



8^e Assises de la coopération et du mutualisme

Thierry Derez, Covéa: “Pas d’affolement, les robots ne prendront pas tous nos emplois”

Le directeur général du groupe mutualiste décrit très concrètement les applications de l’IA et leur impact sur les relations avec les sociétaires et le management interne

Jeudi 28 mars après-midi se tiendront les 8^e Assises de la coopération et du mutualisme*, en association avec le [Cercle des économistes](#), Olivier Pastré et [Jean-Hervé Lorenzi](#). Thème de l’édition 2024 : “Intelligence artificielle, mutualisme et coopération : quelles convergences ?” Au menu de ces assises, quatre tables rondes traiteront des problématiques et des enjeux du développement de l’IA dans les secteurs de la santé, de la finance et de l’industrie. Plusieurs spécialistes renommés interviendront, au nombre desquels Cédric O, ancien secrétaire d’État au Numérique et cofondateur de Mistral AI, Cédric Villani, mathématicien et politique, ainsi que Laurent Alexandre, chirurgien, président de DNAVision et auteur de ‘La guerre des intelligences’, et Jean-Noël Barrot, ministre délégué à l’Europe.

En guise d’entrée en matière, Thierry Derez, directeur général de Covéa (qui réunit notamment Maaf, MMA, GMF, PartnerRe, etc.), président du conseil scientifique de ces assises, explique pour ‘Le nouvel Economiste’ comment l’IA a d’ores et déjà impacté les sociétés de son groupe, leurs relations avec les sociétaires et leur management. Tout en se montrant plutôt optimiste sur conséquences de l’IA sur l’emploi, il pointe avec inquiétude le retard des Européens sur l’IA rapport aux États-Unis et à la Chine, qui soulève selon lui un “vrai problème de souveraineté et de liberté”.

(*) 8^e Assises de la coopération et du mutualisme - 28 mars 2024 – Programme et inscriptions

UNE INTERVIEW RÉALISÉE PAR PHILIPPE PLASSART

L’IA suscite tout à fois inquiétudes et espoirs chez les experts, et plus généralement dans la population. En tant que dirigeant d’une grande entreprise, comment percevez-vous son développement ?

Première remarque: à chaque invention nouvelle ayant du relief, l’humanité se divise en deux camps, les inquiets et les enthousiastes. Cela a été vrai pour les chemins de fer, pour l’automobile, etc. Et l’on retrouve cette même partition avec l’intelligence artificielle, qui suscite aujourd’hui autant de peurs que d’engouement, certains allant même quasiment jusqu’à nous promettre grâce à elle l’immortalité. Il faut garder raison et considérer que sans doute, la vérité est entre les deux. L’IA est une formidable invention et un gigantesque progrès, mais croire qu’elle va accomplir tous les rêves de l’humanité depuis qu’elle a quitté son arbre ou sa grotte me paraît tout à fait excessif. La caractéristique principale de l’IA par rapport à d’autres inventions me semble être sa vitesse en termes de progrès réalisés – il suffit de songer aux performances de ChatGPT qui a surgit il y a à peine plus d’un an. Ce qui m’inquiète plus à ce jour, c’est le retard des acteurs français, et au-delà, européens, dans l’IA par rapport à d’autres producteurs, fournisseurs, créateur à l’étranger, aux États-Unis et en Chine. Cela pose une vraie question souveraineté et même de liberté. Ma préoccupation, ce n’est pas la machine, mais qui sont les maîtres de la machine.

En quoi l’IA est-elle une opportunité, particulièrement dans les métiers de l’assurance ?

Un assureur moderne est tout à la fois un organisme financier et de services. Cela fait longtemps que les sociétaires n’attendent pas de lui simplement un flux financier, mais aussi la prise en charge de l’organisation et de la logistique de la réparation des sinistres. Par exemple, dans la carrosserie, avant de payer le garagiste, l’assureur aura déjà missionné en amont un logisticien pour récupérer le véhicule rendu immobile, un expert pour évaluer les dégâts, etc. Or toutes ces opérations sont rendues plus faciles et plus rapides par l’IA, qui vient nous aider dans l’exploitation de nos données. Autre domaine d’application de l’IA, son utilisation pour





l'évaluation des dommages causés par la grêle, phénomène souvent très localisé, d'intensité variable et difficilement prévisible. En la connectant aux données satellitaires, l'IA permet une mobilisation plus rapide des experts et des réparateurs. Autre outil: les robots conversationnels – chatbots, voicebots – qui nous permettent de traiter en beaucoup plus grand nombre les appels téléphoniques. La machine ne dort, ni ne mange, seule l'électricité lui suffit! Les chiffres sont impressionnants: les quinze voicebots qui sont opérationnels dans le groupe ont traité 1,5 million d'appels entrants et 2,55 millions d'appels sortants en 2023. Existente aussi les plateformes de recherche intelligentes. Celles-ci sont capables de plonger dans nos bases de données pour en ressortir les informations dont on a besoin, par exemple les documents d'identité de nos sociétaires les plus anciens, ce qui évite de les déranger. D'où, en éliminant ces irritants et en gagnant en rapidité, une amélioration générale de la qualité de nos services. L'IA permet aussi, sur la base uniquement de photographies et sans aucune intervention humaine, de chiffrer le coût d'une réparation, un travail dévolu traditionnellement aux experts.

De quels changements l'IA a-t-elle été porteuse dans la relation avec les sociétaires?

L'IA n'est pas rentrée un jour J dans notre groupe mais progressivement. J'ai le souvenir d'une conversation à propos d'un sinistre il y a une dizaine d'années entre un sociétaire et un voicebot ayant la voix métallique caractéristique d'une machine. Or l'échange n'en fut pas moins conclu par un "bon courage" de la part du sociétaire à l'adresse du robot, preuve que l'anthropomorphisme a encore de beaux jours devant lui. La place réservée à l'humain reste, il est vrai, une préoccupation des clients dans leurs relations avec leurs assureurs. Notre ligne de conduite est de ne pas imposer l'IA à nos sociétaires. Que ce soit par le maillage de nos agences, par les larges plages horaires de nos plateformes téléphoniques ou par Internet, nous veillons à leur offrir toujours le choix. Tant il est vrai que la même personne peut avoir envie d'utiliser tel ou tel canal pour des raisons de complexité du sujet, des raisons d'humeur ou de toute autre raison. Cette "ductilité" nous permet d'être plus proches et plus en phase avec nos sociétaires dans les circonstances les plus variées. Notre règle: ne rien imposer.

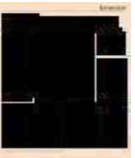
Et dans le management interne?

Certains métiers sont appelés à être progressivement moins pourvus. Un tel processus n'est pas nouveau: partout et depuis des décennies, le tri du courrier a été automatisé. Notre responsabilité est de gérer ces évolutions dans le temps, de proposer des formations en vue de reclassements possibles. Par exemple, l'IA peut avoir un impact sur l'activité des rédacteurs de contrats mais avec une jurisprudence qui évolue, une réglementation qui prolifère, seuls les spécialistes des contrats peuvent être à la manœuvre, la machine n'étant pas en mesure de valider in fine les choix de garanties à faire en fonction des changements de nomenclature. Ce qui se profile avec l'IA, c'est une valeur ajoutée de la part des collaborateurs ayant des tâches complexes. Depuis une bonne dizaine d'années que nous utilisons ces machines, nos effectifs ont continué à augmenter, avec certes des évolutions de postes, mais il ne faut pas s'affoler: demain, les robots ne prendront pas tous nos emplois. ■

“

Ma préoccupation, ce n'est pas la machine, c'est qui sont les maîtres de la machine”





© R. Dautigny

“Les robots conversationnels – chatbots, voicebots – nous permettent de traiter en beaucoup plus grand nombre les appels téléphoniques. La machine ne dort, ni ne mange, seule l'électricité lui suffit !”

