

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

ON N'ARRÊTE PAS LE VENT,
ON L'UTILISE. ON EN FAIT
UNE ÉNERGIE COMPLÉMENTAIRE...

... L'IA C'EST PAREIL.

Nouveau



@CFEGCCovea



CFE CGC COVEA



DE QUOI PARLE-T-ON ?

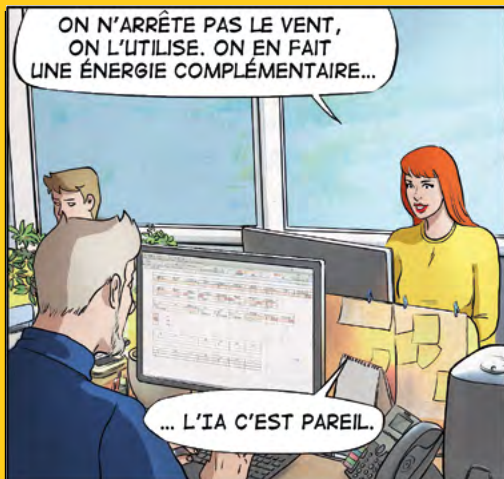
Algorithmes, machine learning, big data... le glossaire toujours plus fourni de l'Intelligence Artificielle (IA) recèle encore son lot de mystères pour le grand public.

Ce qui est certain, c'est qu'elle envahit de plus en plus notre quotidien, et donc notre Entreprise.

La mode actuelle dans les assurances et les mutuelles (AXA, Allianz, Crédit Agricole, MGEN, etc.) : les chatbots, ces robots conversationnels capables de répondre aux requêtes d'un humain. Les objectifs : optimiser le flux d'interventions téléphoniques concernant les questions les plus simples, proposer des simulations de tarifs sur smartphone, déclarer un sinistre etc.

Et ce n'est que le début...

Jeu Quiz
Cliquez le strip BD pour jouer !



JE PEUX COMPTER SUR LA CFE-CGC

QUEL(S) IMPACT(S) SUR VOTRE QUOTIDIEN PROFESSIONNEL ?

L'IA va-t-elle prendre mon emploi ? c'est bien sûr la question que nous sommes nombreux à nous poser ! La réponse est plus nuancée qu'il n'y paraît.

Elle s'appelle Anna, elle a les cheveux violet, paraît moins d'une trentaine d'années et travaille chez Natixis Assurances. Non, il ne s'agit pas de l'employée du mois, mais du dernier chatbot que la compagnie a déployé sur son pôle assurance de personnes. Cette assistante conversationnelle aide notamment les conseillers clientèles à résoudre des problématiques qui nécessitent une expertise juridique pointue, par exemple, des successions, des démembrements de propriété, des rachats d'assurance vie, des personnes protégées, etc.

Jusqu'en 2008, le secteur de l'assurance a connu une croissance de ses effectifs. Et depuis, on constate des effectifs assez stables. Mieux : si on zoome sur les métiers de la relation client (commerciaux, souscription, production, indemnisation) sur la globalité du secteur de l'Assurance : on note une augmentation des effectifs de l'ordre de 4,5 % alors que ces métiers sont ceux qui ont été

les plus touchés par l'industrialisation. Covéa ne fait pas exception.

En réalité, et pour le moment, ce sont avant tout nos métiers qui vont être impactés. D'une logique d'indemnisation pécuniaire, nous passons de plus en plus à une logique de prestations en nature avec des nouveaux moyens de communication déjà utilisés en masse par les assurés (réseaux sociaux, applications sur les smartphones etc.).

À la base « assureurs », nous devenons tous les jours davantage des « rassureurs » de clients. D'un point de vue RH, la technique pure comptera de moins en moins dans l'avenir : la compétence liée au « savoir-être » n'a-t-elle pas pris une place centrale dans la nouvelle monture de notre entretien annuel ?

Et le discours RH est bien rôdé : il faut aller vers d'autres compétences, bouger, se former... et avoir une posture « fière et engagée » !

DANS COVÉA : OÙ EN EST-ON ?

Depuis plusieurs années, l'entreprise a pris le tournant du digital et s'intéresse désormais à l'Intelligence Artificielle.

Ainsi, des solutions ont déjà été installées telles que :

- **Excellia**, outil qui vise à réduire les coûts des honoraires d'experts en indemnisation auto ;
- **Shift Technology**, solution pour déceler les anomalies et détecter les fraudes dans les déclarations ;
- Les **Legal Tech**, technologies qui collectent un grand nombre de données juridiques visant à faciliter le travail des juristes pour résoudre des litiges...

De façon globale, les assureurs ont toujours analysé les informations collectées auprès de leurs clients pour évaluer les risques et établir les tarifs de leurs contrats.

La data est ainsi devenue essentielle et Covéa recrute des profils spécialisés dans le domaine (data scientist, métiers utilisant les outils CRM et maîtrisant WATSON etc.).

Sur ce sujet hautement sensible, Covéa a compris qu'elle se devait de communiquer auprès de ses salariés.

Les articles et groupes de discussion sur one.net ou Workplace se multiplient car ces nouvelles technologies sont un élément majeur de la transformation de l'entreprise.



Notre site : <https://cfecgccovea.fr>
Notre messagerie : cfecgc.covea@gmail.com