

# Charte de France Travail pour une éthique de ses usages de l'intelligence artificielle

INSTITUTIONNEL

## PRÉAMBULE

L'intelligence artificielle\* (IA) est un levier important pour France Travail, afin d'accélérer le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi et de faciliter l'activité des agents\* de France Travail. Ses potentialités sont nombreuses, tant pour les agents\* que pour les usagers\*, demandeurs d'emploi et recruteurs notamment. Les technologies intégrant de l'IA peuvent susciter des questionnements éthiques\* et des défis sociétaux, en raison de leurs spécificités et des craintes qu'elles inspirent.

Pour répondre à ces enjeux, France Travail entend inscrire le développement des systèmes d'intelligence artificielle (SIA)\* et leurs usages dans une démarche éthique pérenne. Résultant d'un travail collaboratif et consultatif, la présente charte en est le socle fondateur. Elle présente des engagements qui, pris dans leur ensemble, permettent de garantir un cadre de confiance, respectueux des valeurs de France Travail, 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 France Travail.

Bien qu'élaborée spécifiquement pour encadrer le développement et l'usage des systèmes d'intelligence artificielle, cette charte s'inscrit dans le contexte global de France Travail conformément à ses engagements en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale. Elle s'appuie notamment sur :

- Le projet stratégique 2024-2027 de France Travail et ses engagements en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale ;
- Les travaux en cours sur l'éthique chez France Travail ;
- La Charte pour un numérique responsable de l'INR dont France Travail est signataire ;
- Les engagements en matière de diversité ;
- Les engagements en matière de sécurité du système d'information (SI).

La présente charte concerne tous les systèmes d'intelligence artificielle dont la conception, la définition, la mise en œuvre, l'utilisation, la finalité et les règles sont définies par France Travail 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 UNE ÉTHIQUE DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

## **1. FINALITÉ ET LÉGITIMITÉ DES ALGORITHMES**

L'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle doit permettre à France Travail 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.

- France Travail s'engage à ne mettre en œuvre des systèmes d'intelligence artificielle que pour :
  - servir les intérêts individuels légitimes des agents et usagers de France Travail, 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 France Travail, 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 France Travail de permettre aux agents comme aux usagers de France Travail de garder la maîtrise de leurs interactions avec les systèmes d'intelligence artificielle. En particulier, il s'agit de veiller à l'inclusion de tous, de préserver la possibilité d'un dialogue humain entre tous les acteurs, en particulier entre les utilisateurs\* et France Travail ainsi qu'entre les agents de France Travail.

- France Travail s'engage à utiliser les systèmes d'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.).
- France Travail s'engage à mettre à disposition des utilisateurs des moyens de solliciter l'intervention d'un agent France Travail, en vue notamment d'obtenir une explication sur le fonctionnement d'un service ou une aide à la décision et de corriger les éventuels erreurs et biais\* algorithmiques.
- France Travail s'engage à mettre en œuvre 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.

### 3. ÉQUITÉ ET NON-DISCRIMINATION

Un des risques connus des systèmes d'intelligence artificielle est de reproduire, renforcer ou générer des discriminations. C'est pourquoi il est essentiel de mettre en œuvre des mesures visant à garantir l'équité, l'absence de discriminations et la fiabilité des solutions proposées.

- France Travail s'engage à maîtriser et contrôler dans le temps les biais algorithmiques en vue d'un traitement équitable et non discriminatoire de l'ensemble des usagers et utilisateurs\*.
- France Travail 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.
- France Travail s'engage à surveiller et à maintenir la qualité des données dans le temps pour assurer la stabilité de la performance des services proposés à ses utilisateurs.

### 4. TRANSPARENCE

Dans un souci de transparence envers les utilisateurs, France Travail estime qu'il est indispensable de signaler l'utilisation d'un service recourant à un système d'intelligence artificielle et d'être en capacité d'expliquer de la façon la plus compréhensible possible son fonctionnement et ses résultats.

- France Travail s'engage à informer les utilisateurs lorsqu'ils sont en interaction avec un service automatique ou un système d'intelligence artificielle.
- France Travail 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.
- France Travail 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 utilisant des systèmes d'intelligence artificielle ; ces explications préciseront les grands principes de fonctionnement, les données utilisées et les facteurs déterminants dans les résultats en sortie d'algorithme.
- Outre ces explications génériques, France Travail s'engage à fournir aux utilisateurs des explications sur les résultats les concernant.
- France Travail s'engage à intégrer, dans son rapport annuel, un bilan sur les travaux menés en lien avec l'intelligence artificielle.



## 5. LIBERTÉ DE CHOIX

Les systèmes d'intelligence artificielle doivent être développés et utilisés dans le respect de l'autonomie humaine. Ils doivent aider les individus à prendre des décisions éclairées, sans pour autant ni les contraindre ni éluder leur responsabilité. À cet égard, il est essentiel pour France Travail de limiter l'automatisation totale des décisions à des tâches routinières qui n'engagent pas la responsabilité humaine.

- France Travail s'engage, lorsqu'une décision est prise par un algorithme, à permettre aux utilisateurs d'avoir recours de façon simple à un interlocuteur humain.
- France Travail s'engage à respecter la liberté de choix des utilisateurs lors de la mise en œuvre de services ayant recours à des algorithmes d'aide à la décision (possibilité de ne pas suivre les recommandations fournies, etc.).

## 6. SÉCURITÉ

La sécurité et la robustesse technique sont essentielles pour une utilisation en confiance des systèmes 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.

- France Travail s'engage à respecter les bonnes pratiques préconisées par l'ANSSI et la CNIL en matière de sécurisation des données : identification des données à risque, sécurisation des traitements, notification en cas de violation des données à caractère personnel.
- France Travail s'engage à contrôler que l'accès aux services proposés et leurs usages se fassent dans le cadre des droits adaptés aux activités, besoins et obligations des personnes concernées.
- France Travail 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 ou partenaires externes à France Travail si le besoin ne s'avère pas conforme à la loi.
- France Travail s'engage à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour éviter les attaques ou tentatives de détournement des systèmes d'intelligence artificielle qu'il déploie.

## 7. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

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

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

## ÉVOLUTION DE LA CHARTE

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

- France Travail 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 ŒUVRE DE LA CHARTE

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

- France Travail s'engage à mettre en œuvre la gouvernance, l'organisation, les dispositifs et outils nécessaires pour garantir le respect des engagements de la présente charte.

# GLOSSAIRE

## AGENTS

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

## ALGORITHME

Le mot algorithme vient du nom d'un mathématicien, géographe et astronome persan ayant vécu au IX<sup>e</sup> siècle, Al-Khwârizmî, qui a décrit et comparé de nombreuses méthodes algébriques de résolution d'équation. On désigne sous ce terme toute séquence d'opérations définies sans ambiguïté.

Un ordinateur est une machine qui exécute des séquences d'opérations logiques et donc des algorithmes. 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). La science qui étudie les propriétés des algorithmes est l'algorithmique.

## BIAIS ALGORITHMIQUES

Au sens étymologique, un biais désigne ce qui n'est pas coupé dans le droit fil et qui par conséquent est oblique. Appliqué au contexte d'un algorithme, un biais désigne un résultat entaché d'erreurs systématiques. Il peut advenir dans le cas où les données fournies, l'entraînement ou la construction de l'algorithme lui-même sont susceptibles de générer des erreurs, des approximations qui peuvent faire naître 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 œuvre 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 une discipline scientifique qui vise à simuler les fonctions cognitives (perception, mémoire, raisonnement, apprentissage etc.) avec des ordinateurs, et donc des algorithmes. Elle est mise à profit dans des technologies à des fins de résolution de problèmes, d'assistance ou de substitution à des activités humaines.

Exemple : des technologies intègrent des modèles d'intelligence artificielle 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.

## SYSTEMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (SIA)

Les systèmes d'intelligence artificielle sont des logiciels qui ont recours à des techniques d'intelligence artificielle pour traiter des données et parvenir à des conclusions.

## USAGERS

Les usagers sont l'ensemble des bénéficiaires des services de France Travail : 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 France Travail susceptibles d'être en présence d'une solution d'intelligence artificielle ou de l'utiliser.

