

## Orange – Intelligence artificielle

Orange est convaincue que l'intelligence artificielle n'a de sens que si elle rend service à l'humanité et répond aux besoins essentiels des individus. C'est pour cette raison que l'entreprise a décidé, dans son plan stratégique Engage2025, de placer l'IA et les données au cœur de son modèle d'innovation. Objectif : soutenir la croissance de l'entreprise, dans le respect de ses engagements environnementaux et sociétaux, en s'appuyant sur 3 axes principaux : rendre les réseaux plus intelligents, améliorer l'efficacité opérationnelle et réinventer l'expérience client.

Orange, à travers sa filiale Orange Business Services, aide également ses clients entreprise à tirer parti de l'IA et des données pour se transformer, grâce à la mise en place de solutions innovantes autour de relation client et de l'optimisation des processus métiers, ainsi que par la fourniture de services de conseil et de cybersécurité.

### Les valeurs d'Orange dans le domaine de l'IA :

- Chez Orange, nous sommes convaincus que l'IA doit être au service de l'humain et répondre aux besoins les plus essentiels de son quotidien.
- L'IA doit être également inclusive et responsable. Pour Orange cela signifie :
  - développer des pratiques métier permettant d'améliorer notre capacité à détecter et/ou à corriger les problèmes liés à certains systèmes d'IA, tels que les biais et les résultats difficiles à expliquer ;
  - développer l'IA au sein d'un cadre législatif éthique et transparent ;
  - s'assurer que notre gouvernance des données est adéquate et que les données utilisées soient bien ciblées et de qualité ;
  - respecter la vie privée de nos clients et protéger leurs données personnelles.
- L'IA doit contribuer à atteindre notre objectif de neutralité carbone d'ici 2040, en réduisant la consommation énergétique de nos réseaux et datacenters, malgré l'explosion de leur utilisation.

### Orange et l'IA en bref :



Quelques exemples illustrant comment Orange soutient ses 3 grandes priorités dans les domaines de l'IA et des données :

#### 1. Rendre les réseaux plus intelligents

**Éviter la saturation du trafic sur le réseau mobile :** Pour améliorer l'efficacité de notre réseau d'accès radio, nous testons actuellement un algorithme d'IA capable de prévoir l'engorgement du trafic en analysant et en apprenant le comportement d'indicateurs de qualité radio sur plusieurs antennes.

**Sécurité du réseau:** L'IA permet de détecter la fraude sur le trafic mobile international d'Orange deux fois plus rapidement qu'auparavant, grâce à la mise en œuvre d'une solution d'apprentissage machine qui analyse 150 Go de données chaque jour pour identifier les comportements suspects.

## **2. Améliorer l'efficacité opérationnelle**

**Déploiement du réseau mobile :** L'IA est utilisée pour optimiser le déploiement des antennes-relais du réseau mobile en Espagne. En analysant via un outil de Big Data et de Machine Learning une série d'indicateurs techniques et commerciaux, Orange est en mesure de prendre des décisions plus éclairées sur l'implantation des antennes, et d'optimiser ainsi ses investissements.

**Optimiser les opérations de support client :** En France, grâce à la mise en œuvre d'outils de diagnostic en ligne assistés par l'IA pour tester les box FTTH des clients, nous avons pu éviter environ 280 000 interventions sur le terrain par an, ce qui a permis de grandement réduire les coûts.

## **3. Réinventer l'expérience client**

Orange a mis en place des agents conversationnels basés sur l'IA, dont l'interface Djingo, pour comprendre, interpréter et traiter les demandes des clients sous forme écrite ou orale, sur différents supports. Djingo a été intégré à l'application Orange Bank en France et en Espagne, à l'application « MyOrange » et à orange.es, ainsi que dans une télécommande TV à commande vocale en France. Djingo est une nouvelle manière pour les clients Orange d'interagir en langage naturel avec les services de l'opérateur et son support client, pour une expérience client améliorée.

### **Autres activités clés liées à l'IA**

- **Orange aide ses clients à optimiser leurs activités grâce à l'IA**
  - Le port d'Anvers, deuxième d'Europe, utilise une solution d'analyse des données à grande échelle fournie par Business & Decision (une filiale d'Orange Business Services) pour améliorer la surveillance des niveaux de trafic des navires et optimiser la gestion opérationnelle du port.
- **Orange contribue au développement d'une IA responsable et durable**
  - Orange fait partie du AI High Level Expert Group nommé par la Commission européenne, qui a publié des recommandations pour la mise en œuvre d'une IA responsable.
  - Orange est au CA d'Impact AI, un collectif de réflexion et d'action sur les enjeux éthiques et sociétaux de l'IA et qui soutient des projets innovants et positifs pour le monde de demain.
  - Orange a créé en 2021 son Conseil d'Ethique de la Data et de l'IA composé de 11 personnalités indépendantes reconnues, qui a pour mission d'accompagner la mise en œuvre par l'entreprise de principes éthiques encadrant l'utilisation des technologies de data et d'IA.
  - Orange teste des outils d'IA pour réduire son impact environnemental, comme par exemple un algorithme qui compare la consommation énergétique des antennes-relais de téléphonie mobile pour détecter et corriger les consommations anormales.
- **Orange poursuit ses efforts pour soutenir l'écosystème d'IA en France et en Europe**
  - Orange soutient les start-ups spécialisées dans l'IA à travers le programme d'accélérateur Orange Fab.
  - Orange cofinance des activités de recherche portées par des établissements publics et les Instituts de recherche SystemX et B<>Com.
  - Orange joue un rôle important dans l'initiative européenne AI4EU.
- **Développement des compétences dans le domaine de l'IA et des données**
  - Orange est partenaire de l'École IA Microsoft « powered by Simplon », qui propose des formations à des personnes éloignées de l'emploi en vue d'obtenir une certification en IA et en science des données. L'entreprise propose également un large éventail d'options de formation à ses salariés afin que ceux-ci développent leurs compétences en data et IA.
  - La filiale Business & Decision (B&D) d'Orange Business Services a lancé une « Ecole de la Data » en 2019 pour offrir à de jeunes diplômés des formations supplémentaires en ingénierie des données et en science des données et les faire participer à des projets clients concrets.