

Le numérique responsable dans la relation client : un enjeu crucial amplifié par l'essor de l'IA



Chronique de Léa Bosson
ELOQUANT

Mis à jour le 25/06/24 10:53



L'IA transforme nos façons de travailler et de communiquer.

Les bénéfices sont nombreux mais ne doivent pas faire oublier les enjeux associés notamment en matière de sécurisation des données ou d'impact environnemental.

L'IA nécessite une grande quantité de données pour fonctionner efficacement ce qui comporte des risques majeurs en matière de sécurité. Les conséquences d'une violation de données peuvent être désastreuses pour les clients comme les entreprises.

La vigilance des entreprises n'est donc plus une option : elles doivent protéger les données qui leur sont confiées mais aussi se responsabiliser sur leur empreinte numérique, qui représente aujourd'hui 4% des émissions de gaz à effet de serre mondiales, et pourrait atteindre 8% demain.

L'hébergement des données en France, la réduction de la consommation énergétique des datacenters et la protection de la vie privée via la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) constituent des piliers essentiels à une démarche numérique responsable.

Vers une démarche numérique responsable

Pour tirer des avantages de l'IA tout en minimisant les risques et impacts liés, les entreprises doivent s'engager dans une démarche responsable qui s'appuie sur la transparence et la sécurisation des systèmes d'informations comme prérequis fondamentaux au traitement de données. Cette démarche doit s'appuyer également sur la réduction des impacts environnementaux du numérique à travers la minimisation de la collecte de données, l'optimisation des serveurs ou encore le recours à des « green » datacenters.

Choisir un prestataire de confiance pour gérer sa relation client

1. S'appuyer sur les certifications et analyser ses pratiques de sécurité et conformité

Pour sélectionner un prestataire, il est essentiel de privilégier celui qui possède des certifications reconnues telles que l'ISO 27001, l'ISO 27701 et/ou le label Numérique Responsable. Ces certifications garantissent la mise en place d'un système de management efficace selon le principe d'amélioration continue.

Le prestataire veille également à suivre les meilleures pratiques et standards de sécurité, à utiliser des technologies éprouvées et à s'assurer de sa conformité aux réglementations applicables. Il est possible d'exiger des preuves documentées de ces pratiques telles que des rapports d'audit ou des politiques.

2. Se mettre en relation avec l'équipe dédiée

La gestion de la sécurité et de la conformité nécessite des compétences spécifiques et complémentaires. Il est indispensable de s'assurer que le prestataire envisagé ait désigné une équipe composée d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) qui analyse les risques cyber et s'assure de la bonne adéquation des mesures de sécurité mises en œuvre mais aussi d'un délégué à la protection des données (DPO) ou équivalent afin de se conformer au RGPD et de garantir le bon exercice des droits des personnes concernant leurs données à caractère personnel. Le prestataire doit également disposer de personnel en charge du pilotage de la démarche numérique responsable globale.

3. Evaluer ses engagements

Choisir un prestataire qui offre des engagements concrets est la garantie d'une expérience client réussie. Niveaux de service (SLA) tels que le taux de disponibilité ou le délai de rétablissement, taux de contrat d'énergie verte pour l'hébergement, sont autant d'indicateurs de confiance. Il est crucial que le prestataire mette en œuvre les moyens adaptés pour assurer la continuité ou la reprise d'activité dans les meilleurs délais à la suite d'un incident ou d'une attaque. Les scénarios d'incidents propres aux risques environnementaux ou à un usage malveillant de l'IA doivent être anticipés à travers des solutions de remédiation efficaces.

L'IA offre de nouvelles opportunités dans le monde de la relation client, néanmoins elle impose également une vigilance et responsabilisation accrue des entreprises utilisatrices. En adoptant une démarche numérique responsable, elles peuvent ainsi démontrer leur engagement en termes d'éthique et de protection des données qui leur sont confiées, tout en renforçant le lien de confiance avec les parties prenantes.