôt qu'elle n'affaiblisse, la mission de service public des services de l'emploi.



L'atelier a montré l'intérêt de créer des espaces internationaux où les SPE peuvent discuter ouvertement des questions émergentes, comparer leurs approches et travailler ensemble sur des cas concrets.

8. Ce qu'ont dit les participants

« Ce qui a rendu cet échange si précieux, c'est l'accent mis sur les pratiques réelles et les défis concrets de la mise en œuvre. »

« L'atelier a montré que l'IA dans les services publics d'emploi ne concerne pas seulement la technologie, mais aussi les personnes, la confiance et le jugement professionnel. »

« Il a été très utile d'entendre comment d'autres services publics de l'emploi abordent des questions similaires dans des contextes nationaux différents. »

« Les discussions de cas ont permis de transformer des idées générales sur l'IA en enjeux concrets sur lesquels nous pouvons travailler au sein de nos propres organisations. »



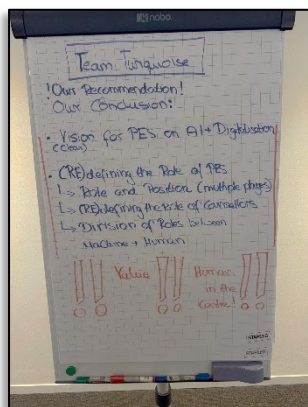
9. Vidéo

L'atelier a également fait l'objet d'une courte vidéo mettant en avant l'ambiance, les échanges entre les participants et les principales réflexions issues de ces deux jours.

Regardez la vidéo [ici](#)

10. Prochaines étapes

L'atelier a marqué une étape importante dans les travaux en cours du Groupe de travail international sur l'IA et la numérisation. Les discussions, les études de cas et les échanges contribueront à orienter les futures activités du WAPES et à favoriser l'apprentissage continu au sein des services publics de l'emploi. Les recommandations formulées lors de l'atelier seront également reprises dans le prochain document de travail du groupe, dont la publication est prévue en septembre 2026.



En réunissant des praticiens des SPE, des chercheurs, des institutions et des experts thématiques, l'atelier a renforcé l'importance des échanges internationaux pour relever les opportunités et les défis liés à l'IA et à la transformation numérique.