



kovecta

Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle

Politiques corporatives 2025

Table des matières

01

INTRODUCTION

02

CHAMP D'APPLICATION

03

**PRINCIPES DIRECTEURS APPLICABLES
AUX CAS D'USAGE**

04

PRATIQUES INTERDITES

05

MAÎTRISE DE L'IA

06

GOUVERNANCE DE LA POLITIQUE

07

MISE À JOUR ET RÉVISION

01

Introduction

La présente Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle (ci-après dénommée « la Politique ») a pour objectif de garantir une mise en œuvre éthique, responsable et sûre des technologies qui composent l'intelligence artificielle (ci-après dénommée « IA ») au sein de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la fourniture de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta »).

À cette fin, un cadre de gouvernance solide a été mis en place afin d'identifier, d'évaluer et d'atténuer les risques pouvant découler de la mise sur le marché, de la mise en service, de l'utilisation et, le cas échéant, de l'abandon des systèmes d'IA (conformément à la définition énoncée dans la présente Politique). La présente Politique a pour objectif de protéger les intérêts publics, la sécurité et la santé, ainsi que les droits fondamentaux protégés par l'ordre juridique applicable à Konecta et aux territoires sur lesquels elle opère¹.

Définition et portée

L'IA représente une technologie stratégique pour la transformation numérique de Konecta. Toutefois, son développement et son adoption exigent de garantir un équilibre adéquat entre innovation et contrôle, conformément aux valeurs éthiques de l'Entreprise et au cadre réglementaire en vigueur.

C'est dans ce contexte que la présente Politique est édictée, dans le but d'établir un cadre réglementaire interne et transversal pour l'utilisation des systèmes d'IA (génératifs et non génératifs) en adoptant une approche fondée sur les risques .

Aux fins de la présente politique, on entend par:

- « Algorithme » : logique mathématique permettant de créer des modèles capables de faire des prédictions, de classer des données, de reconnaître des modèles et même de prendre des décisions.
- « Cas d'usage » : combinaison de technologies utilisant l'IA pour résoudre un problème spécifique au sein de Konecta ou liées à des systèmes d'IA conçus dans un but spécifique et destinés à un groupe d'utilisateurs déterminé, ayant accès à un type d'informations spécifique. Les Cas d'usage peuvent intégrer un ou plusieurs Modèles d'IA dans le cadre de la fonctionnalité du Système d'IA.
- « Distributeur » : toute personne physique ou morale faisant partie de la chaîne d'approvisionnement et vendant un système d'IA, autre que le fournisseur ou l'importateur.
- « Outils d'intelligence artificielle » (« OIA ») : applications logicielles ou plateformes qui utilisent l'IA et des techniques d'apprentissage automatique pour effectuer des tâches spécifiques ou résoudre des problèmes particuliers.
- « Importateur » : toute personne physique ou morale qui met sur le marché un système d'IA portant le nom ou la marque d'une personne physique ou morale d'un autre pays.
- « Entrées » : données, contenus ou informations introduits dans un OIA à des fins de formation et de traitement. Il peut s'agir de textes, d'images, de chiffres ou autres types d'informations pouvant être utilisées par l'OIA.

¹ Considérant 5, règlement sur l'IA (règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle)

- « Modèle d'IA à usage général (« modèle d'IA ») : un modèle d'IA, également formé à partir d'un grand volume de données à l'aide d'une auto-supervision à grande échelle, qui présente un degré considérable de généralité et est capable d'effectuer de manière compétente un large éventail de tâches différentes, quelle que soit la manière dont le modèle est mis sur le marché, et qui peut être intégré dans divers systèmes ou applications ultérieurs, à l'exception des modèles d'IA utilisés pour des activités de recherche, de développement ou de prototypage avant leur mise sur le marché. Les modèles d'IA à usage général sont intégrés dans des systèmes d'IA, mais ne sont pas des systèmes en soi.
- « Sorties » : il s'agit des résultats ou des informations générés par un système d'IA après avoir traité les entrées. Ceux-ci peuvent prendre différentes formes, telles que du texte, des graphiques, des décisions ou des recommandations, en fonction de la fonction de l'IA.
- « Fournisseur » : toute personne physique ou morale qui crée un système d'IA. Ce fournisseur peut être une entreprise, un organisme public ou même une personne physique. Le fournisseur commercialise le système d'IA ou l'utilise sous son propre nom ou sa propre marque, que ce soit à titre onéreux ou gratuit.
- « Règlement » : règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées en matière d'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828.
- « Mandataire » : toute personne physique ou morale autorisée par écrit par un fournisseur d'IA pour s'acquitter en son nom des obligations et procédures.
- « Responsable du déploiement » ou encore « déployeur » : toute personne physique ou morale ou organisation qui utilise un système d'IA sous sa propre autorité. L'utilisation de l'IA dans le cadre d'activités personnelles à caractère non professionnel est exclue de cette définition.
- « Biais » dans l'IA : toute tendance ou inclination systématique qui apparaît dans les résultats générés par un OIA et qui semble basée sur des données biaisées, des hypothèses incorrectes ou des algorithmes reproduisant des préjugés. Ce biais peut conduire à des décisions injustes ou inexactes lorsqu'il est appliqué à différents groupes de personnes ou de situations.
- « Système d'intelligence artificielle » (« système d'IA ») : système automatisé contenant des données, des algorithmes et des modèles, conçu pour fonctionner avec différents niveaux d'autonomie et pouvant faire preuve d'une capacité d'adaptation après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des entrées qu'il reçoit, la manière de générer des sorties telles que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions pouvant influencer des environnements physiques ou virtuels. (Sont exclus les systèmes logiciels dont les capacités sont inférieures à celles spécifiées ci-dessus, tels que les systèmes logiciels ou les approches de programmation traditionnels et plus simples, et qui n'incluent pas les systèmes basés sur des règles définies uniquement par des personnes physiques pour exécuter automatiquement des opérations).

- « Décisions automatisées » : prise de décision par des moyens technologiques sans intervention humaine.
- « Traçabilité » : capacité à suivre et à documenter la manière dont un OIA parvient à une conclusion spécifique ou génère certains résultats. Cela inclut la compréhension et la documentation des données d'entrée, des algorithmes, des processus et autres facteurs influençant les résultats. La traçabilité est essentielle pour garantir la transparence et déterminer la responsabilité dans l'utilisation des OIA.
- « Transparence » : degré auquel les processus et les décisions prises par un OIA sont clairs, compréhensibles et explicables pour les utilisateurs et les autres parties prenantes.
- « Utilisateur » : toute personne, salariée ou non, ayant un lien professionnel ou contractuel avec Konecta et ayant recours à un OIA pour communiquer avec elle. L'Utilisateur peut être interne (un employé) ou externe (un client, un superviseur ou un fournisseur).
- « Mécanismes de contrôle » : processus systématique d'examen et d'évaluation (audit) de la méthodologie, des opérations et des résultats d'un OIA afin de garantir sa conformité avec les normes éthiques, juridiques et organisationnelles de Konecta. Les mécanismes de contrôle sont essentiels pour identifier les risques et les biais et garantir la responsabilité et la transparence.

En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, auquel elle a adhéré en 2004, Konecta s'engage à respecter les principes 1 et 2, qui mettent l'accent sur le respect et la non-violation des droits de l'homme, la confidentialité et la protection des données étant considérées comme un droit humain fondamental à l'ère numérique. De même, afin de contribuer au programme défini par les Nations unies pour le développement durable, l'entreprise adhère aux Objectifs de développement durable dans le cadre de l'Agenda 2030.

02

Champ d'application

La présente Politique, de nature sociétale, relève du champ d'application de la Politique-cadre de conformité et s'applique à toutes les sociétés qui font partie du groupe Konecta, avec le soutien de la Direction générale de l'Entreprise. Elle constitue le cadre réglementaire interne pour la gestion et l'application responsable de l'IA, tant générative que non générative.

Conformément à ce qui précède, la présente Politique s'applique à toutes les parties prenantes (employés, fournisseurs, sous-traitants, consultants, personnel intérimaire et tiers) qui opèrent dans l'environnement des sociétés du Groupe Konecta, sans préjudice du respect des autres réglementations et documents internes en vigueur, et doit être interprétée en harmonie avec la réglementation sectorielle, territoriale et extraterritoriale applicable à tout moment aux différentes entités qui composent Konecta, ainsi qu'avec le reste de la réglementation interne relative à ce sujet, comme, par exemple, la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA.

Notamment, cette Politique définit les exigences minimales auxquelles doivent satisfaire les Cas d'usage fondés sur l'IA, en fonction du niveau de risque qu'ils présentent.

En ce sens, la gestion des risques liés à l'intelligence artificielle (IA) est intrinsèquement liée à l'appétit global pour le risque de l'organisation. C'est pourquoi le développement, l'acquisition et le déploiement de systèmes d'IA ne peuvent être autorisés que dans les limites et les tolérances de risque fixées par la Direction. Cela garantit que tous les risques résiduels inhérents à l'IA (y compris les risques opérationnels, éthiques, de conformité et de réputation) restent directement alignés sur la capacité et la volonté de l'Entreprise à les accepter. Cela assure que les initiatives d'IA contribuent aux objectifs stratégiques sans compromettre la solidité financière ou la réputation.

Le respect de la présente Politique ne fait pas pour autant disparaître l'obligation de respecter les autres règles internes ou externes, comme par exemple la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA de Konecta et/ou les autres règles applicables à chaque Cas d'usage, dont celles relatives à la protection des données personnelles, à la propriété intellectuelle et industrielle, à la confidentialité des secrets d'affaires, à la cybersécurité ou à d'autres obligations réglementaires sectorielles ou transversales.

Les entités de Konecta doivent transposer ses principes et exigences dans le cadre de leurs réglementations internes respectives, et sont responsables de leur développement, de leur interprétation et de leur respect. À cette fin, elles doivent approuver (au sein de leurs organes de gouvernance) les règles internes pour rendre possible l'application de la présente Politique.

La présente Politique s'applique dans tous les pays où Konecta opère, quel que soit le degré de développement de la réglementation locale en matière d'IA.

De même et en ce qui concerne les territoires où il n'existe pas encore de réglementation spécifique sur l'IA, cette Politique constitue une référence minimale. Si par la suite le pays concerné adopte une réglementation sur l'IA, la présente Politique sera applicable pour autant qu'elle ne contrevienne pas à cette réglementation locale. En cas de divergence entre les règles, la disposition la plus stricte ou la plus

protectrice des droits fondamentaux, de la sécurité ou des intérêts publics doit prévaloir en tout état de cause.

Engagement de la Direction

Consciente de l'importance d'une gestion adéquate de l'IA tout au long de son cycle de vie et conformément à la Planification stratégique de l'entreprise, la Haute direction de Konecta s'engage:

- Au modèle de gestion de l'IA
- À garantir l'affectation des ressources nécessaires au bon fonctionnement du système d'IA.
- À respecter les objectifs de l'organisation en matière d'IA.
- À garantir les processus de gestion de l'IA et à la fiabilité des systèmes d'IA, ainsi que la protection, la sécurité, l'équité, la transparence, la qualité des données et la qualité des systèmes d'IA tout au long de leur cycle de vie.
- À respecter toutes les exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.
- À informer, former et sensibiliser toutes les parties prenantes aux fonctions, obligations et devoirs en matière d'IA.
- À réduire les risques associés aux questions de l'IA, grâce à une procédure d'analyse, d'évaluation et de traitement de ceux-ci. Aucun Cas d'usage de l'IA ne sera mis en œuvre s'il n'a pas au préalable fait l'objet et satisfait à une analyse de risque préliminaire.
- À améliorer en permanence le modèle de gestion de l'IA.
- À la désignation, aux démarches et aux décisions adoptées par le Forum de gouvernance et de qualité des données
- À garantir la disponibilité et l'accès à cette Politique à toutes les parties prenantes.

03

Principes directeurs applicables aux cas d'usage

Afin de garantir un cadre d'utilisation de l'IA éthique, sûr et juridiquement solide, Konecta encourage l'application des principes fondamentaux suivants tout au long du cycle de vie des Cas d'usage fondés sur l'IA.

Confidentialité et sécurité

Konecta s'engage à ce que la conception, le développement et l'utilisation de ses Systèmes d'IA respectent les normes les plus strictes en matière de confidentialité et de protection des données personnelles. Ce principe inclut également l'adoption de mesures de cybersécurité appropriées pour prévenir l'utilisation abusive, la perte, l'altération ou l'accès non autorisé aux informations des clients, des employés et des autres parties prenantes.

Impact positif

Konecta utilise l'IA comme un outil pour générer de la valeur sociale et économique, en proposant des produits et des services adaptés aux besoins de ses parties prenantes. Pour ce faire, elle prône activement que les Systèmes d'IA contribuent au bien-être général et au développement durable des communautés dans lesquelles les entités qui composent Konecta opèrent.

Égalité et inclusion

Konecta conçoit et applique ses Systèmes d'IA selon les principes d'équité, de non-discrimination et d'inclusion. Des mesures spécifiques seront mises en œuvre pour identifier et atténuer les éventuels Biais algorithmiques, de sorte à garantir que les résultats des systèmes soient impartiaux et respectueux des droits fondamentaux de toutes les personnes, en particulier dans des contextes sensibles ou à fort impact.

Observabilité, surveillance et transparence

Tous les Cas d'usage comportent des Mécanismes de surveillance, de vérification et de modération afin de valider que le Système d'IA répond aux objectifs pour lesquels il a été conçu. De même, des informations claires, accessibles et compréhensibles seront fournies aux clients, aux employés, aux auditeurs et aux régulateurs sur le fonctionnement et l'objectif de ces systèmes.

Robustesse technique et contextuelle

Les Systèmes d'IA mis en œuvre par Konecta sont robustes non seulement d'un point de vue technique, mais aussi en termes d'adéquation à l'environnement social, juridique et organisationnel. Les Cas d'usage doivent minimiser les erreurs, prévenir les dommages involontaires et être résilients face aux défaillances ou aux scénarios défavorables.

Transparence et explicabilité

Konecta informe de manière adéquate les utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec les Systèmes d'IA de Konecta. En outre, elle veille à ce que ces utilisateurs puissent comprendre, en termes simples, le raisonnement qui sous-tend les décisions automatisées susceptibles de les concerner, en particulier lorsque celles-ci ont un impact juridique ou économique important.

Durabilité et réduction de l'impact environnemental

Des mesures seront prises pour minimiser l'empreinte écologique associée au développement, à la formation et à l'exécution des systèmes d'IA, en encourageant l'utilisation efficace des ressources technologiques et les bonnes pratiques environnementales.

Traçabilité

Tous les Cas d'usage doivent garantir la traçabilité des données utilisées, des décisions prises, des modèles utilisés et des processus mis en œuvre, afin qu'ils puissent faire l'objet le cas échéant d'un audit interne ou externe, d'un examen réglementaire ou d'une analyse médico-légale.

Engagement des tiers et des partenaires

Konecta exige que les tiers impliqués dans le développement, la fourniture ou la mise en œuvre de Systèmes d'IA respectent les principes énoncés dans la présente politique, notamment qu'ils adoptant des pratiques équivalentes en matière de gouvernance, d'éthique et de sécurité.

Innovation responsable

L'IA doit être utilisée comme un moteur d'innovation, de créativité et d'amélioration continue en harmonie constante avec les valeurs éthiques de Konecta et dans le strict respect de la réglementation en vigueur, et en veillant à ce que la recherche d'efficacité ou de rentabilité ne compromette pas les droits fondamentaux ni l'intérêt public.

Droit de réclamation et de réparation

Konecta reconnaît le droit de toute personne à demander des informations, à déposer des réclamations ou à exiger réparation lorsqu'elle estime qu'un Système d'IA a porté atteinte à ses droits. À cette fin, des mécanismes accessibles, efficaces et transparents de traitement des réclamations sont mis en place, conformément aux principes de responsabilité et d'accès à la justice.

Ces principes d'action répondent aux impacts, risques et opportunités (IRO) découlant des thématiques matérielles concernées : diversité, égalité et inclusion, adaptation au changement climatique et atténuation de ses effets, sécurité de l'information, conformité et éthique d'entreprise, gestion des fournisseurs, communication et transparence avec les parties prenantes.

04

Pratiques interdites

Conformément au règlement, ainsi qu'aux principes éthiques et de responsabilité auxquels a souscrit Konecta, il est expressément interdit toutes les sociétés de Konecta d'utiliser, de développer, de déployer ou d'acquérir des Systèmes d'IA lorsque cela est assimilable à l'une quelconque des pratiques considérées inacceptables ou interdites par ledit règlement.

Notamment, les utilisations suivantes sont interdites:

- L'utilisation de techniques subliminales ou manipulatrices qui, par le biais de stimuli agissant au-dessous du seuil de conscience ou de mécanismes d'influence indétectables, modifient le comportement des personnes physiques de manière à leur causer un préjudice physique ou psychologique important ou à les inciter à prendre des décisions contraires à leurs intérêts.
- Les systèmes de notation sociale (*social scoring*), c'est-à-dire ceux qui évaluent, classent ou notent les personnes physiques sur la base de leur comportement, de leur situation personnelle ou de leurs caractéristiques sociales, ce qui peut entraîner des conséquences défavorables injustifiées ou disproportionnées pour leur accès aux services, aux opportunités ou aux droits.
- Les systèmes d'inférence des émotions dans les environnements professionnels ou éducatifs, sauf s'il existe une justification légale expresse, telle que des fins de sécurité physique ou des diagnostics médicaux autorisés. Cette interdiction inclut les technologies visant à déduire l'état émotionnel, l'humeur ou les intentions des personnes physiques à partir de leurs expressions faciales, de leur voix ou de leurs signaux physiologiques.
- Les systèmes d'identification biométrique à distance et en temps réel dans les espaces publics à des fins de surveillance, sauf s'ils disposent d'une autorisation légale expresse délivrée par une autorité compétente et s'ils remplissent les conditions exceptionnelles prévues par le règlement.
- Le classement biométrique des personnes physiques dans le but de déduire des caractéristiques sensibles, telles que leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leurs convictions religieuses ou idéologiques, leur affiliation syndicale ou leur état de santé, lorsque cette déduction n'est pas légalement justifiée et autorisée conformément aux garanties prévues par la législation applicable.

Ces pratiques sont considérées comme incompatibles avec les principes fondamentaux du respect des droits de l'homme, de la non-discrimination, de l'autonomie individuelle, de la vie privée et de la dignité. Konecta se référera aux directives, rapports techniques et orientations émis par la Commission européenne, le Bureau de l'IA et d'autres autorités compétentes pour clarifier la portée et l'application pratique de ces interdictions.

En cas de doute, aucune entité de Konecta ne peut mettre en œuvre un Système d'IA susceptible de donner lieu, directement ou indirectement, à des pratiques décrites ci-dessus sans avoir obtenu au préalable la validation de sa légalité par les équipes internes responsables ou par les autorités réglementaires compétentes et sans avoir suivi le processus de validation établi dans la Procédure de gestion et de mise en œuvre responsable de l'IA.

05

Maîtrise de l'IA

Les Fournisseurs et les Déployeurs des Systèmes d'IA doivent prendre des mesures pour garantir que leur personnel, ainsi que toute personne utilisant ou gérant ces Systèmes en leur nom, dispose d'un niveau suffisant de maîtrise de l'IA, adapté à leurs fonctions, à leur formation, à leur expérience et au contexte d'utilisation prévu.

La maîtrise de l'IA vise à fournir à tous les acteurs concernés les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées sur le développement, l'utilisation et l'impact des systèmes d'IA.

Conformément à ces dispositions et aux principes et objectifs définis dans la présente politique, les sociétés de Konecta doivent mettre en œuvre un ensemble d'actions stratégiques visant à garantir une utilisation responsable, sûre et éthique de l'IA dans toutes leurs entités. Ces mesures sont conformes à la législation en vigueur ainsi qu'aux meilleures pratiques internationales, y compris le répertoire des bonnes pratiques en matière de maîtrise de l'IA promu par la Commission européenne .

Les travailleurs de même que les tiers qui soupçonnent ou ont connaissance d'un éventuel manquement, quel qu'il soit, à la présente Politique peuvent transmettre leurs informations, leurs doutes ou leurs craintes à cet égard, de manière confidentielle et sans crainte de représailles, par le biais des Canaux d'information disponibles sur le site web de l'entreprise Konecta (<https://Konecra.integrityline.com>), en fonction de la nature de la situation, conformément à la procédure PG COR 26 Canaux d'information, disponible sur le même site, qui précise les différents canaux disponibles et la nature des communications qui peuvent être effectuées par leur intermédiaire.

Ce canal est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Aucune mesure de représailles ne sera tolérée à l'encontre de quiconque ayant signalé, de bonne foi, des faits susceptibles de constituer une violation de la présente Politique, et les garanties et protections prévues par la réglementation et la loi applicables seront appliquées aux auteurs de ces communications.

Les mesures disciplinaires pertinentes seront prononcées contre les personnes portant atteinte aux dispositions ci-dessus.

06

Gouvernance de la politique

Titularité de la Politique

Le Service juridique compétent en matière de Gouvernance édicte, suit et met à jour la présente Politique. Ceci étant, l'approbation initiale et les éventuelles modifications de cette Politique relèvent de la compétence du Conseil d'administration.

Interprétation

L'interprétation officielle de la présente politique relève de la compétence du Conseil d'administration. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques, la version espagnole prévaudra toujours en tant que version authentique et contraignante à tous égards.



07

Mise à jour et révision

La Politique de gestion et de gouvernance de l'intelligence artificielle est révisée de façon périodique ainsi que toutes fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements du modèle d'entreprise, à l'adoption de nouvelles réglementations ou aux meilleures pratiques internationales, afin d'en garantir l'efficacité et la conformité.

REMARQUE: La présente politique a été approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
1	19/12/2022	IT_Sécurité de l'information Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Édition initiale