



Le présent document a été élaboré au sein du groupe de travail Numérique Éthique du Comité du Numérique Responsable du groupe La Poste, animé par le pôle DATA du groupe et la direction de l'Engagement Sociétal.



Des représentants de la communauté des datas scientists du groupe, des membres des directions RSE, des systèmes d'information, de la déontologie du groupe, ainsi que des juristes, des designers et des représentants de la communication de toutes les branches et filiales du groupe, notamment Docaposte et La Banque Postale, ont contribué à ces travaux.



PRINCIPES ÉTHIQUES ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE





Philippe Wahl
Président-directeur général
du groupe La Poste

Les services et les échanges d'information sont au cœur de l'activité historique de La Poste

Pour accompagner l'utilisation croissante de l'intelligence artificielle (IA), Le groupe La Poste se dote d'une charte "**IA éthique**". Celle-ci complète sa charte "Data" créée en 2016 et déployée auprès de ses 220 000 postiers.

Ce document pose des lignes directrices claires sur **une utilisation éthique de l'intelligence artificielle**, en cohérence avec les valeurs de confiance qui fondent notre Groupe.

Les principes de cette charte guideront les choix de La Poste dans les applications de l'IA à ses processus internes et ses offres de service.

Pour s'assurer du respect de ces principes, La Poste met en place un dispositif d'application

- **un Comité pour une Intelligence artificielle éthique** composé d'experts internes et de personnalités extérieures indépendantes ;
- **une communauté d'experts et de chercheurs en intelligence artificielle** pour construire des solutions éthiques et responsables ;
- **un dispositif d'animation et de formation** pour tous les concepteurs, les développeurs et les utilisateurs de projets d'intelligence artificielle.

Des actions de recherche et développement, en partenariat avec les acteurs académiques, sont menées pour enrichir une base d'outils innovants au service du respect des principes de notre charte éthique (explicabilité des algorithmes, détection et élimination des biais, sobriété énergétique).

L'ensemble de ce dispositif permet d'ores et déjà aux activités IA du Groupe de se préparer aux futures exigences du règlement européen en matière d'intelligence artificielle.



Pour une intelligence artificielle qui porte les ambitions de l'entreprise

Au sein du groupe La Poste, la conception et l'usage de l'intelligence artificielle doivent :

- **être guidés par la satisfaction de besoins identifiés** des parties prenantes, avec des bénéfices clairement définis et appréhendés par tous ;
- **être un levier de l'efficacité opérationnelle** et de la qualité des services de l'entreprise et de ses clients ;
- **être centrés sur l'humain** et aider celui-ci au quotidien ;
- **être au service de tous** et favoriser l'inclusion, la diversité et la parité ;
- **prendre en compte le bien-être** sociétal et environnemental.

La Poste est convaincue qu'afin d'utiliser l'intelligence artificielle de façon éthique, il faut la maîtriser et qu'elle soit d'un haut niveau de qualité. Le groupe La Poste s'appuie sur l'état de l'art afin de :

- **s'assurer de l'origine et de l'appropriation des données** utilisées ainsi que de celles des algorithmes employés ;
- **mettre en place une organisation et une méthodologie** pour éviter les biais potentiels dans les données d'apprentissage et lors de la construction des systèmes d'intelligence artificielle afin d'en maîtriser la pertinence des résultats ;
- **organiser l'information des parties prenantes** à propos de leurs interactions avec les systèmes d'intelligence artificielle ;

Pour une intelligence artificielle de confiance

- **informer les utilisateurs** (clients et collaborateurs) quand un système d'intelligence artificielle est mis en place dans un service ou une solution interactive ;
 - **protéger l'intégrité des systèmes d'intelligence artificielle** contre les cyber-attaques visant à accéder aux données et manipuler leurs résultats ;
 - **actualiser son expertise** en continu en lien avec les évolutions technologiques.
- 

Le déploiement de l'intelligence artificielle au sein de La Poste s'appuie sur une gouvernance structurée qui s'attache à :

- **instruire un avis** portant sur l'utilisation éthique de l'IA au sein des projets ;
- **sensibiliser et former** les parties prenantes participant au développement et à la mise en oeuvre des systèmes d'IA de La Poste afin de veiller au déploiement de ces principes éthiques ;
- **s'assurer de la cohérence** et de la complémentarité des démarches et des expertises, ainsi que du partage des bonnes pratiques ;

Pour cela un "Comité pour une IA de confiance" est créé. Il est constitué de représentants du Groupe et de personnalités externes qualifiées. Il remettra un rapport annuel présenté au COMEX du groupe La Poste portant sur l'application de la charte au sein de l'entreprise.

Avec une gouvernance engagée de l'Intelligence Artificielle

- **coordonner la conception**, le déploiement et l'évolution des outils d'évaluation et des dispositifs de contrôle ;
- **enrichir le contenu** de la charte pour être toujours en phase avec l'évolution du contexte (juridique, technologique, sociétal et économique) ;
- **rendre compte régulièrement** au COMEX du groupe La Poste et lui soumettre des propositions.

Une Intelligence Artificielle qui s'appuie sur les valeurs de La Poste

Six valeurs d'entreprise font partie de l'histoire de La Poste, inspirent la confiance et guident son action au quotidien. Elles constituent le socle de la Charte intelligence artificielle.

- **Le sens du service**
- **La considération**
- **L'équité**
- **La proximité**
- **L'ouverture**
- **L'accessibilité**



CONTRIBUTEURS EXTERNES

Éric Dadian

Président de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

Françoise Soulie-Fogelman

Scientific Advisor chez Hub France IA ; Expert - AI High Level Expert // European Commission ; membre du comité éthique de l'IA d'Orange.

Vincent Roca

Chercheur ; Responsable du projet PRIVACTIS à INRIA, modèles, architectures et outils pour la protection de la vie privée dans la société de l'information.

