Guide de l'éthique numérique

Ambitions et aides pour le développement de services numériques dignes de confiance

Version 2.0 – publique

Sommaire

1. Définition et champ d'application 2

2. Lignes directrices et ambitions 3

Make a difference 3

Make it good 4

Make it fair 5

Make it understandable 6

3. Pas à pas vers un comportement éthique 7

Et si des dilemmes surgissent malgré tout? 7

4. Annexe 8

Nos principes et valeurs 8

Glossaire 9

1. Définition et champ d'application

Pourquoi un «Guide de l'éthique numérique»?

L'utilisation digne de confiance de la technologie, des données et des algorithmes est un facteur de réussite critique pour la mise en œuvre de la stratégie «Poste de demain» et de la pérennité numérique qu'elle implique. Ce «Guide de l'éthique numérique» montre, en s'appuyant sur nos valeurs, comment nous voulons développer des services et des modèles commerciaux numériques et axés sur les données, au-delà des directives de protection des données et des exigences de sécurité et de compliance. Pour que nos services soient sécurisés, fiables, durables et en phase avec les attentes des utilisatrices et des utilisateurs, ainsi que de la société.

Comment lire le «Guide de l'éthique numérique»?

Le «Guide de l'éthique numérique» énumère quatre lignes directrices qui nous servent de référence. Ces lignes directrices sont accompagnées de différentes ambitions que nous avons pour le développement de services numériques. Des dilemmes ne sont pas à exclure: il peut y avoir des conflits d'objectifs entre nos ambitions et les objectifs économiques. La manière dont nous procédons en cas de dilemmes ou de doutes est expliquée dans le paragraphe «Pas à pas vers un comportement éthique».

Champ d'application

Le «Guide de l'éthique numérique» doit être pris en compte pour les produits et services numériques ou axés sur les données de la Poste, qu'ils soient nouveaux ou déjà existants.

Groupe cible

Le «Guide de l'éthique numérique» s'adresse principalement à l'ensemble des membres du personnel de la Poste. Qu'il s'agisse du Management ou du personnel, qu'ils soient actifs au niveau stratégique ou dans la mise en œuvre: nous pouvons et devons tous prendre des responsabilités afin de garantir un traitement éthique tout au long du cycle de vie de nos services numériques et de saisir une opportunité de nous différencier sur le marché.

Le «Guide de l'éthique numérique» (ou du moins une partie) peut également s'adresser au public afin de montrer quelles sont nos exigences en matière de développement de services numériques et de services axés sur les données.

Il s'agit d'une version réduite, accessible au public, du guide de l'éthique numérique. La version interne contient en outre une section avec des conseils et des indications concrètes qui se réfèrent aux processus et documents internes et qui ont donc été omis.

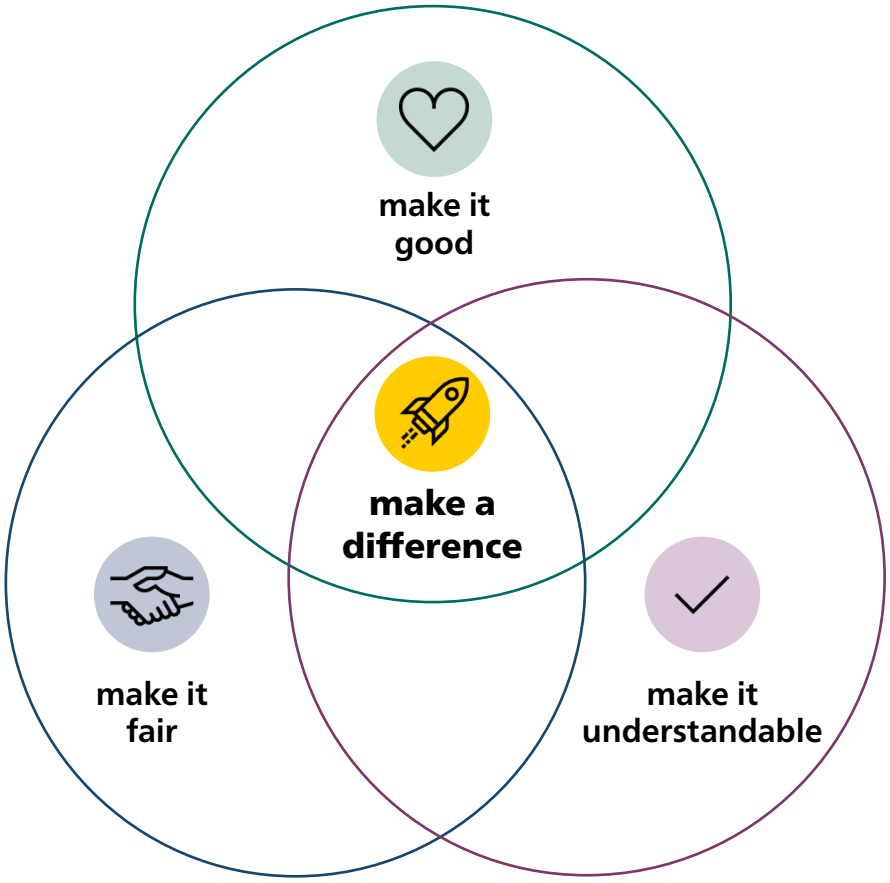
2. Lignes directrices et ambitions

Make a difference

À la Poste, nous voyons l'éthique numérique comme une chance. Une opportunité de faire avancer la transformation numérique au sens social du terme et de nous différencier sur le marché. Nous voulons ainsi jouer un rôle de pionnier sur le marché dans le domaine de l'éthique numérique. Pour saisir cette opportunité, nous devons prendre d'autres mesures que les exigences en matière de compliance.

C'est pourquoi notre objectif est le suivant: **Make a difference!**

Nous y parvenons en rendant nos services numériques **bons**, **justes** et **compréhensibles**. Ce que cela signifie concrètement est expliqué dans les pages suivantes, dans le cadre de nos ambitions.



Make it good.

Un traitement fiable des données est la condition de base pour le déploiement opérationnel de services et de produits éthiques. Nous considérons toutes les parties prenantes et prenons en compte l'impact de nos activités sur celles-ci.



Impact

- Nous connaissons les parties prenantes de notre projet et déterminons quels sont les effets positifs et négatifs que celui-ci a ou peut avoir sur les parties prenantes.
- Si nous identifions des effets négatifs, nous évaluons comment les réduire par des mesures appropriées.
- Si les effets négatifs l'emportent sur les avantages économiques du projet, nous ne le poursuivons pas.



Utilisation des données

- Nous concevons nos projets de telle sorte que l'objectif et la finalité de l'utilisation des données soient clairement définis.
- Nous connaissons les sources de données existantes et leurs conditions d'utilisation, et pouvons estimer si la base est suffisamment appropriée et justifiable.
- Nous attachons la plus grande importance à une base de données de haute qualité, car la qualité de nos services dépend de la qualité de nos données.



Sécurité

- Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité des données et des modèles, et les protéger contre tout accès non autorisé.
- Nous ne commercialisons que des solutions qui répondent à nos exigences de sécurité et de qualité, et qui ont été testées en conséquence.

Make it fair.

Les besoins de la personne sont au cœur de la numérisation. Nous encourageons la liberté de choix de nos utilisatrices et utilisateurs, et respectons leur vie privée.

Souveraineté

- Nous donnons à nos utilisatrices et utilisateurs les informations nécessaires pour qu'ils puissent décider en connaissance de cause et de manière autonome s'ils souhaitent donner leur consentement à l'utilisation de leurs données et pendant combien de temps.
- Nous créons les possibilités procédurales et techniques pour que ce consentement puisse être donné ou révoqué simplement par l'utilisatrice ou l'utilisateur.
- Nous évitons de profiter du manque de connaissances ou de l'inertie de nos parties prenantes pour obtenir d'elles plus de données personnelles que nécessaire.

Pas d'exclusion

- Nous veillons à ce qu'aucune personne ne fasse l'objet d'une discrimination, que ce soit en raison des données, de leur fondement ou de leur traitement, ou encore du modèle utilisé.
- Nous offrons aux utilisatrices et utilisateurs un accès au service qu'ils acceptent (en ligne ou hors ligne).

Adéquation

- Nous n'induisons pas en erreur et n'essayons pas d'inciter les utilisatrices et utilisateurs à adopter un comportement privilégié par ignorance ou ambiguïté.
- Nous vérifions si l'utilisation des technologies (p. ex. Analytics, systèmes d'IA), méthodes et outils respectifs est nécessaire et appropriée pour l'objectif.
- Nous faisons vérifier par des humains les recommandations et décisions automatisées issues de l'IA lorsqu'il en résulte une décision ou un jugement concernant une personne.

Make it understandable.

Nous rendons compte de notre travail, communiquons de manière transparente et prenons les réactions au sérieux.



Transparence

– Nous communiquons de manière transparente et adaptée au groupe cible sur nos objectifs et nos intentions, ainsi que sur l'utilisation des données.

– Nous faisons preuve de transparence vis-à-vis des parties prenantes concernées lorsque des modèles d'IA sont utilisés.



Documentation et responsabilités

– Nous veillons à ce que le traitement des données soit compréhensible et nous documentons nos étapes de travail.

– Nous veillons à ce que les responsabilités en matière d'approvisionnement, de validation, d'utilisation et de réalisation des données et des modèles soient définies et respectées.



Feed-back et possibilité de réclamation

– Nous prenons au sérieux et tenons compte des retours.

– Nous offrons la possibilité de signaler facilement les décisions erronées ou incorrectes (p. ex. celles prises à l'aide de systèmes algorithmiques).

3. Pas à pas vers un comportement éthique

Et si des dilemmes surgissent malgré tout?

Des dilemmes apparaissent et peuvent persister. Dans ces situations, il est important que nous examinions le cas sous différents angles et que nous cherchions ensemble une solution. Ces étapes peuvent vous aider.



Be aware

Nous avons connaissance du Guide de l'éthique numérique de la Poste et nous connaissons l'importance et l'impact d'un comportement (non) éthique sur nos utilisateurs, nos clients, nos membres du personnel et la société.



Be competent

Nous connaissons des méthodes et des approches (Ethics by Design) ou savons où acquérir ces connaissances afin d'aborder à temps d'éventuels dilemmes d'éthique numérique et de trouver des approches appropriées.



Be consistent

Nous agissons selon les principes de base et les valeurs de l'éthique numérique, nous respectons notre «Guide de l'éthique numérique» et nous exigeons la même chose des autres membres du personnel.



Speak up

S'il y a des indices que les principes et les valeurs de l'éthique numérique ne sont pas respectés, nous le verbalisons et montrons comment la situation peut être améliorée; en premier lieu par le biais d'un entretien direct ou de l'implication de la ou du responsable de conduite.



Get support

Si des divergences d'opinion persistent, nous faisons appel à d'autres points de vue afin d'examiner les préoccupations et le dilemme de manière plus globale.

- Implication des membres de l'équipe ou de la/du responsable de conduite
- Si des points de vue divergents persistent, le service spécialisé Éthique numérique de la Poste peut être impliqué pour trouver une solution (contact)
- Le cas échéant, nous faisons appel à une experte ou un expert externe (sous réserve de confidentialité) afin de refléter la situation.



Learn & be a role model

Nous posons des questions, partageons des inputs au-delà des frontières de l'équipe, acceptons le feed-back et cherchons ensemble des solutions. Nous tirons des leçons des expériences passées, nous les documentons et nous échangeons en permanence au sein du réseau.

4. Annexe

Nos principes et valeurs

Prévention des dommages

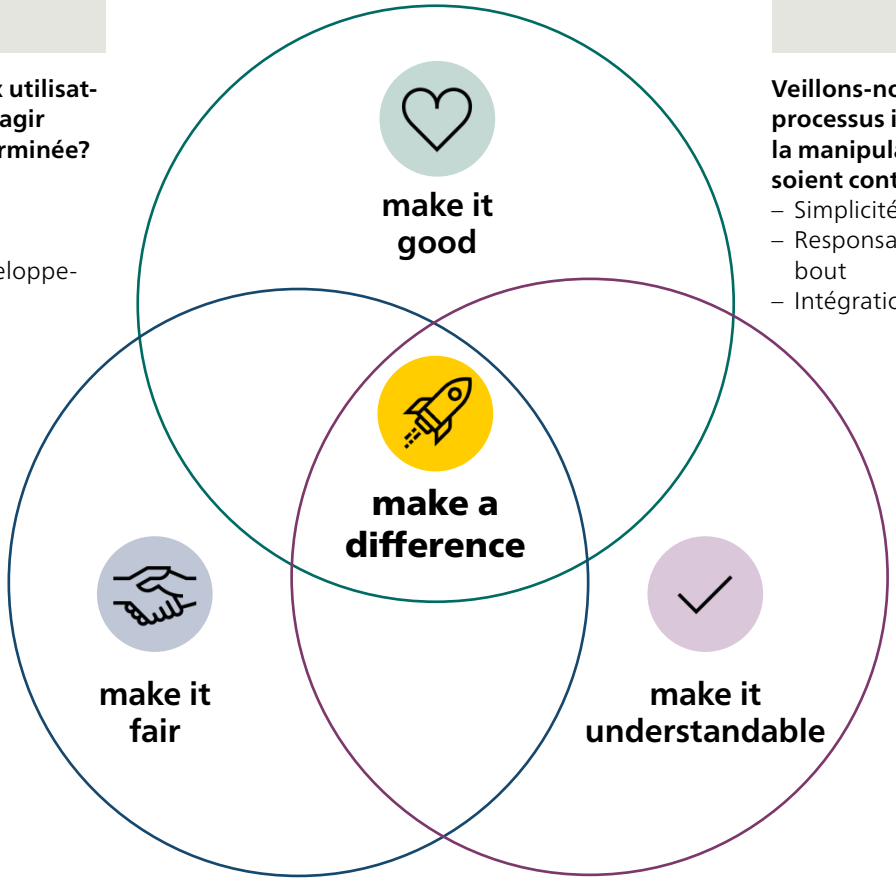
Veillons-nous à ce que les individus et les communautés ne soient pas lésés?
- Protection de la personnalité
- Sécurité
- Durabilité

Autonomie

Permettons-nous aux utilisatrices et utilisateurs d'agir de manière autodéterminée?
- Sphère privée
- Autodétermination
- Discrétion
- Participation au développement

Contrôle

Veillons-nous à ce que les processus internes autour de la manipulation des données soient contrôlés?
- Simplicité
- Responsabilité de bout en bout
- Intégration



Équité

Nos services se caractérisent-ils par des conditions équitables pour les utilisatrices et utilisateurs?
- Adéquation et valeur ajoutée
- Inclusion, solidarité
- Résistance à la distorsion
- Conditions identiques

Transparence

Expliquons-nous comment utiliser les données et communiquons-nous en fonction du groupe cible?
- Clarté de la communication
- Engagement

Rendre compte

Assurons-nous la traçabilité et l'audibilité?
- Traçabilité
- Possibilité de recours
- Governance
- Auditabilité

Sur la base du cadre de la Data Innovation Alliance (DOI)

Glossaire

Terme	Explication
Système algorithmique	Un système algorithmique est un système d'un ou plusieurs algorithmes implémentés dans un logiciel afin de collecter, d'analyser et de tirer des conclusions sur des données en vue de résoudre un problème prédéfini. Le système peut alors être auto-apprenant ou suivre des règles de décision préprogrammées.
Analytics	Par «analytics» nous entendons l'analyse statistique et mathématique des données qui prédit ou segmente les scénarios les plus susceptibles de se produire.
Modèle analytique	Les modèles analytiques se basent sur des algorithmes, identifient des modèles dans big data et les transforment en équations mathématiques.
Bias	Un biais est une préférence ou un préjugé généralement perçu comme injuste à l'égard d'une personne ou d'un groupe. Les biais apparaissent dans les services pilotés par les données, par exemple lorsque les données ne représentent que certains groupes (Data Bias) ou lorsque les modèles sont conçus de manière à favoriser ou à défavoriser certaines personnes / certains groupes (Model Bias). Cela arrive souvent de manière inconsciente. En les examinant systématiquement, il est possible d'identifier et de corriger les biais à un stade précoce.
Produit de données (Data as a Product)	«Un produit de données est un artefact architectural qui, pour un thème professionnel clairement décrit, transforme des données sources en une structure sémantiquement définie et génère ainsi une valeur ajoutée. Il est publié sur une plateforme prévue à cet effet et se compose du code de programmation nécessaire à la mise à disposition, de métadonnées relatives à la documentation technique et de contenu, et des données elles-mêmes. L'accès se fait par le biais de modèles d'accès prédéfinis et il est clair à quelles fins il peut être utilisé et à quelles fins il ne peut pas l'être. Les responsabilités en matière de validation, de code, de contenu et de documentation sont claires et bien définies.»
Source de données	Une source de données est l'endroit d'où proviennent les données qui sont utilisées. Il peut s'agir de l'endroit où les données ont été créées ou de l'endroit où les informations physiques ont été numérisées. Dans le contexte de ce document, nous partons toutefois généralement de la base des données d'où proviennent les données.
Services numériques / basés sur les données	Nous entendons par là les produits et services numériques qui transmettent, évaluent et/ou transforment des informations numériques (données ou contenus) via différentes plateformes, appareils et mécanismes. Les données sont nécessaires, mais aussi générées et modifiées. L'IA peut être utilisée pour les services numériques et basés sur les données, mais pas nécessairement: nous entendons également par là des modèles qui fonctionnent sur la base d'algorithmes définis par l'homme.
Modèles (de données)	Par modèles de données, nous entendons une structure qui définit les données à décrire et à traiter dans un domaine d'application, y compris les relations entre ces données.
Fiabilité dans le processus de traitement des données	Traçabilité dans le processus de traitement des données, p. ex. en ce qui concerne les modifications apportées aux produits de données par l'utilisation ou l'enrichissement d'autres données.
Parties prenantes	Nous désignons par parties prenantes les personnes qui ont un intérêt dans le produit ou le service ou qui sont concernées d'une manière ou d'une autre par celui-ci. Une attention particulière est également accordée aux personnes qui ne sont qu'indirectement concernées ou auxquelles on ne pense pas au premier abord (inclusion). Dans le cas des services de la Poste, il peut s'agir de la clientèle, des utilisateurs, des citoyens, des partenaires, des membres du personnel ou de la société dans son ensemble.
Groupe cible	Nous désignons par groupe cible chaque groupe de personnes que nous souhaitons explicitement atteindre avec le produit ou le service.

Make a difference.

Version 8.2024

La Poste Suisse SA
IT – Digital Ethics
Wankdorfallee 4
3030 Berne

E-mail **digitalethics@poste.ch**
poste.ch