



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



pôle emploi



# Charte de Pôle emploi pour une intelligence artificielle éthique

# PRÉAMBULE

L'«intelligence artificielle»\* (IA) est un levier important pour Pôle emploi, afin d'accélérer le retour à l'emploi durable. Ses potentialités sont nombreuses, tant pour les agents\* de Pôle emploi que pour ses usagers\*, demandeurs d'emploi et recruteurs notamment. Les technologies intégrant de l'IA peuvent engendrer des questionnements éthiques\* et soulever des défis sociétaux, en raison des spécificités et des craintes qu'elles suscitent.

Pour répondre à ces enjeux, Pôle emploi entend inscrire le développement et les usages des algorithmes\* et solutions d'intelligence artificielle dans une démarche éthique pérenne. La présente charte en est le socle fondateur, résultant d'un travail collaboratif et consultatif. Elle présente des engagements qui, pris dans leur ensemble, permettent de garantir un cadre de confiance, respectueux des valeurs de Pôle emploi, et de minimiser les risques liés au déploiement de ces technologies. Les engagements sont regroupés selon les principaux enjeux éthiques soulevés par l'IA à Pôle emploi.

Bien qu'élaborée spécifiquement pour encadrer le développement et l'usage des algorithmes et de l'intelligence artificielle, cette charte s'inscrit dans le contexte global de Pôle emploi et dans le sillon de ses engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale. Elle s'appuie notamment sur :

- Le projet stratégique 2019-2022 de Pôle emploi et ses engagements en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale ;
- Les travaux en cours sur l'éthique chez Pôle emploi ;
- La charte de Pôle emploi pour un numérique responsable (INR) ;
- Les engagements en matière de diversité ;
- Les engagements en matière de sécurité du système d'information (SI).

La présente charte concerne tous les algorithmes, services et solutions d'intelligence artificielle dont la conception, la définition, la mise en oeuvre, l'usage, la finalité et les règles sont définies par Pôle emploi et relèvent de sa responsabilité sauf dispositions réglementaires ou législatives liés à des traitements spécifiques.

(\*) Les termes comportant un astérisque font l'objet d'une définition dans le glossaire en fin de document.

---

**NOS ENGAGEMENTS POUR GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT  
ET L'UTILISATION ÉTHIQUE DES ALGORITHMES ET  
DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

**p. 4**

---

1. Finalité et légitimité des algorithmes

p. 4

---

2. L'humain au centre ; l'intelligence artificielle au service de l'humain

p. 4

---

3. Équité et non discrimination

p. 5

---

4. Liberté de choix

p. 5

---

5. Transparence

p. 5

---

6. Sécurité

p. 6

---

7. Impact environnemental

p. 6

---

**EVOLUTION DE LA CHARTE**

**p. 6**

---

**MISE EN OEUVRE DE LA CHARTE**

**p. 6**

---

**GLOSSAIRE**

**p. 7**

# Nos engagements pour garantir le développement et l'utilisation éthique des algorithmes et de l'intelligence artificielle

## 1. Finalité et légitimité des algorithmes

L'utilisation d'algorithmes et d'intelligence artificielle doit permettre à Pôle emploi de remplir ses missions, dans le respect de ses valeurs et obligations en tant que service public. La finalité et la légitimité des algorithmes doivent donc être encadrées, et ce d'autant plus lorsqu'un traitement informatique s'applique à des données personnelles.

- Pôle emploi s'engage à ne mettre en oeuvre que des algorithmes et solutions d'intelligence artificielle conçus pour :
  - servir les intérêts individuels légitimes des agents et usagers de Pôle emploi, dans la stricte limite des missions de l'organisme et de ses obligations en tant qu'employeur ;
  - ou lutter contre des pratiques malveillantes à l'encontre des agents et usagers de Pôle emploi, de l'organisme ou de ses financeurs.

## 2. L'humain au centre ; l'intelligence artificielle au service de l'humain

Il est indispensable que l'intelligence artificielle demeure au service de l'humain. Il s'agira ainsi pour Pôle emploi de garder les agents comme les usagers de Pôle emploi au centre, de veiller à l'inclusion de tous, de préserver la possibilité d'un dialogue humain entre les utilisateurs\* et Pôle emploi, et d'apporter les connaissances nécessaires à la compréhension et à l'utilisation de ces technologies.

- Pôle emploi s'engage à utiliser les algorithmes et l'intelligence artificielle pour améliorer la délivrance de ses services, et notamment accompagner ses agents dans la réalisation de leurs tâches (apport d'informations et de connaissances, amélioration des conditions de travail, etc.).
- Pôle emploi s'engage à mettre à disposition des utilisateurs des moyens de solliciter l'intervention d'un agent Pôle emploi, en vue notamment d'obtenir une explication sur le fonctionnement d'un service ou une aide à la décision et de corriger les éventuels biais\* algorithmiques.
- Pôle emploi s'engage à mettre en oeuvre des actions d'accompagnement et de sensibilisation des agents et des usagers à l'intelligence artificielle, ainsi qu'à réunir les conditions de confiance, dont la présente charte est garante.

(\*) Les termes comportant un astérisque font l'objet d'une définition dans le glossaire en fin de document.

## 3. Équité et non-discrimination

**Un des risques connus des algorithmes et des systèmes d'intelligence artificielle est de pouvoir reproduire, renforcer ou générer des biais discriminatoires. C'est pourquoi il est essentiel de mettre en oeuvre des mesures visant à garantir l'équité entre les individus, l'absence de discriminations et la fiabilité des solutions proposées.**

- Pôle emploi s'engage à limiter les biais algorithmiques en vue d'un traitement équitable entre tous les utilisateurs.
- Pôle emploi s'engage à maintenir son niveau de qualité de service ou à le surpasser tout en limitant l'effort demandé aux utilisateurs pour l'entraînement des services d'intelligence artificielle<sup>1</sup>.
- Pôle emploi s'engage à surveiller et à maintenir la qualité des données dans le temps pour garantir la stabilité de la performance des services proposés à ses utilisateurs.

## 4. Liberté de choix

**Les algorithmes et solutions d'intelligence artificielle doivent être développés et utilisés dans le respect de l'autonomie humaine. Ils doivent pouvoir aider les individus à prendre des décisions et éclairer leurs choix, sans pour autant ni les y contraindre ni éluder leur responsabilité. À cet égard, il est essentiel pour Pôle emploi de maintenir la place de l'humain dans les processus et de limiter à des tâches routinières qui n'engagent pas la responsabilité humaine les décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé.**

- Pôle emploi s'engage, lorsqu'une décision est prise par un algorithme, à mettre en oeuvre les conditions permettant aux utilisateurs d'exposer leurs éventuels recours auprès d'un interlocuteur humain et l'instruction de ce recours par un humain.
- Pôle emploi s'engage à respecter la liberté de choix des utilisateurs lors de la mise en oeuvre de services ayant recours à des algorithmes d'aide à la décision (possibilité de ne pas suivre les recommandations fournies, etc.).

## 5. Transparence

**Dans un souci de transparence envers les usagers, Pôle emploi estime qu'il est indispensable de signaler l'utilisation d'un service basé sur un algorithme d'intelligence artificielle et d'être en capacité d'expliquer de la façon la plus compréhensible possible son fonctionnement et ses résultats.**

- Pôle emploi s'engage à informer les utilisateurs des usages qui sont faits de leurs données et à recueillir leur consentement éclairé lorsque celui-ci s'avère nécessaire du point de vue de la loi.
- Pôle emploi s'engage à expliquer les algorithmes aux utilisateurs de la façon la plus compréhensible possible, en prenant en compte ces exigences dès la phase de conception des services et solutions d'intelligence artificielle ; les explications préciseront les grands principes de fonctionnement, les données utilisées et les facteurs déterminants dans les résultats en sortie d'algorithme.
- Pôle emploi s'engage à informer les utilisateurs lorsqu'ils sont en interaction avec un service automatique ou un système d'intelligence artificielle.
- Pôle emploi s'engage à intégrer, dans son rapport annuel, un bilan sur les travaux menés en lien avec les algorithmes et l'intelligence artificielle.

<sup>1</sup> Un algorithme, par nature, a besoin des retours utilisateurs pour s'améliorer. Cependant, nous ne mettrons pas en production généralisée une solution demandant un effort trop important pour atteindre des résultats probants.

(\*) Les termes comportant un astérisque font l'objet d'une définition dans le glossaire en fin de document.

## 6. Sécurité

La sécurité et la robustesse technique sont essentielles pour une utilisation en confiance des algorithmes et des technologies d'intelligence artificielle. Il s'agit aussi bien de garantir le respect de la vie privée des usagers tout au long du cycle de vie des solutions, que de s'assurer de la fiabilité et de la résilience aux attaques des services proposés.

- Pôle emploi s'engage à respecter les bonnes pratiques préconisées par l'ANSSI<sup>2</sup> et la CNIL<sup>3</sup> en matière de sécurisation des données : identification des données à risque, sécurisation des traitements, notification en cas de violation des données à caractère personnel.
- Pôle emploi s'engage à identifier les personnes susceptibles de recourir à l'un des services proposés et à garantir les rôles et les droits adaptés à leurs activités, leurs besoins et leurs obligations.
- Pôle emploi s'engage à attacher une attention particulière et une vigilance renforcée à la sécurité, en particulier à ne pas communiquer des données à caractère personnel aux utilisateurs externes à Pôle emploi si le besoin ne s'avère pas conforme à la loi.
- Pôle emploi s'engage à s'employer à éviter toute attaque ou tentative de détournement des services basés sur de l'intelligence artificielle.

## 7. Impact environnemental

Conscient des enjeux sociaux et environnementaux du numérique, Pôle emploi a adopté une démarche globale pour un numérique responsable et durable qui concourt à l'atteinte de ses objectifs RSE en matière de réduction des émissions carbone. Le développement et l'utilisation d'algorithmes et de systèmes d'intelligence artificielle doivent s'inscrire dans cette démarche, en se faisant de la façon la plus respectueuse de l'environnement possible.

- Pôle emploi s'engage à poursuivre sa démarche pour un numérique responsable et ainsi minimiser l'impact environnemental lié au développement et à l'utilisation d'algorithmes et de systèmes d'intelligence artificielle.

# Évolution de la charte

**Les technologies évoluant rapidement, il sera essentiel pour Pôle emploi de veiller à l'évolution de ses engagements éthiques dans le temps.**

Pôle emploi s'engage à revisiter périodiquement la présente charte et, le cas échéant, à la faire évoluer afin de la mettre en cohérence avec les évolutions technologiques, sociétales et réglementaires.

# Mise en oeuvre de la charte

**La présente charte éthique de Pôle emploi pour les algorithmes et l'intelligence artificielle constitue un cadre de référence qui définit les engagements que Pôle emploi entend respecter dans ce domaine. La mise en oeuvre effective de ces principes requiert la mobilisation de moyens adaptés.**

Pôle emploi s'engage à mettre en oeuvre la gouvernance, l'organisation, les dispositifs et outils nécessaires pour garantir le respect des engagements de la présente charte.

<sup>2</sup> Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

<sup>3</sup> Commission nationale de l'informatique et des libertés

(\*) Les termes comportant un astérisque font l'objet d'une définition dans le glossaire en fin de document.

# Glossaire

## AGENTS

Les agents sont l'ensemble des personnels employés par Pôle emploi (au sens « agents de l'Etat »).

## ALGORITHME

Un algorithme décrit une séquence d'étapes à suivre pour résoudre un problème, de façon suffisamment précise pour être transcrite en un programme pouvant être mis en oeuvre par un ordinateur. Selon la nature du problème, le résultat peut être unique (effectuer une multiplication par exemple) ou comporter plusieurs réponses (proposer plusieurs pages web en réponse à une recherche par exemple). Le mot algorithme vient du nom d'un mathématicien perse du IXe siècle, Al-Khwârizmî. La science qui étudie les propriétés des algorithmes est l'algorithmique.

## BIAIS ALGORITHMIQUES

Appliqué au contexte d'un algorithme, un biais peut advenir dans le cas où les données fournies, leur entraînement ou la construction de l'algorithme lui-même sont susceptibles de générer des erreurs, des approximations ou des discriminations.

**Exemple :** *Un algorithme cherchant le candidat attendu pour un poste donné est entraîné avec un échantillon de CV reflétant les effectifs majoritairement masculins associés à ce type de poste. Il est possible, sans opération de débiaisement, que l'algorithme favorise en reflet les candidatures masculines.*

## EQUITÉ DE TRAITEMENT OU TRAITEMENT ÉQUITABLE

L'équité de traitement vise à prendre en compte la situation singulière de chacun afin de proposer les décisions les plus justes.

**Exemple :** *Un demandeur d'emploi très éloigné de l'emploi se verra proposer un accompagnement renforcé et différencié en accord avec sa situation pour faciliter son retour à l'emploi.*

## ÉTHIQUE

L'éthique est la discipline philosophique de réflexion sur les fondements des règles de conduite et leur mise en oeuvre selon les contextes. Elle se distingue de la réglementation, qui établit des normes, et du droit qui édicte des lois et aspire à les faire respecter.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'intelligence artificielle est un ensemble de théories et de techniques mises en oeuvre pour réaliser des logiciels capables de simuler des fonctions cognitives, utilisées à des fins de résolution de problèmes, d'assistance ou de substitution à des activités humaines.

**Exemple :** *L'intelligence artificielle peut être utilisée pour « lire » des documents et en extraire les informations clé afin de pré-remplir les champs d'un formulaire qu'un humain devra ensuite contrôler et valider.*

## USAGERS

Les usagers sont l'ensemble des bénéficiaires des services de Pôle emploi : personnes à la recherche d'information, d'un emploi – qu'elles disposent ou non déjà d'un emploi, recruteurs mais aussi partenaires, etc.

## UTILISATEURS

Ensemble des agents et usagers de Pôle emploi susceptibles d'être en présence d'une solution d'intelligence artificielle ou de l'utiliser.

