




# IA GÉNÉRATIVE RESPONSABLE



Guide d'audit et de bonnes  
pratiques appliqués au  
marketing et à la  
communication

Décembre 2024

# SOMMAIRE

Edito	p.3
Note de cadrage	p.4
Guide de lecture de la grille d'audit	p.6
Guide de lecture de la grille des bonnes pratiques	p.10
Synthèse des fiches bonnes pratiques	p.13
Fiche bonnes pratiques	p.15
Glossaire	p.39
Bibliographie	p.43
Remerciements	p.44
Contacts	p.45

L'IA générative représente une innovation technologique aux capacités exponentielles. Elle suscite de nombreuses questions sociétales, environnementales et économiques.

Les solutions générées par l'IA suggèrent de multiples opportunités pour les entreprises. A qui saura trouver le bon dosage pour en capter le potentiel tout en gardant un regard attentif concernant les impacts sur l'humain et le vivant.

Dans les secteurs du marketing et de la communication, une étude menée par la Fédération mondiale des annonceurs (WFA) indique que 80% des marques expriment des inquiétudes sur la façon dont les partenaires créatifs et médias utilisent l'IA générative en leur nom. Malgré ces préoccupations, en 2024, seuls 9 % des marques déclarent n'avoir aucun projet d'utilisation de l'IA générative pour leur marketing.

En parallèle, la réglementation s'organise au niveau européen autour de l'Artificial Intelligence ACT.

A la hauteur des défis soulevés et fidèle à sa raison d'être - Unis pour construire des marques durables - l'Union des marques s'est emparée du sujet dans les meilleurs délais. A commencer par la création de la communauté IA en 2023.

D'une même voix, les membres de cette communauté et ceux de Faire, ont exprimé la nécessité d'avoir des outils de référence autour des thématiques clés de communication responsable.

A travers ce guide, nous tâchons donc de cartographier les différentes facettes d'un projet lié à l'IA générative telles que : l'impact carbone dans l'entraînement des modèles et l'usage des technologies, l'accompagnement humain dans la mise en place de l'IA générative, les représentations sociétales générées par l'IA ou encore la gouvernance requise pour assurer transparence, sécurité et confidentialité.

Ce guide est également conçu pour ramener les sujets de façon rationnelle à des niveaux opérationnels, accessibles et pragmatiques. L'ambition étant d'apporter à toute audience, quel que soit le niveau d'expertise, des clés de compréhension sur les questions utiles à se poser avant de se lancer ou non vers certains usages.

Bonne exploration,



Laura Azoulay  
Responsable Marketing et Impact

## Note de cadrage

Un groupe de travail dédié a été lancé à partir de septembre 2024 pour une durée de 3 mois. Celui-ci se compose :

- Des représentants de marque membres : Crédit Mutuel Arkéa, BNP Paribas, Bouygues Télécom, Comme J'aime, Groupe Bel, LVMH, Nestlé, Pernod Ricard.
- Du partenaire externe Bziiit
- De l'équipe de l'Union des marques : Laura Azoulay, Responsable Marketing et Impact, Jérôme Rigourd, Directeur Performance digitale et IA, Sophie Roosen, Directrice Marque et Impact.

La co-construction de ce guide permet de fournir un document de travail auquel toute personne peut se référer pour faire des arbitrages éclairés concernant l'usage d'outils fonctionnant avec de l'IA générative. Grâce à des lignes directrices claires sur lesquelles s'appuyer, les livrables permettent de déterminer si les solutions et projets envisagés tant en interne qu'avec des parties externes sont alignés avec les critères élaborés sur les 3 volets identifiés : sociétal, écoresponsable et souveraineté. Ils doivent ainsi faciliter et sécuriser les décisions.

L'objectif étant de concevoir et construire les usages de l'IA générative dans les activités de marketing et communication au regard de ces enjeux.

Plusieurs livrables ont été produits :

- 23 fiches de bonnes pratiques
- Une grille d'application des bonnes pratiques
- Une grille d'audit
- Un glossaire

Ces éléments sont accompagnés d'un guide de lecture pour chaque grille et d'une version démo.

Les outils sont conçus pour les équipes marketing et communication mais sont lisibles et exploitables par tous les départements de l'entreprise et prestataires externes. Les documents ont vocation à évoluer au fil du temps en fonction des avancées et des réflexions du marché.



# Guide de lecture de la grille d'audit

## Objectifs de l'audit

L'audit d'IA générative responsable a été conçu pour accompagner les marques dans leur prises de décisions concernant l'usage de solutions et la mise en place de projets liés à l'IA générative au regard des enjeux sociétaux et environnementaux.

Cet outil vous permet d'évaluer vos actions actuelles et de mesurer leur alignement avec des principes de responsabilité et de durabilité tels que l'inclusion, la transparence et l'impact environnemental.

En identifiant à l'échelle de la marque, d'un ou plusieurs projets vos points forts et vos axes d'amélioration, vous serez en mesure de construire une stratégie robuste et cohérente, adaptée aux défis et aux opportunités qu'apportent l'intelligence artificielle.

Il s'agit de réaliser un état des lieux de votre engagement et d'initier des actions concrètes pour faire les bons arbitrages quant à l'usage de l'IA générative.

Elle s'adresse spécifiquement aux directions marketing et communication mais peut être utilisée par tous les départements concernés (ex. : IA, développement durable, juridique, achat, digital etc.).

# Guide de lecture de la grille d'audit

## Structure de l'audit

La grille d'audit est structurée de manière à offrir une vision claire et organisée des différents enjeux, regroupés en volets, thèmes, questions et options de réponse pour faciliter votre évaluation. Vous trouverez ci-dessous le détail de sa structuration par colonne :

- **Volets** : Les grandes catégories regroupent les axes majeurs de responsabilité. (par exemple, "SOCIO RESPONSABLE")
- **Thèmes** : Des sous-catégories spécifiques précisent des enjeux détaillés (ex. : "Accessibilité", "Diversité").
- **Questions** : l'orientation des questions sur certains points précis aide à évaluer le niveau de maturité des engagements internes.
- **Périmètre** : ce champ permet de définir si la question s'applique ou non au projet étudié. Sélectionnez une des deux options disponibles dans cette colonne :
  - **Applicable** : La question s'applique pleinement à votre projet ou à votre organisation.
  - **Non applicable** : La question ne concerne pas votre contexte, et aucune action spécifique n'est attendue. Laissez alors la colonne "votre réponse" vide mais remplissez la colonne "Précision". Ce commentaire permet de :
    - Justifier pourquoi le critère ne s'applique pas (par exemple : "nous n'utilisons pas de modèles d'IA nécessitant un apprentissage supervisé").
    - Fournir des informations contextuelles pertinentes qui pourraient orienter les prochaines évaluations.

# Guide de lecture de la grille d'audit

- **Vos Réponses** : sélectionnez dans le menu déroulant l'une des trois réponses possibles
  - Oui : Vous respectez pleinement ce critère.
  - Partiellement : Des initiatives sont en cours, mais il reste des axes d'amélioration.
  - Non : Le critère n'est pas (encore) adressé.
- **Précisions concernant vos réponses** : il est important de justifier ses réponses notamment lorsque l'on sélectionne la case non applicable. Pour toutes les réponses, mentionner des précisions reste très pertinent afin de garder un historique et de se donner des ressources pour progresser efficacement.

## Méthodologie d'évaluation

Pour garantir une évaluation précise et actionnable, suivez ces trois étapes clés

Étape 1 : Réunir les parties prenantes	Étape 2 : Répondre honnêtement	Étape 3 : Prioriser et agir
Assurez-vous d'impliquer les équipes concernées, telles que les équipes techniques, la communication, ou encore les services juridiques ou RSE. Une collaboration transverse garantit une vision complète de vos pratiques.	Prenez le temps d'examiner chaque question. Une réponse honnête, même critique, est essentielle pour identifier les véritables axes d'amélioration.	Analysez les réponses obtenues à l'aide du tableau de bord pour établir un plan d'action clair. Libre à vous de prioriser vos sujets par la suite selon vos capacités de mise en œuvre.

# Guide de lecture de la grille d'audit

## Analyse des résultats

Une fois l'audit complété, un tableau de bord dédié permet d'extraire une synthèse de vos réponses et d'identifier rapidement vos forces et vos axes d'amélioration. Ce tableau de bord se concentre sur trois indicateurs principaux :

- Le pourcentage d'applicabilité des questions à votre périmètre : la grille d'audit prend en compte le fait que tous les thèmes ne sont pas applicables sur chaque projet.
- Votre score d'audit : Obtenez une vue d'ensemble de votre performance sur l'ensemble de l'audit et une vue rapportée au périmètre applicable.
- Vos résultats par volet en pourcentage et en valeur

Le score d'audit est calculé de la façon suivante :

- Réponse Oui = 1 point
- Réponse Partiellement = 0.5 point
- Réponse Non = 0 point

Puis il est rapporté en pourcentage de la manière suivante :

- 1 score global sur les 36 critères d'audit

$(\text{Nb réponse "oui"} + (\text{Nb réponse "Partiellement"} * 0.5)) / 36$

- 1 score sur le nombre de critère applicable au projet

$(\text{Nb réponse "oui"} + (\text{Nb réponse "Partiellement"} * 0.5)) / \text{Nb critère applicable}$

Les scores sont affichés avec le code couleur suivant :



Vos résultats par volet : visualisez la répartition en pourcentage et en valeur entre "Oui", "Partiellement", et "Non" par volet sur la base de l'audit global.

# Guide de lecture de la grille des bonnes pratiques

## Objectif

Cette grille a été élaborée pour permettre aux marques d'intégrer les 23 bonnes pratiques dans leurs projets en matière d'IA générative. Elle offre un cadre structuré pour identifier les pratiques pertinentes, mesurer leur capacité de mise en œuvre et orienter les efforts vers une adoption responsable et efficace de l'intelligence artificielle. En s'appuyant sur ces recommandations, vous pourrez avancer dans l'adoption de l'IA générative tout en respectant les enjeux éthiques, organisationnels et stratégiques liés à son utilisation dans vos activités.

## Structure de la grille des bonnes pratiques

Vous trouverez ci-dessous le détail de sa structuration par colonne :

- **Bonnes Pratiques :**

Cette colonne liste les bonnes pratiques identifiées pour garantir une utilisation responsable et éthique de l'IA générative. Chaque pratique est numérotée pour faciliter le suivi.

**Périmètre :**

Cette colonne vous permet d'indiquer si la bonne pratique est applicable pour votre projet. Sélectionnez l'une des deux réponses possibles

- Applicable
- Non applicable

Lorsque vous sélectionnez la réponse "Non applicable", laissez les cellules E et F associées vides.

**Niveau de complexité :**

Cette colonne évalue le niveau de complexité perçu pour adopter cette pratique dans votre contexte :

- Facile : Mise en œuvre rapide et sans effort important.
- Moyen : Nécessite des ressources ou des efforts modérés.
- Difficile : Requiert des changements organisationnels ou des ressources importantes.



# Guide de lecture de la grille des bonnes pratiques

Mise en œuvre :

Cette colonne indique le statut actuel de mise en œuvre pour chaque bonne pratique :

- Oui : La pratique est en place.
- Partiellement : Des actions sont en cours, mais la pratique n'est pas encore totalement implémentée.
- Non : La pratique n'a pas (encore) été mise en place.

## Méthodologie

Une fois la grille complétée, un tableau de bord dédié permet d'extraire une synthèse de vos réponses et d'identifier rapidement vos forces et vos axes d'amélioration. Ce tableau de bord se concentre sur deux indicateurs principaux :

Le niveau de complexité :

il est évalué en pourcentage et en valeur au global et par volet sur le périmètre applicable.

Le niveau de mise en œuvre :

il est évalué en pourcentage et en valeur au global et par volet sur le périmètre applicable.

# Guide de lecture de la grille des bonnes pratiques

## Comment utiliser efficacement la grille

Étape 1 En amont du projet	Étape 2 Pendant le projet	Étape 3 Post-projet
Se référer aux fiches détaillées. Identifier les recommandations pertinentes et prioritaires pour votre projet.	Anticiper les actions nécessaires pour la mise en œuvre des pratiques applicables.	Examiner les pratiques marquées “Non” ou “Partiellement” dans la colonne “Mise en œuvre”.  Comparer et adapter ces axes avec vos enjeux stratégiques et vos ressources disponibles.
Réunir les parties prenantes : Partagez les bonnes pratiques auprès des équipes pour collecter leurs retours et engager un dialogue.	Établir vos arbitrages pour la mise en œuvre. Exemples : valider toutes les “Facile” ; se concentrer sur une ou plusieurs “Difficile” etc.	Listez les pratiques à améliorer et les opportunités pour renforcer vos pratiques.
		Élaborez un plan d'action concret et réalisable pour les intégrer dans vos processus.

# Note de cadrage

## Articulation des deux grilles

### Bonnes pratiques :

La grille des bonnes pratiques est conçue comme un outil opérationnel pour guider la conception et l'implémentation des projets au démarrage. Elle permet de définir les priorités spécifiques à chaque projet sur chacun des volets d'IA générative responsable, en identifiant les pratiques applicables et leur niveau de complexité.

Elle s'utilise dans la phase de cadrage, où les équipes identifient les pratiques pertinentes à intégrer dans leur projet avant de lancer les développements.

### Audit :

La grille d'audit est pensée pour évaluer la conformité et l'efficacité des projets sur une période donnée. C'est un outil pour faire le bilan, mesurer les résultats et identifier les axes de travail.

Elle permet de vérifier si les engagements pris en début de projet ont été respectés, et à analyser les forces et les faiblesses générales pour affiner les processus sur les futurs projets.

Elle peut aussi permettre d'agrèger les données issues de plusieurs audits projet pour obtenir une vision d'ensemble des pratiques d'IA responsable à l'échelle d'un service sur un temps déterminé. Cela permet d'identifier les tendances, de définir des objectifs stratégiques, et d'orienter les plans d'action à long terme.

En conclusion, la grille bonnes pratiques et la grille d'audit sont complémentaires : l'une structure la mise en œuvre initiale, l'autre évalue les résultats obtenus.

Leur utilisation conjointe garantit une démarche cohérente et rigoureuse pour adopter une IA générative responsable.

# Synthèse des fiches bonnes pratiques

## Volet Sociétal

### Formation et évolution des emplois

- (1) Former les équipes à l'usage de l'IA générative
- (2) Accompagner l'évolution des métiers avec l'intégration de l'IA générative
- (3) Sensibiliser les parties prenantes aux enjeux de l'IA générative

### Transparence et confidentialité

- (4) Informer les utilisateurs de l'usage de l'IA générative dans les campagnes de communication
- (5) Assurer la transparence concernant les sources de données utilisées par l'IA générative lors que le modèle est une production interne (modèle RAG)
- (6) Demander des éléments de transparence concernant les sources de données utilisées par l'IA générative lors que le modèle utilisé est externe (modèle LLM)
- (7) Assurer l'information des personnes concernées en cas d'utilisation de leurs données personnelles par une IA générative
- (8) Veiller au cloisonnement des modèles de données pour éviter la perméabilité des usages des données entre les différents modèles

### Diversité, inclusion et lutte contre les stéréotypes

- (9) Former les équipes à la représentation inclusive avec l'IA générative
- (10) Utiliser des données représentatives pour une IA générative sans stéréotype
- (11) Élaborer des protocoles pour détecter et corriger les biais de l'IA générative

### Accessibilité de l'IA générative :

- (12) Garantir l'accessibilité des technologies IA générative dans vos produits et services pour tous les publics

# Synthèse des fiches bonnes pratiques

## Volet Éco-responsable

### Frugalité de l'IA générative

- (13) Analyser les besoins pour une IA Frugale générative
- (14) Optimiser la performance et la consommation énergétique des modèles IA génératifs, des données d'entraînement et des équipements
- (15) Mettre en œuvre la gouvernance de la frugalité des IA génératives

### Communication Responsable

- (16) Promouvoir une IA générative en faveur d'une communication écoresponsable
- (17) Proscrire le greenwashing dans les campagnes créées à partir d'IA générative

## Volet Souveraineté

### Hébergement et origine des modèles

- (18) Assurer un hébergement localisé des infrastructures IA générative
- (19) Explorer systématiquement des offres européennes lors de la sélection d'un outil basé sur des modèles d'IA génératifs

### Fiabilité et qualité des données

- (20) Évaluer et assurer la qualité et la fiabilité des données d'entraînement pour des modèles IA génératifs
- (21) Conserver une documentation concernant l'usage d'une solution basée sur l'IA générative, du processus de création à l'utilisation des données

### Gouvernance et propriété intellectuelle

- (22) Mettre en place une gouvernance pour la protection des droits de propriété intellectuelle en lien avec l'utilisation d'une IA générative
- (23) Former les équipes à la gestion des droits sur les données en lien avec l'utilisation d'une IA générative



# Fiche bonnes pratiques

## N°1 Former les équipes à l'usage de l'IA générative

### Description :

Organiser des formations adaptées pour apprendre aux collaborateurs à utiliser les outils d'IA générative de manière efficace et responsable, tout en sensibilisant aux enjeux éthiques et pratiques.

Cette pratique est essentielle pour former les équipes à l'usage de l'IA générative, en permettant aux organisations de répondre aux attentes éthiques et stratégiques.

Par exemple, elle peut inclure des cas pratiques, des ateliers collaboratifs, ou des audits pour renforcer l'impact.

### Actions possibles :

Mettre en place des modules de formation spécifiques, accessibles via des plateformes adaptées, et allouer du temps aux équipes pour participer activement.

### Exemples :

Cycle de formation incluant des sessions de sensibilisation

Programme d'accompagnement coaching

Partage d'un guide de sensibilisation sur le thème

## Fiche bonnes pratiques

### N°2 Accompagner l'évolution des métiers avec l'intégration de l'IA générative

#### Description :

L'introduction de l'IA générative transforme les processus de nombreux métiers, en automatisant certaines tâches et en en créant de nouvelles. Cette évolution peut inquiéter les collaborateurs, d'où l'importance d'un accompagnement dédié.

Il s'agit de cartographier les transformations potentielles, d'identifier les compétences manquantes et de co-construire avec les équipes des parcours d'évolution professionnelle. En agissant ainsi, les entreprises transforment les défis en opportunités, en favorisant l'émergence de talents capables de tirer parti de ces technologies.

#### Actions possibles :

Réaliser une analyse d'impact des usages de l'IA générative sur les métiers.  
Définir des compétences clés à développer pour chaque poste impacté.  
Mettre en place un plan de transition personnalisé (ateliers, mentorat).  
Communiquer de manière transparente sur les changements et les bénéfices attendus.

#### Exemples :

Une équipe design apprenant à intégrer des générateurs d'images dans leur workflow créatif.

Un conseiller clientèle formé à utiliser un chatbot IA pour répondre efficacement aux demandes courantes, tout en gérant des cas complexes.

## Fiche bonnes pratiques

### N°3 Sensibiliser les parties prenantes aux enjeux de l'IA générative

#### Description :

L'IA générative soulève des questions éthiques, sociales et économiques qui ne concernent pas uniquement les entreprises, mais aussi l'ensemble de leurs parties prenantes : clients, partenaires, collaborateurs et régulateurs. Sensibiliser ces publics est essentiel pour établir une compréhension commune et un cadre d'utilisation responsable. Les actions de sensibilisation doivent traiter de la transparence, des biais, des impacts sur l'emploi et de la souveraineté technologique. Cette démarche proactive permet de positionner l'entreprise comme un acteur responsable et pionnier dans son domaine.

#### Actions possibles :

Organiser des ateliers de réflexion impliquant toutes les parties prenantes (collaborateurs, partenaires, clients).  
Créer des supports pédagogiques : guides, vidéos, articles.  
Collaborer avec des experts en IA ou des organisations spécialisées pour enrichir les échanges.  
Intégrer des modules de sensibilisation dans les programmes de formation.

#### Exemples :

Une série de conférences pour les partenaires sur l'impact éthique de l'IA.  
Des infographies accessibles expliquant les biais dans les contenus générés par IA, diffusées en interne et en externe.

## Fiche bonnes pratiques

### N°4 Informer les utilisateurs de l'usage de l'IA générative dans les campagnes de communication

#### Description :

La transparence est un pilier de la confiance. Dans un contexte où l'IA générative produit des contenus qui peuvent se confondre avec ceux créés par l'humain, il est indispensable d'informer les utilisateurs de manière claire. Mentionner que des contenus sont générés ou modifiés par IA permet de répondre aux attentes croissantes des consommateurs en matière d'éthique et de transparence.

Cela contribue également à limiter les incompréhensions ou malentendus pouvant nuire à la réputation de la marque.

#### Actions possibles :

Intégrer une mention visible et standardisée pour tout contenu généré par IA.  
Former les équipes de création à identifier et à signaler les contenus IA.  
Inclure des informations sur l'usage de l'IA dans les mentions légales des supports de communication.

Rendre disponibles des ressources expliquant l'usage de l'IA dans les campagnes.

#### Exemples :

Une bannière publicitaire mentionnant que l'image a été générée par IA.  
Une vidéo explicative sur les réseaux sociaux détaillant le processus créatif basé sur IA.

## Fiche bonnes pratiques

### N°5 Assurer la transparence concernant les sources de données utilisées par l'IA générative lorsque le modèle est une production interne (modèle RAG)

#### Description :

Les données sont le cœur de l'IA générative.

Communiquer de manière transparente sur les sources de données utilisées pour entraîner les modèles est indispensable pour démontrer une approche éthique et respectueuse des réglementations.

Cette transparence est aussi un gage de qualité et de fiabilité des contenus générés. Cela inclut une attention particulière aux données sensibles, comme les données personnelles, pour lesquelles une conformité avec les lois (RGPD, etc.) est obligatoire.

#### Actions possibles :

Réaliser une cartographie des sources de données utilisées pour entraîner les modèles.

Développer des fiches explicatives sur l'origine des données et leur conformité.

Mettre en place un processus de vérification continue pour garantir la fiabilité des données.

Sensibiliser les équipes à l'importance de la transparence et des bonnes pratiques en matière de données.

#### Exemples :

Un rapport détaillant les jeux de données utilisés pour former un chatbot.

Une note publique précisant que seules des données anonymisées et conformes au RGPD sont exploitées.



## Fiche bonnes pratiques

### N°6 Demander des éléments de transparence concernant les sources de données utilisées par l'IA générative lorsque le modèle utilisé est externe (modèle LLM)

#### Description :

Lorsque des modèles externes, comme des LLM, sont utilisés, il est essentiel de demander des informations précises sur les sources de données utilisées pour entraîner ces modèles.

Cette transparence garantit que les données respectent les réglementations en vigueur et les normes éthiques, tout en renforçant la confiance des utilisateurs.

#### Actions possibles :

Demander aux fournisseurs des rapports détaillant les sources de données utilisées.

Vérifier la conformité des données avec les lois locales et internationales (RGPD, etc.).

Inclure des clauses contractuelles précisant les obligations de transparence des fournisseurs.

Former les équipes à analyser et comprendre ces informations.

#### Exemples :

Une entreprise exigeant de son fournisseur LLM une documentation sur les datasets utilisés.

Un audit interne des sources de données des modèles IA pour vérifier leur légitimité.

## Fiche bonnes pratiques

### N°7 Assurer l'information des personnes concernées en cas d'utilisation de leurs données personnelles par une IA générative

#### Description :

L'utilisation de données personnelles dans les systèmes d'IA générative impose une vigilance accrue. Ces processus de collecte doivent être clairs, accessibles et alignés avec les cadres réglementaires comme le RGPD et l'AI Act.

De plus, il est essentiel d'informer les utilisateurs sur leurs droits, et de mettre en place des mécanismes pour gérer leurs choix de manière efficace.

Une telle démarche renforce la confiance des utilisateurs tout en évitant des sanctions réglementaires.

#### Actions possibles :

Concevoir des formulaires clairs et détaillés.

Informers les utilisateurs de leurs droits et des moyens de les exercer.

Mettre en place un système efficace pour enregistrer et gérer les oppositions des utilisateurs.

Auditer régulièrement les pratiques de collecte et d'utilisation des données personnelles.

Former les équipes juridiques et techniques à ces processus.

#### Exemples :

Un chatbot informe les utilisateurs sur la finalité des données collectées et mentionne explicitement les choix qui s'offrent à eux dont la possibilité de s'opposer à certains usages.

Un tableau de bord centralisé permettant à l'entreprise de suivre les choix exprimés

## Fiche bonnes pratiques

### N°8 Veiller au cloisonnement des modèles de données pour éviter la perméabilité des usages des données entre les différents modèles

#### Description :

L'utilisation simultanée de plusieurs modèles d'IA peut entraîner des risques de mélange ou de transfert de données entre ces modèles.

Il est crucial de mettre en place des mécanismes de cloisonnement pour garantir que les données utilisées dans un modèle ne soient pas accidentellement exploitées par un autre, protégeant ainsi la confidentialité et les usages spécifiques.

#### Actions possibles :

Implémenter des règles strictes pour cloisonner les datasets et les modèles.

Utiliser des environnements d'exécution distincts pour chaque modèle IA.

Auditer régulièrement les flux de données entre les systèmes pour détecter d'éventuelles failles.

Former les équipes techniques sur les bonnes pratiques en matière de cloisonnement des données.

#### Exemples :

Une entreprise séparant les modèles utilisés pour les données marketing de ceux pour les données sensibles des clients.

Un environnement IA segmenté garantissant qu'un modèle de chatbot n'accède pas aux données d'entraînement d'un autre projet.

## Fiche bonnes pratiques

### N°9 Former les équipes à la représentation inclusive avec l'IA générative

#### Description :

Sans systèmes de contrôle, l'IA générative peut se nourrir de modèles stéréotypés de représentations sociétales et les alimenter. Former les équipes aux principes de représentation inclusive garantit que les contenus générés soient respectueux et représentatifs de la diversité. (âge, origine ethnique, genre etc.)

Cette démarche proactive reflète les valeurs de la marque et améliore son image auprès des publics variés.

#### Actions possibles :

Créer des modules avec des parties prenantes représentatives de la diversité dans les formations sur l'IA.

Organiser des ateliers de sensibilisation sur la diversité et l'inclusion.

Mettre à disposition des guides sur les biais courants dans les contenus générés.

Évaluer régulièrement les contenus créés pour détecter d'éventuels problèmes.

#### Exemples :

Une campagne publicitaire d'une marque cosmétique générée avec IA pour refléter toutes les teintes de peau est validée par un panel de parties prenantes internes.

Un outil de génération de visuels a été construit par les équipes formées pour inclure des représentations variées de genres et d'âge sans biais négatif.

## Fiche bonnes pratiques

### N°10 Utiliser des données représentatives pour une IA générative sans stéréotype

#### Description :

Sans systèmes de contrôle, l'IA générative peut se nourrir de modèles stéréotypés de représentations sociétales et les alimenter. Former les équipes aux principes de représentation inclusive garantit que les contenus générés soient respectueux et représentatifs de la diversité. (âge, origine ethnique, genre etc.)

Cette démarche proactive reflète les valeurs de la marque et améliore son image auprès des publics variés.

#### Actions possibles :

Auditer les jeux de données pour identifier les biais.

Diversifier les sources de données et inclure des ensembles représentatifs.

Collaborer avec des spécialistes du sujet de l'inclusion pour valider les jeux de données.

Mettre en place des outils de mesure et des indicateurs de diversité.

#### Exemples :

Un modèle d'IA formé à partir de données globales reflétant différents milieux socio-culturels sans biais négatif.

Une plateforme de génération d'avatars qui inclut des options pour diverses morphologies.



## Fiche bonnes pratiques

### N°11 Élaborer des protocoles pour détecter et corriger les biais de l'IA générative

#### Description :

Même avec des données équilibrées, les biais peuvent persister dans les résultats. Mettre en place des protocoles de détection et de correction garantit une vigilance continue.

Ces processus doivent inclure des outils d'analyse, des tests réguliers et des mécanismes pour ajuster les modèles lorsqu'un biais est détecté.

#### Actions possibles :

Développer des outils pour tester la présence de biais dans les contenus générés.

Former les équipes à détecter et signaler les biais.

Mettre en place des revues périodiques des résultats générés.

Documenter et partager les leçons apprises pour améliorer les pratiques.

#### Exemples :

Un outil de génération de texte analysé pour vérifier l'équilibre des représentations de genres dans les descriptions.

Un modèle corrigé après avoir détecté des biais dans les résultats sur des questions sensibles.

## Fiche bonnes pratiques

### N°12 Garantir l'accessibilité des technologies IA générative dans vos produits et services pour tous les publics

#### Description :

L'IA générative doit être conçue pour être accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.

Cela implique de développer des fonctionnalités spécifiques comme l'audiodescription, le sous-titrage ou des interfaces adaptées.

Ces améliorations permettent une utilisation équitable des outils et renforcent l'inclusion sociale.

#### Actions possibles :

Identifier les besoins spécifiques des publics cibles en matière d'accessibilité.  
Collaborer avec des associations spécialisées pour concevoir des solutions adaptées.

Intégrer l'accessibilité dans les processus de développement des outils IA.

Tester les technologies avec des groupes représentatifs avant leur déploiement.

#### Exemples :

Une application de génération vocale offrant des options pour les utilisateurs malvoyants.

Un générateur d'images intégrant des descriptions alternatives pour les supports numériques.

## Fiche bonnes pratiques

### N°13 Analyser les besoins pour une IA frugale générative

#### Description :

*La définition spécifique de l'IA frugale établie le référentiel Afnor est à consulter dans le glossaire.*

Le déploiement d'une IA générative peut consommer d'importantes ressources énergétiques et matérielles.

Une analyse préalable des besoins permet de limiter ces impacts en optant pour des solutions optimisées et adaptées.

Cette approche réduit les coûts tout en minimisant l'empreinte écologique.

#### Actions possibles :

Sélectionner des modèles et infrastructures adaptés aux besoins identifiés.

Réaliser une étude d'impact en amont de chaque projet IA.

Impliquer les parties prenantes dans l'évaluation des usages.

Documenter et partager les résultats pour ajuster les déploiements futurs.

#### Exemples :

Une entreprise identifiant qu'un modèle d'IA générative plus léger qu'un autre suffit pour ses besoins de génération de texte.

Une marque ne retient pas une solution d'IA générative pour la traduction de ses contenus car un outil de traduction générique convient parfaitement.

## Fiche bonnes pratiques

### N°13 Analyser les besoins pour une IA frugale générative

#### Description :

*La définition spécifique de l'IA frugale établie par le référentiel Afnor est à consulter dans le glossaire.*

Le déploiement d'une IA générative peut consommer d'importantes ressources énergétiques et matérielles.

Une analyse préalable des besoins permet de limiter ces impacts en optant pour des solutions optimisées et adaptées.

Cette approche réduit les coûts tout en minimisant l'empreinte écologique.

#### Actions possibles :

Sélectionner des modèles et infrastructures adaptés aux besoins identifiés.

Réaliser une étude d'impact en amont de chaque projet IA.

Impliquer les parties prenantes dans l'évaluation des usages.

Documenter et partager les résultats pour ajuster les déploiements futurs.

#### Exemples :

Une entreprise identifiant qu'un modèle d'IA générative plus léger qu'un autre suffit pour ses besoins de génération de texte.

Une marque ne retient pas une solution d'IA générative pour la traduction de ses contenus car un outil de traduction générique convient parfaitement.

Un service communication privilégie l'usage de ses images d'archives plutôt que la production de visuels par une solution d'IA générative.

## Fiche bonnes pratiques

### N°14 Optimiser la performance et la consommation énergétique des modèles IA génératifs

#### Description :

La réduction de l'impact écologique des modèles IA est essentielle. Cela passe par des pratiques comme la compression des modèles, l'utilisation d'énergies renouvelables ou le recyclage des équipements. Ces optimisations permettent d'allier performance et durabilité.

#### Actions possibles :

Réduire la taille des modèles en éliminant les fonctions inutiles.  
Migrer vers des infrastructures alimentées par des énergies renouvelables.  
Mettre en place des solutions de refroidissement écoresponsables pour les serveurs.  
Encourager le réemploi des équipements informatiques.

#### Exemples :

Le service data et le département RSE collaborent pour mettre en place un projet aligné avec la trajectoire bas-carbone engagée par l'entreprise.  
Un projet qui adopte une structure informatique légère pour limiter les ressources nécessaires.

## Fiche bonnes pratiques

### N°15 Mettre en œuvre la gouvernance de la frugalité des IA génératives

#### Description :

La gestion responsable des ressources nécessite une gouvernance structurée. Mettre en place des processus pour mesurer et réduire l'empreinte écologique des IA génératives aide à définir des objectifs précis et à sensibiliser les équipes

#### Actions possibles :

Créer des indicateurs de performance environnementale pour chaque projet IA.  
Organiser des audits réguliers pour évaluer l'empreinte écologique.  
Sensibiliser les collaborateurs à la frugalité numérique.  
Communiquer les résultats et actions mises en place dans les rapports annuels.

#### Exemples :

Les équipes data et Développement durable travaillent ensemble sur les optimisations à faire sur un modèle d'IA générative pour répondre à l'objectif de réduction de 30 % la consommation énergétique du groupe.  
Une charte interne sur la durabilité est adoptée par l'ensemble des équipes concernées par les projets en lien avec l'IA générative.

## Fiche bonnes pratiques

### N°16 Promouvoir une IA générative en faveur d'une communication écoresponsable

#### Description :

L'IA générative peut jouer un rôle clé dans la conception de campagnes axées sur des pratiques durables. En automatisant la création de contenus, elle permet d'optimiser les ressources et de diffuser des messages engageants pour sensibiliser à l'écoresponsabilité. Les marques peuvent ainsi valoriser leurs engagements tout en limitant le gaspillage de contenus.

#### Actions possibles :

Identifier les messages clés liés aux engagements durables de la marque.

Utiliser l'IA pour créer des contenus alignés sur ces valeurs (infographies, vidéos, articles).

Réduire le volume des contenus inutiles grâce à une segmentation précise des cibles.

Intégrer des pratiques d'écoconception dans le choix des supports.

#### Exemples :

Une organisation réduit de 16% l'empreinte carbone de la production de ses campagnes publicitaires grâce à l'utilisation d'un modèle d'IA générative.

Une série de contenus générés par une IA sur les réseaux sociaux est conçue pour sensibiliser à la préservation de l'environnement en représentant des espaces naturels vivants, sains et propres .

## Fiche bonnes pratiques

### N°17 Proscrire le greenwashing dans les campagnes créées à partir d'IA générative

#### Description :

*La définition spécifique du greenwashing (écoblanchiment) établie par l'ADEME est à consulter dans le glossaire.*

Toute communication réalisée avec des outils d'IA générative doit refléter les engagements sincères et vérifiables de la marque en matière de durabilité. La pratique du greenwashing est assimilée à une pratique commerciale trompeuse qui peut entraîner à une condamnation de l'entreprise. Pour éviter tout risque juridique, préserver la crédibilité et l'intégrité de la marque, elle est à proscrire.

#### Actions possibles :

Vérifier la cohérence des messages avec les actions de la marque.  
Mettre en place des revues internes pour valider les contenus générés.  
Former les équipes de communication aux risques du greenwashing.  
Prévoir des audits externes pour évaluer l'authenticité des campagnes.

#### Exemples :

Une marque évite de lancer une campagne générée par une IA associant son produit à des éléments naturels et faisant mention de la neutralité carbone de son produit sans preuve tangible.  
Une marque met en place un comité développement durable interne pour valider les messages produits par un modèle d'IA générative



## Fiche bonnes pratiques

### N°18 Assurer un hébergement localisé des infrastructures IA générative

#### Description :

Héberger les infrastructures d'IA générative localement renforce la souveraineté des données et permet de mieux respecter les réglementations nationales. Cela garantit aussi une plus grande transparence sur la gestion des données sensibles, tout en réduisant l'empreinte écologique liée à des transferts de données sur de longues distances.

#### Actions possibles :

Identifier des partenaires locaux pour l'hébergement des systèmes.  
Auditer régulièrement les infrastructures pour vérifier leur conformité avec les normes locales.  
Prioriser des solutions alimentées par des énergies renouvelables.  
Inclure la localisation des données dans les politiques de confidentialité.

#### Exemples :

Une entreprise choisit un data center localisé en France pour héberger ses modèles IA.  
Une solution de SAV conversationnel assure que toutes les données des utilisateurs soient exclusivement stockées en Europe.

## Fiche bonnes pratiques

### N°19 Explorer systématiquement des offres européennes lors de la sélection d'un outil basé sur des modèles d'IA génératifs

#### Description :

Explorer différents modèles lors de la sélection d'un outil d'IA permet de comparer les modèles sur leur fonctionnement, leur transparence ainsi que l'accès aux informations techniques. De nombreuses voix s'élèvent pour prêter attention au développement d'outils européens pour permettre une souveraineté technologique et limiter la dépendance à des acteurs étrangers.

#### Actions possibles :

Recenser les alternatives européennes ou open source aux modèles courants.  
Évaluer la qualité et la compatibilité des modèles sélectionnés avec les besoins de la marque.  
Collaborer avec des communautés open source pour contribuer à l'amélioration des modèles.  
Sensibiliser les équipes aux enjeux de souveraineté.

#### Exemples :

Une entreprise adopte un modèle d'IA open source pour générer des textes, tout en ajustant les paramètres à ses besoins.  
Une marque utilise un moteur de recherche basé sur l'IA générative européen pour respecter la réglementation en termes de protection des données.

## Fiche bonnes pratiques

### N°20 Évaluer et assurer la qualité et la fiabilité des données d'entraînement pour des modèles IA génératifs

#### Description :

La qualité des données d'entraînement est cruciale pour garantir des résultats pertinents et éviter les biais. Il est indispensable d'évaluer ces données pour s'assurer qu'elles sont actualisées, représentatives et conformes aux standards éthiques.

Ce travail améliore la fiabilité des modèles et limite les risques liés à des décisions biaisées ou erronées.

Il est également essentiel de maîtriser les données générées par l'IA, qui peuvent être réutilisées pour entraîner les modèles.

Ces données nécessitent une évaluation rigoureuse, car leur intégration sans contrôle peut entraîner des biais amplifiés, des incohérences, ou une dégradation globale de la qualité des modèles.

#### Actions possibles :

Effectuer des audits réguliers sur l'ensemble des données d'entraînement, y compris les données générées par l'IA.

Mettre en place des processus pour vérifier la qualité des données, avec un focus particulier sur les données générées automatiquement.

Éliminer ou corriger les données obsolètes, inexactes ou biaisées, qu'elles soient initiales ou générées.

Collaborer avec des experts pour valider les jeux de données.

Documenter les méthodologies utilisées pour évaluer et intégrer les données, et rendre ces documents accessibles aux parties prenantes internes.

#### Exemples :

Un modèle d'IA est formé avec des données récentes et variées pour éviter des biais dans la création de contenus.

Une organisation identifie et supprime les données biaisées issues d'un modèle génératif avant qu'elles n'impactent la performance d'autres systèmes.

## Fiche bonnes pratiques

### N°21 Conserver une documentation concernant l'usage d'une solution basée sur l'IA générative, du processus de création à l'utilisation des données

#### Description :

Documenter chaque étape de l'utilisation d'une solution IA générative garantit une traçabilité complète et une meilleure compréhension des processus. Cette documentation facilite les audits, renforce la transparence et aide à corriger d'éventuels dysfonctionnements ou biais.

#### Actions possibles :

Développer une documentation technique décrivant le processus d'entraînement, les données utilisées et les résultats obtenus.

Inclure les décisions prises à chaque étape dans des registres clairs et accessibles.

Mettre à jour la documentation régulièrement en fonction des évolutions technologiques.

Prévoir des audits pour valider la qualité et l'exactitude des documents.

#### Exemples :

Une entreprise produit un rapport détaillé sur les sources de données et la méthodologie d'entraînement d'un modèle IA.

Un guide utilisateur inclut les limites et les spécificités d'un modèle génératif pour des équipes non techniques.

## Fiche bonnes pratiques

### N°22 Mettre en place une gouvernance pour la protection des droits de propriété intellectuelle en lien avec l'utilisation d'une IA générative

#### Description :

L'IA générative soulève des questions complexes sur les droits de propriété intellectuelle. Mettre en place une gouvernance dédiée permet de définir des règles claires pour protéger les créateurs, les données utilisées et les contenus générés. Cette démarche préserve les droits des parties prenantes et limite les litiges potentiels.

#### Actions possibles :

Développer une charte interne sur la propriété intellectuelle.  
Sensibiliser les équipes juridiques et créatives aux règles en vigueur.  
Négocier des accords spécifiques avec les fournisseurs de modèles IA.  
Prévoir un mécanisme de gestion des litiges liés aux droits.

#### Exemples :

Une entreprise utilise un modèle IA tout en respectant les droits des auteurs des données d'entraînement.  
Le contrat d'une marque avec son agence aborde la question des cessions de droits et garanties attachées à l'usage de l'IA.

## Fiche bonnes pratiques

### N°23 Former les équipes à la gestion des droits des données en lien avec l'utilisation d'une IA générative

#### Description :

L'IA générative soulève des questions complexes sur les droits de propriété intellectuelle. Mettre en place une gouvernance dédiée permet de définir des règles claires pour protéger les créateurs, les données utilisées, et les contenus générés.

Cette gouvernance doit inclure une cartographie précise des systèmes d'IA utilisés au sein de l'organisation, ainsi qu'une approche par cas d'usage pour évaluer les risques et les opportunités associés à chaque utilisation.

Cette démarche préserve les droits des parties prenantes, limite les litiges potentiels, et garantit une utilisation responsable des technologies IA.

#### Actions possibles :

Cartographier l'ensemble des systèmes d'IA générative utilisés au sein de l'organisation, en incluant leurs finalités, leurs fournisseurs, et les types de données traitées.

Mettre en place des politiques internes claires pour encadrer l'utilisation des contenus générés et des données utilisées, en conformité avec les lois en vigueur.

Former les équipes juridiques et opérationnelles aux risques liés à la propriété intellectuelle et aux bonnes pratiques de gouvernance.

Auditer régulièrement les pratiques pour s'assurer de la conformité des systèmes d'IA et des processus associés.

#### Exemples :

Une équipe juridique est formée pour accompagner le déploiement de modèles IA conformes.

Un service marketing est sensibilisé aux bonnes pratiques de gestion des données clients.

Une marque identifie les risques de propriété intellectuelle associés à l'utilisation d'un modèle génératif dans la création d'images.

# Glossaire

Termes	Définitions
Accessibilité	Ensemble des pratiques visant à concevoir des outils, contenus, et technologies numériques utilisables par tous, y compris les personnes en situation de handicap (visuel, auditif, moteur, cognitif, etc.). Cela inclut des fonctionnalités telles que les sous-titres pour les vidéos, la navigation clavier, les lecteurs d'écran, et l'adaptation des contrastes ou de la taille du texte.
Biais (algorithmique)	Anomalie ou distorsion systématique dans les résultats produits par un algorithme de machine learning ou de deep learning, conduisant à des décisions ou prédictions injustes, discriminatoires ou inexactes.
Communication écoresponsable	<p>Approche visant à concevoir et diffuser des messages et contenus en limitant leur impact environnemental tout en promouvant des pratiques durables et responsables. Cela implique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation de supports médias à faible empreinte environnementale</li> <li>• Aligner les valeurs de la marque avec les messages pour éviter le greenwashing</li> <li>• La sensibilisation du public à des comportements durables.</li> </ul>
Données représentatives	Jeux de données qui reflètent la diversité des contextes ou populations auxquels ils sont appliqués, pour garantir des résultats équitables et pertinents.
DPI	Ensemble des droits qui protègent les créations intellectuelles (textes, images, designs, modèles) générées par l'IA ou d'autres moyens.

# Glossaire

Termes	Définitions
Greenwashing	Le terme de greenwashing est utilisé pour qualifier toute allégation pouvant induire le public en erreur sur la qualité écologique réelle d'un produit ou d'un service ou sur la réalité de la démarche développement durable d'une organisation, quelles que soient ses modalités de diffusion. (ADEME)
Hébergement localisé	Processus consistant à héberger les données ou les infrastructures numériques dans un lieu géographique précis, généralement dans le même pays ou région que l'organisation ou ses utilisateurs. Cela permet de renforcer la souveraineté des données, de respecter les réglementations locales (telles que le RGPD en Europe), et de garantir un meilleur contrôle sur la sécurité et la confidentialité des informations traitées.
IA frugale	L'IA frugale est une démarche visant à concevoir et utiliser des systèmes d'intelligence artificielle qui, pour accomplir une tâche donnée, consomment moins de ressources et ont un impact environnemental global inférieur à celui de l'absence de recours à l'IA. La frugalité tient à minimiser les impacts environnementaux des systèmes d'intelligence artificielle tout en garantissant leur efficacité et leur utilité, grâce à une optimisation des ressources et une approche responsable tout au long de leur cycle de vie.
IA générative	C'est une branche de l'Intelligence Artificielle qui se concentre sur la création de contenu à partir de données existantes. Contrairement aux systèmes d'IA traditionnels qui analysent et reconnaissent des données, l'IA générative est capable de produire de nouvelles données sous forme de texte, d'images, de vidéos, de musique etc. Elle repose sur des algorithmes d'apprentissage automatique et des modèles de deep learning.



# Glossaire

Termes	Définitions
IA Open source	Ce sont les technologies, algorithmes et outils d'IA dont le code source est mis à la disposition du public pour être utilisé, modifié et distribué librement. Cette approche permet une collaboration ouverte et encourage l'innovation en permettant aux chercheurs, développeurs et passionnés de contribuer au développement de l'IA. L'IA open source joue un rôle crucial dans la démocratisation de l'accès aux technologies d'IA, en permettant à un large éventail de participants de s'impliquer dans le progrès de l'IA.
Représentation inclusive	Principe qui consiste à garantir que les contenus, messages et visuels générés ou diffusés reflètent de manière juste et équilibrée la diversité des individus et des groupes sociaux en termes de genre, âge, origine, handicap, orientation sexuelle, etc.
Souveraineté numérique	Capacité d'un pays ou d'une organisation à contrôler ses propres données, technologies et infrastructures numériques, sans dépendance excessive à des acteurs externes.
Stéréotype	Idée préconçue ou image simplifiée et souvent réductrice associée à un groupe de personnes, basée sur des caractéristiques telles que le genre, l'âge, l'origine, la profession, la culture, ou d'autres attributs. Les stéréotypes peuvent être positifs ou négatifs, mais dans tous les cas, ils ont tendance à généraliser et à ignorer la diversité des individus au sein du groupe.

# Glossaire

Termes	Définitions
Transparence	<p>Cette notion vise à rendre les systèmes d'IA compréhensibles et accessibles, tant pour les utilisateurs que pour les développeurs. Elle doit notamment comprendre les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'explication des décisions sur les systèmes d'IA et le partage d'informations.</li><li>• La traçabilité dans le développement et le déploiement des systèmes d'IA.</li><li>• Une gouvernance éthique avec l'implication des parties prenantes.</li></ul>
UX/UI (Expérience utilisateur / Interface utilisateur)	<p>Ensemble des pratiques visant à améliorer l'ergonomie, la facilité d'utilisation et l'expérience générale lors de l'interaction avec un produit numérique.</p>

# Bibliographie

AI ACT Officiel :

[Journal officiel de L'Union Européenne / Juillet 2024 / 460 p]

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32024R1689>

Référentiel général pour l'IA frugale

[AFNOR SPEC / Juin 2024 / 100p]

<https://www.afnor.org/actualites/referentiel-pour-mesurer-et-reduire-impact-environnemental-de-ia/>

Livre blanc : L'IA éthique en pratique

[HUB FRANCE IA / Mai 2023 / 59 p]

[https://www.hub-franceia.fr/wp-content/uploads/2023/05/Livre\\_Blanc\\_IA\\_Ethique.pdf](https://www.hub-franceia.fr/wp-content/uploads/2023/05/Livre_Blanc_IA_Ethique.pdf)

Guide : favoriser la diversité et l'inclusion dans la communication.

[FAIRe Union des Marques / Septembre 2024 / 34p]

<https://uniondesmarques.fr/nos-services/actualit%C3%A9s/article/2022/05/01/Comment-favoriser-la-diversit%C3%A9-et-l'inclusion-dans-la-communication->

Guide : La représentation des comportements écoresponsables en communication.

[FAIRe Union des Marques / Septembre 2024 / 25p]

<https://uniondesmarques.fr/nos-services/actualit%C3%A9s/article/2023/01/18/Lancement-du-guide-sur-la-repr%C3%A9sentation-des-comportements-%C3%A9co-responsables>

WFA survey : How marketers are using and governing generative IA

[WFA / Septembre 2024]

<https://www.wfanet.org/knowledge/item/2024/09/17/eighty-percent-of-brands-have-concerns-about-agency-use-of-genai>

## Remerciements

Lénaïk LARDEZ, Responsable Achats et Agence Interne, BNP PARIBAS

Tanguy MOILLARD, Directeur Communication & Marque, BOUYGUES TELECOM

Audrey LONGUET, Responsable de la communication commerciale, BOUYGUES TELECOM

Cécile NEY, Mularski Responsable publicité, COMME J'AIME

Christelle JEZEQUEL, Responsable Communication et Médias, CREDIT MUTUEL ARKEA

Mathieu TÊTU, Head of Integrated Marketing Communication, GROUPE BEL

Victor LORTHIOIR, Head of New Media Value Streams, LVMH

Andrea KOCSIS, Head of Consumer Expérience Zone Europe Confectionery NESTLÉ

Claudia OUDEY, Legal - Head of Digital, Data Protection Officer, PERNOD RICARD FRANCE

Laurent TRIPIED, CEO, Bziiit

Paul ARNON, Responsable Customer Success, Bziiit

# Contacts

## **Laura Azoulay**

Responsable Marketing et Impact

[lazoulay@uniondesmarques.fr](mailto:lazoulay@uniondesmarques.fr)

## **Jérôme Rigourd**

Directeur Performance Digitale et IA

[jrigourd@uniondesmarques.fr](mailto:jrigourd@uniondesmarques.fr)

## **Sophie Roosen**

Directrice Marque et Impact

[sroosen@uniondesmarques.fr](mailto:sroosen@uniondesmarques.fr)



Unis pour construire des marques durables

