

Charte éthique de SFR sur l'intelligence artificielle

Pour une IA à impact positif

Acteur majeur des télécommunications sur le marché français, le Groupe SFR reconnaît l'importance de l'IA pour façonner l'avenir du numérique. Au quotidien, l'IA est un catalyseur de la transformation de l'entreprise et de nos activités ainsi qu'une source d'opportunités pour améliorer la qualité des services, optimiser nos processus et contribuer à une société plus inclusive et plus durable.

Cependant, nous sommes pleinement conscients des enjeux éthiques et sociaux liés à l'utilisation de ces technologies. Nous nous engageons à adopter une approche responsable, transparente et inclusive pour garantir que l'IA soit utilisée de manière éthique, sans biais ni discrimination et bénéfique pour tous.

Cette charte encadre ainsi l'utilisation de l'IA par les collaborateurs de SFR dans le cadre professionnel, en conformité avec le cadre réglementaire national et européen (IA Act, RGPD).

1 ■ **Transparence, éthique et respect de la réglementation**

Nous respectons les principes éthiques et la réglementation applicable à l'IA dans toutes nos initiatives.

- **Respect de la réglementation** : nous veillons à assurer une stricte conformité de nos activités avec le cadre réglementaire applicable, en particulier s'agissant de la protection des données à caractère personnel (RGPD), des droits à l'image et du droit d'auteur.
- **Respect de la confidentialité** : il est strictement interdit, pour les collaborateurs, de partager des données de l'entreprise avec des outils d'IA accessibles sur Internet et non autorisés en interne.
- **Respect de la vie privée** : le respect des données personnelles et de la vie privée de nos collaborateurs et de nos clients est une priorité. Aucune donnée n'est utilisée sans leur consentement explicite et éclairé.
- **Lutte contre les biais algorithmiques** : nous nous engageons à développer des algorithmes justes et équitables, en prenant des mesures pour identifier et réduire les biais dans les données et les modèles d'IA. L'IA doit être impartiale, transparente et fondée sur des principes d'équité.

2 ■ **Sécurité et robustesse des systèmes d'IA**

Le Groupe SFR veille à la fiabilité et à la sécurité des systèmes d'IA qu'il déploie. Nous nous engageons à ce que leur intégration dans nos processus et nos systèmes d'information ne déroge pas à l'obligation de nos politiques de sécurité de l'information, d'études cyber et de conformité RGPD.

- **Sécurisation des données et des systèmes** : nous déployons des protocoles stricts de sécurité pour protéger les données de nos clients et nous veillons à ce que nos systèmes d'IA ne soient pas vulnérables à des cyberattaques.
- **Audit et supervision des algorithmes** : nous mettons en place des processus réguliers d'audit et de contrôle des algorithmes pour nous assurer qu'ils fonctionnent comme prévu et respectent nos engagements éthiques.
- **Gestion des risques** : nous veillons à identifier, évaluer et atténuer les risques liés à l'utilisation de l'IA dans tous les aspects de nos activités.

3 ■ Outils, formation, compétences et évolution des métiers

Le Groupe SFR s'engage à accompagner la montée en compétences de ses collaborateurs pour permettre à chacun d'utiliser l'IA en fonction des différents besoins.

- **Systèmes et modèles d'IA** : nous mettons à disposition de nos collaborateurs des outils d'IA générative garantissant un haut niveau de sécurité afin de faciliter, entre autres, le travail bureautique.
- **Accompagnement à l'évolution des métiers** : nous veillons à suivre les évolutions technologiques de l'IA et à identifier les cas d'usage novateurs à mettre en place chez SFR pour permettre notamment de simplifier, pour nos collaborateurs, la réalisation de tâches chronophages.
- **Formations** : nous déployons auprès de nos collaborateurs des formations de sensibilisation à l'IA et à ses enjeux éthiques afin qu'ils puissent travailler en responsabilité.

4 ■ Innovation responsable et impact sociétal

Le Groupe SFR s'engage à utiliser l'IA pour améliorer la vie de ses clients et de ses collaborateurs. Nous nous engageons à ce que l'IA soit développée et utilisée dans une démarche :

- **d'amélioration de l'expérience utilisateur** : l'IA est notamment utilisée pour anticiper les besoins des clients, personnaliser les services, simplifier l'accès à l'information et résoudre les problèmes plus rapidement ;
- **d'accessibilité et d'inclusion** : nous veillons à ce que l'IA contribue à l'inclusion numérique en participant à la création de contenus accessibles à tous sur le site sfr.fr, notamment aux personnes en situation de handicap ;
- **d'impact environnemental** : nous nous engageons à concevoir des solutions d'IA plus écologiques en optimisant l'utilisation des ressources informatiques et en réduisant l'empreinte énergétique de nos systèmes d'IA ;
- **de soutien aux initiatives à impact** : nous soutenons des projets d'IA à impact positif pour la société, notamment dans le domaine du numérique inclusif, de l'éducation, ou de l'environnement.



Le Groupe SFR est convaincu que l'IA peut être un vecteur de progrès et d'innovation pour ses collaborateurs, ses clients et la société, respectueux des principes éthiques, transparent et inclusif. Nous poursuivons notre mission avec la conviction que l'IA peut contribuer à créer un avenir plus équitable, durable et connecté pour tous.