

Convention salariée sur **l'IA Générative**



1. MAIF

CHIFFRES CLÉS GROUPE MAIF AU 31/12/2024



Chiffre d'affaires
5 milliards d'euros



Résultat net
73 millions d'euros



Fonds propres groupe
normes françaises
3,4 milliards d'euros



Taux de couverture Solvabilité 2
165 %



Actifs gérés
23 milliards d'euros



Sociétaires et adhérents
4,1 millions



Véhicules assurés¹
3,8 millions



Lieux de risques assurés¹
3,4 millions



Contrats en cours¹
12,6 millions



Effectif
9 847 salariés

¹Périmètre MAIF uniquement

2. Trois catégories de cas d'usage IA Gen



Exemple

Recherche Copilot
Aider à la rédaction de document
Génération d'image
...

Exemples

Résumé de dossiers sinistres
Effectuer le compte-rendu d'entretien sociétaire
...

Exemples

Déporter des flux synchrones vers un conseiller digital (chat bot)
...

3. 30 tirés au sort, 4 jours de travail, 39 propositions

« MAIF prépare le déploiement de l'IA générative à la suite des expérimentations récemment mises en œuvre. »

A quelles conditions et selon quelles modalités la MAIF pourrait-elle intégrer avec succès l'IA générative dans l'exercice de ses métiers ? »



4. Trois équilibres dans le rapport de la convention

Entre **stratégie** et **opérationnel**

Entre **convergences** et **innovations**

Entre **volontarisme** et **maîtrise**

5. Des réponses à de grandes questions de principe

Confiance ou **méfiance**?

Quel usage du **temps libéré**?

Quelle **exposition des sociétaires** à l'IA?

Quel équilibre entre **performance** et **éthique**?

Quelle **place pour les salariés** dans la conception/mise en œuvre?

5.1. Principales propositions de la convention

▶ 1/ L'acculturation, la formation et l'accompagnement

- › Plan de communication interne qui suscite l'intérêt des salariés pour l'IAG
- › Rendre obligatoire le COOC IA
- › Besoin de formation des équipes Data et Métiers
- › Mettre en place des référents et tuteurs
- › Permettre aux salariés de faire remonter des cas d'usage ou des retours d'expérience

▶ 2/ L'IA générative au service de la relation sociétaire

- › Généralisation d'AMI
- › Diffusion / déploiement des outils d'extraction d'informations issues de formulaires et documents
- › Création de chatbots pour répondre aux questions courantes des sociétaires ou éventuels prospects
- › Création d'une IAG réunissant des informations sur le mode de vie de nos sociétaires afin d'adresser des informations ciblées

▶ 3/ Pour une IA générative responsable : éthique, impact environnemental, souveraineté et sécurité des données

- › Adapter les chartes numériques MAIF
- › Création d'un « comité éthique et de contrôle »
- › Evaluation de l'impact environnemental de chaque projet d'IAG
- › Continuer de travailler avec des fournisseurs nationaux et/ou européens

5.2. Principales propositions de la convention

▶ 4/ Transparence

- › Assumer l'utilisation de l'IAG en pratiquant une transparence rationalisée (« bon dosage, au bon endroit, au bon moment »)
- › Créer une page dédiée sur le site MAIF afin d'offrir une vue d'ensemble sur notre démarche d'IAG
- › Adopter une politique qui explique au cas par cas l'utilisation de l'IAG :
 - › Lorsqu'une réponse est intégralement produite par l'IA générative : informer clairement l'utilisateur ;
 - › Lorsqu'une réponse est intégralement produite par l'IA générative mais supervisée et validée par un collaborateur : informer l'utilisateur que la réponse a été produite par de l'IA générative et validée par un collaborateur du groupe MAIF ;
 - › Lorsqu'une réponse est produite par un collaborateur à l'aide de préconisations de l'IA générative : ne pas donner d'information sur l'utilisation de l'IA générative.

▶ 5/ Modalités de mise en œuvre

- › Implication des salariés dans la mise en place d'une solution d'IAG : phase préparatoire, phase de test, phase de déploiement.

▶ 6/ Points d'attention

- › Shadow IA
- › Garantie du contrôle et de la validation par l'humain
- › Le temps libéré par l'IAG ne doit pas seulement servir à une augmentation des objectifs chiffrés
- › Assurer la protection de la pérennité des emplois qui seraient à terme les plus touchés
- › Etudier systématiquement l'utilité de mettre en place un pré-prompt
- › Les arbitrages en faveur de l'IAG ne doivent pas se faire au détriment d'autres postes (intéressement, mises à jour matériel, transition énergétique, bien-être des collaborateurs)