

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 6 février 2025

SFR lance son plan d'action « pour une IA à impact positif »

Convaincu que l'IA peut être un vecteur de progrès, d'efficacité et d'innovation pour l'entreprise, ses clients et ses collaborateurs, SFR dévoile un plan d'action ambitieux pour une IA à impact positif. Avec cette démarche, SFR réaffirme son engagement à faire du numérique une chance pour tous.

Dans la continuité de plusieurs initiatives menées ces derniers mois, au service de programmes de transformation internes, ou avec des acteurs de l'IA qui ont déjà démontré des résultats concrets en matière d'excellence opérationnelle, SFR accélère le déploiement de son plan d'action IA grâce à :

- une gouvernance dédiée visant à piloter le déploiement de la stratégie IA du groupe et à superviser l'atteinte de ses objectifs ;
- une feuille de route IA consolidée autour de projets structurants à impact pour les collaborateurs et clients ;
- un vaste plan de formation et d'acculturation aux enjeux de l'IA pour accompagner l'ensemble des collaborateurs au quotidien.

L'IA déjà opérationnelle chez SFR

Près de 100 usages différents de l'IA sont déjà déployés au sein de SFR dans tous ses métiers. Ces applications permettent notamment de rationaliser les tâches chronophages, d'optimiser la gestion des réseaux et la qualité du déploiement de la fibre optique, de gagner en performance dans la relation client, de prédire le trafic pour adapter la consommation en énergie ou encore d'améliorer la détection des attaques cyber.

SFR exploite par exemple la puissance de l'IA visuelle avec Deepomatic pour renforcer la qualité de son réseau fibre optique : plus de 5 millions de photos sont analysées par mois, ce qui garantit la conformité et la qualité des opérations techniques, contribuant ainsi à une expérience optimale pour les abonnés.

SFR a également conclu un partenariat avec Celonis, leader mondial du process mining, qui lui permet d'accélérer le raccordement de ses clients à la fibre optique en permettant de visualiser les processus métiers et d'identifier les angles morts générateurs de coûts et d'insatisfaction client.

Les collaborateurs SFR au cœur du déploiement de la stratégie IA

SFR lance un programme ambitieux d'acculturation à l'IA qui permet aux collaborateurs d'acquérir des compétences, de renforcer leur expertise et d'être autonomes dans l'utilisation des outils d'IA. SFR

enrichit ainsi son offre de formation avec des parcours sur mesure adaptés aux différents métiers de l'entreprise ou en sensibilisant aux enjeux de l'IA grâce à l'utilisation d'outils d'IA générative.

SFR lance également « SOS IA », un outil d'assistance sur le modèle d'un chatbot, à destination des collaborateurs qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation de l'IA. Avec le « Lab IA SFR », SFR propose aussi des ateliers d'entraînement dédiés à la pratique et au partage d'expériences autour de l'IA. Cet espace favorise l'apprentissage interactif, stimule la recherche et l'innovation et renforce les synergies entre les différentes directions.

SFR, acteur engagé dans le déploiement d'une IA responsable à impact positif

SFR s'engage à promouvoir une IA éthique et responsable et met en place une charte détaillant les principes fondamentaux garantissant une utilisation éthique de l'IA, incluant la relecture et la supervision humaine de tout contenu généré par l'IA, la protection des données confidentielles ou le strict respect des réglementations en vigueur.

Soucieux de promouvoir une utilisation de l'IA cohérente avec ses engagements RSE fixés dans sa politique environnementale Le Cap, SFR utilise également l'IA pour l'optimisation de son réseau radio ou pour mieux dimensionner les capacités des équipements.

Enfin, à travers sa Fondation, SFR apporte son soutien à des associations engagées dans la promotion d'une IA responsable et éthique. C'est notamment le cas de l'association Latitudes, qui accompagne les associations et les plus jeunes dans l'usage de nouvelles formes d'IA pour en faire un levier d'impact social et environnemental.

La brochure « **Pour une IA à impact positif** » et la **charte éthique de SFR sur l'intelligence artificielle** sont disponibles en ligne.

A propos de SFR - [alticefrance.com](https://www.alticefrance.com)

SFR est le 2^e opérateur télécoms français au service de près de 26 millions de clients grand public, entreprises, collectivités et opérateurs.

Plus ancienne marque du marché télécoms français et fort d'un réseau de près de 40 millions de prises Fibre, SFR a été le premier opérateur à lancer en France la 3G, la 4G puis la 5G. Il couvre aujourd'hui 99,9% de la population en 4G, 83 % en 5G et se classe n°1 des performances globales de l'Internet mobile selon le baromètre nPerf 2024. SFR est également présent sur l'ensemble du territoire à travers près de 600 boutiques, soit le plus grand réseau de distribution du secteur.

SFR a réalisé plus de 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2023. SFR est une filiale d'Altice France.

Pour suivre l'actualité du groupe sur X : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)

Contact presse : presse@alticefrance.com