



# Pôle emploi: Deploying at scale an ethical, civic-minded, French and European public service AI

WAPES – April 2022

# Public employment service in France

## 6 core missions

-  Reception of all active people and registration of jobseekers
-  Payment of benefits to jobseekers
-  Supporting jobseekers in their search for work
-  Monitoring the job search
-  Helping companies with recruitment
-  Sharing our knowledge of the labour market

## Our key figures in 2020

**57 478** professionals at the service of employment

**897** local offices

**8 M** claims processed

**13 M** job offers published on our website pole-emploi.fr

**38 Mds** in benefits paid on behalf of unemployment insurance

**493 M** visits to pole-emploi.fr

# Our challenge? Deploying AI at scale within our services in 3 years



## To use artificial intelligence to accelerate access and return to sustainable employment

Ambition

- AI as a powerful efficiency lever for our users and our counsellors
- A global transformation to be carried out to deploy **AI at scale**
- A funding from the French government's Fund for the Transformation of Public Action (FTAP)

## Answer questions and worries that AI could generate

Obstacles

- **Understanding and method**
  - Sometimes complex or opaque calculation methods
  - Massive need for personal data
- **Legal level**
  - A quicker development for AI than for laws
  - Need for a framework
- **Users onboarding**
  - Preserve the trust
  - Identify changes in the relationship

## How to succeed in a reasoned and trustful AI?

Issue

- **What we want:**
  - To consider AI as a means and not an end in itself
  - To keep the human being at the centre of our concerns
  - To support the development of services
- **What we do not want:**
  - To do AI for AI
  - To resort to « all technologic »

Fonds  
de transformation  
de l'action  
publique





# Our solution? Building an AI adapted to public service, ethical and citizen-oriented, French and European



## From beginning to end, ethics is a backbone for AI

- Building of a robust framework to frame the use of AI from the elaboration of ideas to solutions used by clients
- Enshrining into the existing legislative framework, and looking **beyond**, to better **protect users** by respecting **fundamental rights**
- Better identifying **European and international best practises** on the topic of **ethics**



< >  
Déclaration de Montréal  
IA responsable\_  
< / >



Commission  
européenne

## Intelligence emploi is a programme which aims to develop AI at scale



Make evolve

...the counsellor's activity by providing assistance in managing incoming emails



Help

...the jobseeker in his pathway back to work by using AI technologies



Upgrade

...the level of service provided to recruiters in terms of better understanding the labour market

Implementation of a multidimensional base of capabilities essential to the industrialisation of AI

# An ethics chart written collectively to guide our actions

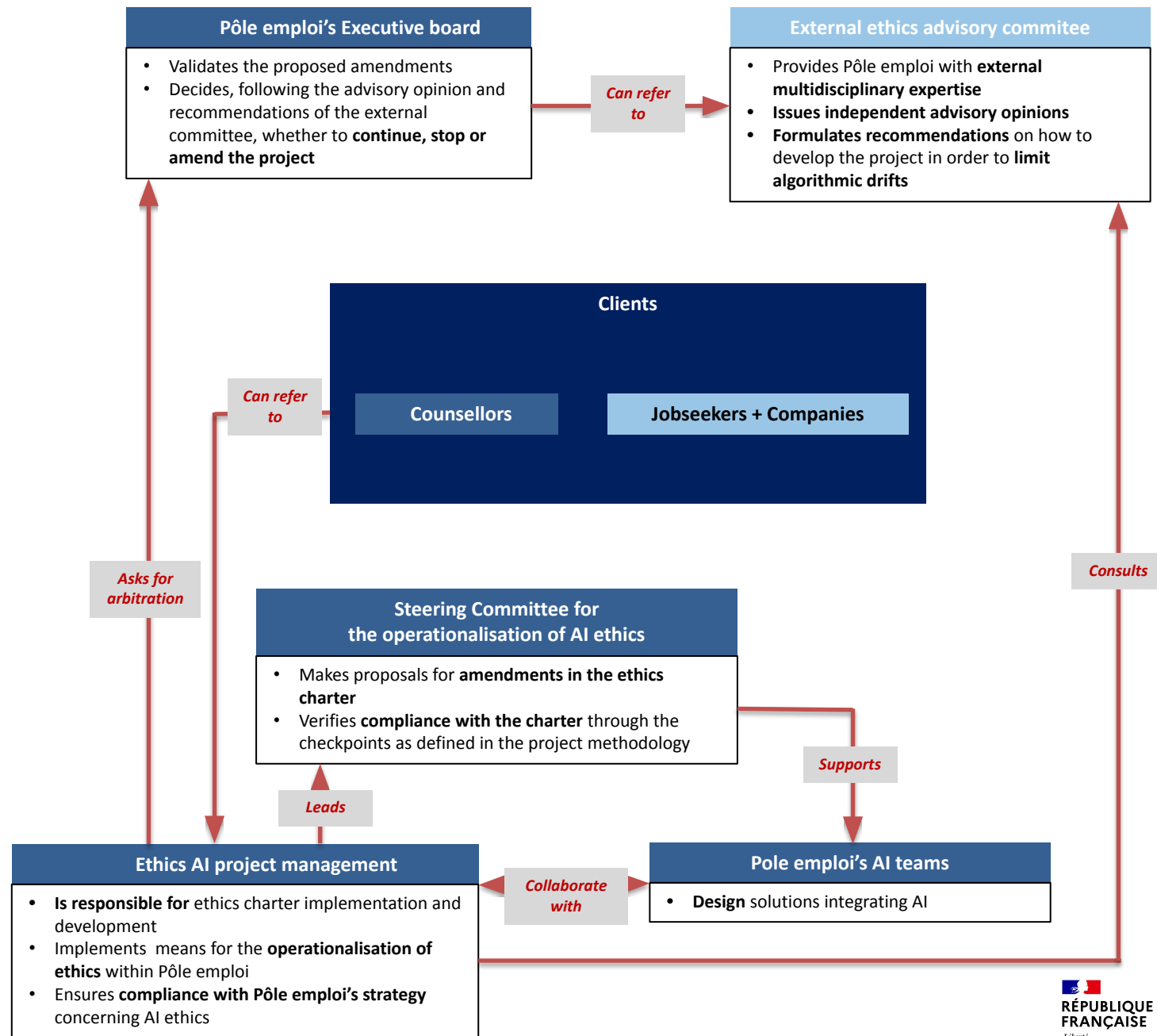


## Commitments for each of the 7 main issues raised or re-raised by AI



- 1 Purpose and legitimacy of algorithms
- 2 Human at the centre
- 3 Fairness and non-discrimination
- 4 Freedom of choice
- 5 Transparency
- 6 Security
- 7 Environmental impact

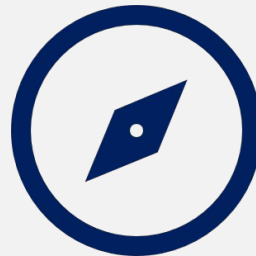
# A specific governance designed to provide spaces for reflection on AI



# Now? Ethics is used as a compass in our work on AI



- **Industrialised solutions brought to the market with trust:**
  - Managing contacts via mails
  - Personalised Recommendations
  - CVs automatic analysis
  - Simplified access to information
- **Continued support for teams in ethical reflection on AI work:**
  - deployment of several **awareness-raising documents** about AI and ethics in AI
  - an **assessment tool dedicated to ethics**, currently in a testing phase, to allow staff to ask themselves the right questions at the right moment.



**ENJEU 1 : FINALITÉ ET LÉGITIMITÉ DES ALGORITHMES**

Rappel des engagements de la Charte pour une IA éthique liés à cet enjeu :  
Pôle emploi s'engage à ne mettre en œuvre 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 pour lutter contre des pratiques malveillantes à l'encontre des usagers de Pôle emploi, des agents de Pôle emploi, de l'organisme et de ses financeurs.

1.1 Quels sont les objectifs et finalités du cas d'usage ?
Réponse :
1.2 Quels sont les bénéfices attendus et pour qui ?
Réponse :
1.3 Pouvez-vous justifier que les objectifs, finalités et applications de la solution entrent bien : • soit dans les limites des missions de Pôle emploi et de ses obligations en tant qu'employeur ? • soit dans le cadre de la lutte contre les pratiques malveillantes à l'encontre des populations listées dans l'engagement ci-dessus ?
Si le projet entre dans les limites des missions de Pôle emploi et de ses obligations en tant qu'employeur, citer la mission concernée et justifier en quoi le projet participe à la réalisation de la mission. Si le projet n'entre dans aucune des deux catégories citées, il n'est probablement pas conforme à la Charte éthique de Pôle emploi pour les algorithmes et l'IA.
Réponse :
1.4 Pouvez-vous décrire le processus ayant abouti à la décision de lancement du cas d'usage (l'obtention du « Go ») et les éventuelles réserves listées lors de cette décision de lancement ?
Réponse :
1.5 Quelles actions pouvez-vous mettre en place afin de contrôler que la solution réponde aux objectifs, aux finalités et aux applications prévues ? Ces actions permettent-elles de sécuriser dans le temps (pendant le projet et après le déploiement) la fidélité à la finalité d'origine de la solution, et de se prémunir contre une déviation ou un détournement de l'usage ?
Réponse :

**ENJEU 2 : CADRE DE CONFIANCE : L'HUMAIN AU CENTRE**

Rappel des engagements de la Charte éthique de Pôle emploi pour les algorithmes et l'IA liés à cet enjeu :  
• 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 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.

Respect des droits fondamentaux

2.1 Le projet est-il susceptible d'entraîner des effets négatifs sur les droits fondamentaux ? <sup>3</sup> Le cas échéant, quels sont-ils et quels sont les éventuels arbitrages opérés entre les différents principes et droits ?
Réponse :

Considération des agents Pôle emploi

*Pôle emploi's ethics assessment tool*