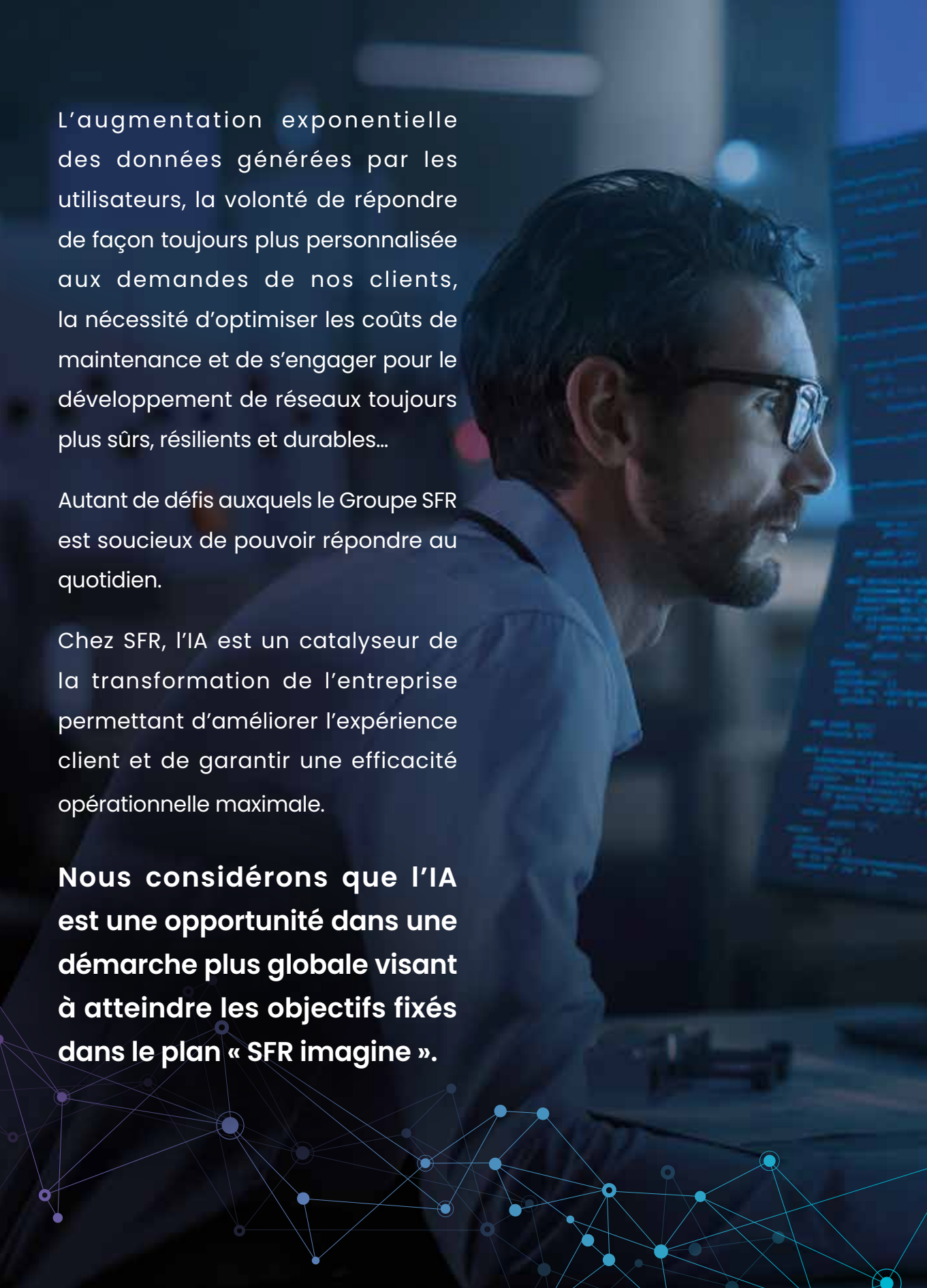


The background of the image is a composite of a city skyline at night, a digital network of glowing blue lines and nodes, and a red abstract pattern at the bottom. The SFR logo is in the top left corner.

SFR

**Pour une IA
à impact positif**

A man with dark hair and glasses is shown in profile, looking intently at a computer monitor. The scene is dimly lit, with a blueish tint, suggesting a late evening or night in a tech office. The background is blurred, showing other screens and office equipment. The overall mood is professional and focused.

L'augmentation exponentielle des données générées par les utilisateurs, la volonté de répondre de façon toujours plus personnalisée aux demandes de nos clients, la nécessité d'optimiser les coûts de maintenance et de s'engager pour le développement de réseaux toujours plus sûrs, résilients et durables...

Autant de défis auxquels le Groupe SFR est soucieux de pouvoir répondre au quotidien.

Chez SFR, l'IA est un catalyseur de la transformation de l'entreprise permettant d'améliorer l'expérience client et de garantir une efficacité opérationnelle maximale.

Nous considérons que l'IA est une opportunité dans une démarche plus globale visant à atteindre les objectifs fixés dans le plan « SFR imagine ».

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a digital or neural network. The nodes are represented by small circles of varying sizes, some of which are highlighted in a light blue color. The lines connecting them are thin and light blue, creating a complex web-like structure that spans the width of the page.

L'IA, une technologie de rupture déjà largement opérationnelle chez SFR

Chez SFR, nous recensons aujourd'hui **près de 100 usages différents de l'IA dans tous les métiers**, que ce soit pour améliorer l'efficacité opérationnelle de nos collaborateurs dans la réalisation de tâches chronophages, optimiser la gestion des réseaux et la qualité du déploiement de la fibre optique, gagner en efficacité et en qualité dans la relation client, prédire le trafic pour adapter la consommation en énergie, ou encore améliorer la détection des attaques cyber.

Optimisation des réseaux et de la qualité du réseau fibre



Dans l'ensemble de ses métiers, SFR cherche à faire émerger le meilleur de l'IA pour accompagner chaque jour l'expertise des équipes et améliorer le service apporté aux clients.

Dans le **partenariat avec Deepomatic**, noué en mai 2024, cela se traduit par l'exploitation de la puissance de l'IA visuelle pour que les techniciens œuvrent efficacement sur nos infrastructures, et in fine assurent une expérience optimale aux abonnés.

Chez SFR, c'est ainsi plus de 5 millions de photos qui sont analysées chaque mois grâce à l'IA afin de garantir la conformité et la qualité des opérations effectuées par les techniciens, contribuant ainsi à accroître l'efficacité des raccordements et du déploiement.



Amélioration de l'expérience client et de l'efficacité opérationnelle

Élu Service Client de l'année en 2023 et 2024, SFR se donne les moyens d'améliorer continuellement ses services grâce à une vision bout en bout du parcours abonné.



Parce que la satisfaction client est notre priorité, nous utilisons l'IA pour **améliorer la qualité et la précision des réponses apportées à nos clients.**

Pour accélérer et optimiser les opérations de raccordement à la fibre optique de ses clients, SFR a par ailleurs conclu, en juin 2024, un **partenariat avec Celonis**, leader mondial du process mining. La technologie de Celonis basée sur l'intelligence des processus et l'IA, qui est déjà exploitée par de nombreux acteurs du marché des télécoms dans le monde, permet de visualiser les processus métiers et d'identifier les angles morts générateurs de coûts et d'insatisfaction client.

Des **dizaines d'autres cas d'usage IA** sont par ailleurs en cours d'expérimentation chez SFR avec pour objectif de renforcer l'agilité du Groupe, la qualité du service délivré au client et de minimiser les risques cybersécurité : surveillance et identification rapide des interruptions, des activités suspectes, des pics de trafic et des anomalies réseau, planification efficace des interventions pour réduire les délais, personnalisation des offres proposées aux clients, etc.



Acteur majeur des télécommunications, SFR est à la pointe de l'innovation et cherche continuellement à renforcer son agilité au service de ses clients et de ses collaborateurs. Nous avons ainsi pour ambition, en 2025, d'accélérer le déploiement de notre plan d'action IA grâce à :

■ une gouvernance dédiée

visant à piloter le déploiement de la stratégie IA du Groupe et de superviser l'atteinte de ses objectifs ;

■ une feuille de route IA

consolidée autour de projets structurants à impact pour nos collaborateurs et nos clients ;

■ un vaste plan de développement des compétences

et d'acculturation aux enjeux de l'IA auprès de nos collaborateurs.

Les collaborateurs SFR, au cœur du déploiement de la stratégie IA du Groupe

SFR est convaincu que l'IA est un levier d'efficacité pour l'entreprise et ses collaborateurs.

Nous avons ainsi lancé un ambitieux programme d'acculturation à l'IA destiné à permettre à nos collaborateurs d'acquérir des compétences en IA, de renforcer leur expertise et de les rendre autonomes dans l'utilisation des outils d'IA.

Des parcours de formation sur mesure

SFR a enrichi son offre de formation avec une action de sensibilisation aux enjeux de l'IA intégrant un entraînement à l'utilisation des outils d'IA générative mis à la disposition de tous dans l'entreprise. Pour aller plus loin, des formations adaptées aux différents métiers de l'entreprise (support client, gestion de réseau, marketing, etc.) sont dispensées pour permettre à chacun de suivre un programme correspondant à ses besoins spécifiques et à ses compétences.



La charte IA de SFR

Pour une IA à impact positif

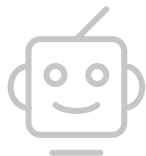
Elle détaille les principes fondamentaux garantissant une utilisation de l'IA éthique et responsable que ce soit en interne ou en externe par les partenaires SFR : relecture et supervision humaine de tout contenu généré par l'IA, protection des données confidentielles SFR, respect strict des réglementations en vigueur, des droits d'auteur ainsi que de nos engagements sociaux, éthiques et environnementaux, etc.

"SOS IA"

Un outil d'aide instantané au service des collaborateurs

En cas de besoin, les collaborateurs SFR rencontrant quelques difficultés dans leur utilisation de l'IA peuvent faire appel à la plateforme "SOS IA".

Cet outil fonctionne sur le modèle d'un chatbot avec l'appui de nos experts. Les collaborateurs SFR peuvent ainsi renseigner le problème rencontré et obtenir une réponse à leurs questions de façon instantanée.



"Lab IA SFR"

Des ateliers d'entraînement dédiés à la pratique et au partage d'expériences autour de l'IA

Pour favoriser l'apprentissage interactif et l'acculturation aux enjeux d'IA, SFR lance le "Lab IA SFR" permettant aux collaborateurs SFR d'échanger, de partager les bonnes pratiques et de fédérer les différentes initiatives autour de l'usage de l'IA. Le "Lab IA SFR" favorise l'acquisition de compétences techniques, stimule la recherche et l'innovation au sein des équipes et renforce les synergies entre les différentes directions. Cet espace sera l'occasion d'accueillir des conférences avec des experts sur le sujet, de collecter des témoignages d'entreprises avec cas d'usage, des ateliers d'entraînement entre collaborateurs et des cafés bureautique.



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

Le Groupe SFR est conscient que la croissance très soutenue du trafic Internet (augmentation moyenne évaluée à 21 % par an d'ici 2030), largement impulsée par quelques géants du numérique et amplifiée par l'IA, freine la transition vers un numérique plus durable. Atteindre les objectifs de durabilité et atténuer l'accroissement des émissions carbone causé par une demande de services en constante augmentation requiert donc une responsabilité accrue des opérateurs mais aussi de l'ensemble des acteurs du numérique.



Chez SFR, nous sommes soucieux de promouvoir une utilisation de l'IA raisonnée qui soit cohérente avec nos engagements RSE fixés dans notre politique environnementale « Le Cap » et qui puisse contribuer positivement à la réduction de notre empreinte écologique. L'IA sera ainsi utilisée pour :

- **aider au diagnostic ou à la prévention de pannes** afin d'éviter des remplacements à neuf, de favoriser la réparation et le reconditionnement. In fine, l'IA pourrait permettre d'allonger la durée de vie d'équipements ;
- **optimiser les mises en veille d'équipements réseau ou d'équipements client** ainsi que les déploiements d'infrastructure réseau dans une optique d'économie d'énergie et/ou de ressources ;
- **accompagner pour mieux dimensionner les débits,** réduire le volume de données à transporter, effectuer l'encodage et la compression des données, et de manière générale, optimiser les capacités réseau et informatiques dans une optique d'économie de la ressource informatique utilisée.



SFR soutient des start-up vertes et initiatives innovantes qui utilisent l'IA pour réduire l'impact environnemental dans les secteurs du numérique ou encore de la mobilité.

C'est le cas des start-up françaises **Greenoco** (outil dédié aux entreprises afin de mesurer et réduire l'empreinte carbone de leur site Internet) ou encore de **Mobility Metrix** (plateforme alliant IA et machine learning pour guider les décisions de mobilité en analysant des données).

La 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 développe deux projets avec l'appui de la Fondation SFR : **l'IA for Good**, un programme de sensibilisation à l'IA des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire, et des ateliers **Future for Tech** qui permettent aux élèves de collèges et de lycées de découvrir les métiers et les impacts de l'IA.



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, lorsqu'elle est utilisée de manière responsable, peut contribuer à créer un avenir plus équitable, durable et connecté pour tous.