POUR UNE INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DE CONFIANCE

NOS ENGAGEMENTS POUR UN USAGE RESPONSABLE ET ÉTHIQUE DE L'IA ET DE LA DONNÉE

Cofidis Group

Edito

Filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Cofidis Group est un pionnier des services financiers à distance, à travers ses trois marques commerciales - Cofidis, Monabanq et Creatis et sa présence dans 9 pays européens. Cofidis Group s'engage à mettre l'innovation technologique au service de l'humain et à agir pour une société plus juste et plus durable. Notre statut d'Entreprise à Mission depuis 2024 et notre identité « Value for Humans » traduisent notre volonté d'être encore plus utile à la société en plaçant la performance et l'humain au cœur de notre développement.

Depuis sa création il y a plus de 40 ans, Cofidis a toujours placé l'innovation au cœur de ses services et de l'excellence de la relation client, soutenue par sa maison mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, qui investit massivement dans l'innovation technologique. En matière d'intelligence artificielle, la Cognitive Factory, centre d'expertise créé en 2015 et composé de 200 collaborateurs, développe des solutions cognitives qui s'inscrivent dans un démarche de fiabilité et d'éthique autour de l'Intelligence Artificielle.

Véritable levier de transformation et d'efficacité opérationnelle, l'Intelligence Artificielle est aujourd'hui utilisée quotidiennement par plus de 6 500 collaborateurs de Cofidis Group. Ces technologies de rupture sont mises en place dans le respect de nos valeurs pour garantir la compétitivité de Cofidis Group dans la durée, pour faire face à la menace des big techs et ainsi protéger l'emploi.

Elles offrent de nombreux bénéfices tant pour les collaborateurs que pour les clients en réduisant les tâches à faible valeur ajoutée des conseillers et en libérant plus de temps de conseil, d'écoute et de dialogue pour les clients. La démocratisation de l'Intelligence Artificielle Générative accélère ces transformations et apporte plus de simplicité, d'accessibilité, de proactivité et de rapidité de traitement des demandes dans tous les services financiers.

Dans ce contexte de nouvelle révolution technologique, Cofidis Group s'engage à garantir, dans toutes ses entités, une utilisation de l'Intelligence Artificielle dans un cadre de confiance, respectueux du droit belge et européen, reposant sur les valeurs fondamentales d'égalité, de solidarité et de liberté de Cofidis Group.

Ce cadre de confiance se traduit par la mise en œuvre d'une charte éthique, élaborée en lien avec le comité de mission, qui définit
5 principes fondateurs :
- Protéger les données et l'intimité numérique de nos clients ;
- Garantir une utilisation de l'IA transparente et documentée ;
- S'engager pour une IA inclusive et respectueuse de l'environnement ;
- Développer un contrat de confiance de l'IA avec nos clients et collaborateurs ;
- S'assurer de la robustesse des solutions technologiques à base d'Intelligence Artificielle.

Gilles SAURET
Président du Directoire
Cofidis Group

Pierre BERTRAND
Directeur Général
Cofidis Belgique

Nos engagements

pour un usage responsable et éthique de l'IA et de la donnée.

1 Protéger les données et l'intimité numérique de nos clients

Nous nous engageons à protéger et à garantir la complète confidentialité des données de nos clients. Et nous nous assurons que leurs données sont utilisées de manière responsable.

• Concrètement, conformément à notre engagement d'entreprise à mission, **nous réalisons 99% des traitements dans nos datacenters situés en France et en Europe** et sur des logiciels dont nous maîtrisons la sécurité et la mise à jour[1] ;

• Nous n'utilisons que les données personnelles dont l'utilité est démontrée et nécessaire pour la finalité et la qualité de nos modèles, après avoir recueilli le consentement de l'utilisateur, en conformité avec le règlement européen de protection des données (RGPD) ;

• Nous ne commercialisons pas les données de nos clients à des fins de prospection commerciale. Nous nous engageons à un devoir d'information et de conseil sur la protection des données.

Intelligence artificielle / intelligence artificielle générative (IA) :

C'est l'ensemble des théories et des techniques développant des programmes informatiques complexes capables de simuler certaines compétences humaines (apprentissage par l'exemple, manipulation du texte, de la voix, des images...).
Elle est dite générative quand elle se concentre sur la création de données et de contenu par recombinaison de l'ensemble des données de l'internet. Elle diffère de l'IA classique, qui se concentre, quant à elle, sur des tâches spécifiques telles que la classification, la prédiction ou la résolution de problèmes. L'IA générative vise à produire de nouvelles données qui ressemblent à celles créées par des êtres humains, que ce soit sous forme de texte, d'images ou encore de musique par exemple.

Quantique :

L'informatique quantique est une technologie en plein essor qui exploite les lois de la mécanique quantique pour résoudre des problèmes trop complexes pour les ordinateurs classiques. Son intérêt majeur est de pouvoir gérer certains types de programmes informatiques beaucoup plus efficacement et plus rapidement. Un ordinateur quantique pourrait à l'avenir être utilisé en complément des ordinateurs classiques pour exécuter nos applications d'intelligence artificielle.



[1] Nous fixons une tolérance de 1% pour des traitements exceptionnels de données que nous pourrions être amenés à externaliser en cas d'impossibilité à développer ou acquérir une solution indispensable aux métiers et qui puisse être hébergée dans nos datacenters.
Cette tolérance s'entend en dehors d'opérations de croissance externe et jusqu'à migration dans nos systèmes.

Nos engagements

pour un usage responsable et éthique de l'IA et de la donnée.

2 Garantir une utilisation de l'IA transparente et documentée

Nous nous engageons à communiquer de façon intelligible et simple sur la finalité et le fonctionnement des solutions, en donnant le niveau d'information utile à nos collaborateurs et clients.

• Nous fournissons une documentation accessible et adaptée aux besoins de chaque interlocuteur sur les solutions à base d'IA déployées par notre groupe et sa filiale technologique ;

• Nous signalons aux clients les interactions avec un système à base d'IA pour qu'ils puissent éviter toute confusion avec un interlocuteur humain ;

• Nous nous assurons qu'il est toujours possible de faire appel à un collaborateur en cas de dysfonctionnement éventuel d'une opération automatisée par l'IA ;

• Nous construisons une base de données centralisée pour recenser, documenter et assurer l'auditabilité de bout en bout de toutes les solutions à base d'intelligence artificielle déployées dans l'entreprise, afin de les rendre accessibles, compréhensibles et contrôlables ;

• Nous proposons aux clients intéressés, des formations pédagogiques sur la nature et le fonctionnement de l'IA, pour leur permettre d'être des citoyens éclairés.

Émission carbone :

Une émission de dioxyde de carbone est un rejet de ce gaz dans l'atmosphère terrestre, quelle qu'en soit la source. Le dioxyde de carbone (CO_2) est le deuxième gaz à effet de serre le plus important dans l'atmosphère après la vapeur d'eau, les deux contribuant respectivement à hauteur de 26 % et 60 % à l'effet de serre. Ces émissions sont donc les premières responsables de l'augmentation de la température sur la planète.

Biais algorithmique de traitement :

Un biais algorithmique est le fait que le résultat d'un algorithme ne soit pas neutre, loyal ou équitable - que ce soit de manière inconsciente ou délibérée. Cela peut se produire lorsque les données utilisées pour entraîner un algorithme d'apprentissage automatique reflètent un sous-échantillon non représentatif et non exhaustif de la population générale, et donc potentiellement des caractéristiques ou des valeurs implicites des humains impliqués dans la collecte, la sélection, ou l'utilisation de ces données. Un biais peut être raciste, sexiste, culturel, générationnel, social ou autre.

3 S'engager pour une IA inclusive et respectueuse de l'environnement

Nous nous engageons pour un numérique responsable, durable et inclusif qui concourt à l'atteinte de nos objectifs en matière de réduction des émissions carbone et de diminution des fractures sociales.

• Dans un objectif de sobriété énergétique, nous veillons pour chaque projet, à sélectionner le modèle qui consomme le moins d'énergie pour atteindre un niveau de performance suffisant, et à évaluer régulièrement l'efficacité environnementale des solutions.
Les principaux gains environnementaux proviennent de notre architecture centralisée et localisée en France. Les données et transactions ne parcourent en moyenne que 1 000 km avec un nombre limité de machines activées. L'utilisation d'un ordinateur quantique pour exécuter certaines applications d'IA (expérimentations en cours) devrait encore renforcer notre efficacité énergétique ;

• Nous restons attentifs aux clients en situation de fragilité financière en les prenant spécifiquement en compte dans la conception de nos modèles et dans leur suivi ;

• Nous mettons en place des modèles répondant à des besoins spécifiques métiers et faisons les contrôles nécessaires pour assurer une égalité de traitement entre tous les clients ;

• Nous nous engageons à développer le principe de mutualisation des risques entre nos différentes populations de clients dans nos projets, y compris en cas de personnalisation des offres ;

• Nous voulons être garants de l'inclusion numérique et nous assurer que tous les salariés, clients et prospects bénéficient des apports de l'IA sans considération d'âge, de fonction hiérarchique ou d'affectation géographique.





Nos engagements

pour un usage responsable et éthique de l'IA et de la donnée.

4 Développer un contrat de confiance de l'IA avec nos clients et collaborateurs

Nous nous engageons à déployer une IA au service des clients, sous la supervision des collaborateurs, dans le respect de leurs compétences.

• Fidèles aux valeurs du Crédit Mutuel, nous nous engageons à ce que le conseiller dédié reste le garant de la qualité de la relation et du service apporté au client ;

• Nous soutenons que l'IA doit être utilisée au service de l'humain, toujours sous sa supervision. Nous communiquons et valorisons les bénéfices apportés par les systèmes à base d'IA. Nous corrigeons dans les meilleurs délais les anomalies ou impacts non souhaités – notamment pour lutter contre la reproduction ou l'amplification des biais algorithmiques de traitement ;

• Nous nous engageons à mener régulièrement des enquêtes de satisfaction client sur l'utilisation de solutions à base d'IA ;

• Nous formons l'ensemble des collaborateurs à l'utilisation des nouvelles solutions à base d'IA et leur donnons les informations nécessaires pour savoir répondre aux questions de leurs clients sur ce sujet ;

• Nous mesurons chaque année le niveau d'adoption et de satisfaction de l'IA des collaborateurs ;

• Nous mobilisons les moyens nécessaires pour entretenir les compétences métier des collaborateurs en parallèle du déploiement de l'Intelligence Artificielle ;

• Nous identifions les évolutions des métiers et adaptons les missions et objectifs de chacun, afin de faire émerger une nouvelle forme d'expertise et nourrir notre fierté professionnelle sur l'utilisation de l'IA.

Jeux de données d'entraînement :

Un jeu de données d'entraînement est un large ensemble d'exemples et de données utilisés pour apprendre à l'IA à faire des tâches, des prédictions ou prendre des décisions. On pourrait le comparer à un manuel scolaire rempli de problèmes et de réponses pour qu'un étudiant apprenne. Les jeux de données d'entraînement sont une étape indispensable dans la création d'une IA utile.

5 Assurer la robustesse des solutions technologiques à base d'Intelligence Artificielle

Face aux risques de cyberattaques, aux modes d'utilisation non prévus par le concepteur et à l'évolution des usages, nous mettons en place des mécanismes de sécurité robustes pour gérer les circonstances exceptionnelles.

• Nous identifions les risques de déviation et les menaces d'attaque, en lien avec tous les acteurs de la résilience nationale des systèmes déployés ;

• Nous mettons en place les mesures techniques et humaines pour évaluer les performances en continu et pour contrer ces risques dans la durée ;

• Les procédures de contrôle et les évaluations des modèles d'IA sont réalisées par des experts internes. Des experts externes sont consultés pour émettre un avis sur la conformité du dispositif. Le comité de mission émet des propositions d'évolution de la charte au fil de l'évolution des capacités et usages de l'IA, conformément aux missions du Groupe ;

• Nous sélectionnons soigneusement les jeux de données d'entraînement et modèles utilisés, dans le respect des normes en vigueur ;

• Une veille active est réalisée pour anticiper autant que possible les évolutions à venir ;

• Nous renforçons les procédures de sécurité à suivre par nos clients pour protéger leurs comptes et les informons sur la nature des pièges.

Un dialogue visuel...

L'iconographie développée pour cette charte est le résultat d'un dialogue entre nos graphistes et l'IA Midjourney, sur le thème « Imaginer réseaux technologiques, connexions organiques et incarnation humaine » pour illustrer la rencontre entre nos valeurs humanistes et cette nouvelle technologie.

Cofidis Group