



AI use-case method and AI programme at a mutual insurer

Work sample, anonymised — Dominique Corradi, executive advisor on AI (AI working group core team)

Part 1: AI use-case and infrastructure state of play for the architecture committee (June 2024, 29 slides) ·

Case summary — Problem

Case summary

- The insurer faced a rapidly expanding AI inventory — 38 use cases in mid-2024 and about 70 tracked intentions, experiments and projects by mid-2025 — without a consistent way to distinguish vendor-embedded AI, exploratory ideas and fundable initiatives.
- Governance also lacked transparent supervision of high-risk systems, while value, regulatory exposure, social impact and environmental cost were not assessed together.
- Early experiments exposed unreliable knowledge-base synthesis, sensitive-data controls and collaborator-assistant productivity below 5% of weekly time despite strong satisfaction.

Case summary — Action

Case summary

- As executive AI advisor within the GTIA core team, set the architecture framework for industrialising AI and introduced a staged method: a five-axis diagnostic without a composite score, a Machine Learning Canvas, six-dimension dossiers with conditional verdicts, and a value-feasibility-factorisation grid with risk filters.
- Published user evidence — including 5,000+ verbatims — before headline metrics, making difficult findings safe to discuss.
- For the knowledge-base pilot, documented vendor defects with IT, designed a comparable internal RAG fallback, and converted disagreement into controlled scope, cleaned data, vendor escalation and an exit path. Contributed to the AI Manifesto and ethics framework validated by the board.

Case summary — Result

Case summary

- Turned an opaque pipeline into defensible recommendations across about 70 tracked items, including 21 AI-heavy projects in a €9.3M 2026 budget request and a €2.4–3M acceleration programme within a €50M+ multi-year data-and-AI portfolio.
- Supported 84.6% collaborator-assistant satisfaction and +45 NPS while accurately reporting under-5% time savings and enabling phased deployment; about 15% coding productivity improvement among 40 developers; 74% automated HR-document processing, 16 days saved in four months at under €1,000 cloud cost.
- Exposed 41% knowledge-base synthesis shortcomings, avoided a €70,000 internal build in favour of a €6,180 annual feature, and kept unresolved risk and ROI claims explicit.



État des lieux des cas d'usage et infrastructure IA.

Comité d'architecture

Partie 1 — Comité

SOMMAIRE

1 Contexte et enjeux

2 Définitions et concepts clés

3 État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

4 Architecture et plateformes IA du Groupe

5 Analyse et recommandations

6 Prochaines étapes

1

Contexte et enjeux

Contexte et enjeux

L'inflation des demandes IA, dans un contexte réglementaire en cours de renforcement nécessite de poser un cadre de gouvernance et d'architecture structuré

- **30+ cas d'usage d'IA** Prédictive et Génératives demandés par les métiers, perception d'une accélération récente
- Le développement d'une matrice des risques IA met en exergues des **risques spécifiques nouveaux et non couverts** par les processus de conformité actuels
- L'IA Act, impose de **nouvelles obligations pour les dépoyeurs de systèmes d'IA** et renforce leurs responsabilités notamment sur les cas d'usage à haut risque
- L'ANSSI fournit des **recommandations spécifiques à l'IA**, notamment dans les domaines de la supervision, la transparence, l'éthique et la sécurité des MLOps¹



- **Recensement et évaluation des cas d'usage d'IA** selon plusieurs axes analytiques (criticité, autonomie, surveillance, risque...)
- Croisement des axes (risque v. surveillance, autonomie v. criticité...) pour **identifier situations inhabituelles**
- **Cartographie des plateformes et environnements IA du Groupe**, incl. sandbox, selon des représentations architecturales standards, pour identifier des écarts
- Analyse des **MLOps, pratiques et process d'incubation de nouveaux cas d'usage IA** pour émettre une opinion sur les opportunités de renforcement dans le cadre d'une accélération

(1) MLOps est la pratique d'intégrer les modèles de machine learning dans les environnements de production, assurant fiabilité, évolutivité et amélioration continue.

2

Définition et concepts clés

Définition et concepts clés

Les deux types d'IA ont des applications distinctes mais peuvent être utilisées pour automatiser des tâches

	IA Prédictive	IA Générative
Finalité	Analyser des données passées et présentes pour prédire des événements futurs . Permet de prendre des décisions plus éclairées, et d'automatiser des tâches	Créer de nouveaux contenus (texte, images, sons, etc.) en s'inspirant de données existantes. Permet de créer des contenus originaux et créatifs , d'automatiser des tâches et d'améliorer l'expérience utilisateur.
Fonctionnement	Utilise des algorithmes d'apprentissage automatique pour identifier des patterns et des corrélations dans les données.	Créer de nouveaux contenus (texte, images, sons, etc.) en s'inspirant de grands volumes de données existantes ingérées dans le modèle.
Cas d'usage	Prédiction des ventes, détection de la fraude, maintenance prédictive, next best action, recommandations, churn management, segmentation, planification, etc.	Chatbots, rédaction d'articles, génération de code informatique, traduction de texte, génération de messages marketing, création d'images, composition musicale, etc.
Défis	La collecte des données d'entraînement est complexe , les prédictions peuvent être inexactes et dériver , les modèles peuvent être biaisés et l'interprétation des résultats peut être complexe .	Même défis de l'IA Prédictive + les contenus générés peuvent être de qualité variable , les modèles peuvent être biaisés et il existe des risques de manipulation et désinformation .

Définition et concepts clés

La communauté européenne a introduit l'AI Act, une nouvelle législation réglementant l'usage de l'IA au sein de l'UE, prévoyant de fortes amendes en cas de non-conformité



- Les systèmes d'IA sont classés en risques inacceptables, élevés, limités et minimaux. Les systèmes à risque inacceptable sont interdits; **les systèmes à haut risque sont soumis à des réglementations strictes.**
- Les IA à haut risque doivent répondre à des **exigences strictes: gestion robuste des risques, données de haute qualité, transparence, supervision humaine et cybersécurité.**
- Les systèmes d'IA à risque faible interagissant avec des humains, **doivent informer les utilisateurs** de leur nature d'IA (transparence).
- Les systèmes d'IA à haut risque doivent subir des **évaluations de conformité pour assurer leur conformité réglementaire**, soit en interne soit via des audits tiers.
- Les autorités nationales appliqueront l'AI Act et veilleront à ce que les systèmes d'IA non conformes soient retirés du marché.
- L'AI Act promeut les bacs à sable réglementaires pour tester les systèmes d'IA dans un environnement contrôlé sous la supervision des autorités compétentes.
- Amendes significatives en cas de non-conformité: **jusqu'à 6% du chiffre d'affaires annuel mondial ou 30 millions d'euros, selon le montant le plus élevé.**

Définition et concepts clés

Qu'est-ce qu'un système à haut-risque selon l'IA Act ?



- **Secteurs critiques:** Les systèmes d'IA utilisés dans des secteurs où leur dysfonctionnement ou mauvaise utilisation pourrait entraîner des dommages significatifs. Ces secteurs incluent la santé, le transport, l'énergie et certaines parties du secteur public.
- **Impact sur les droits fondamentaux:** Les systèmes d'IA qui peuvent affecter de manière significative les droits fondamentaux des personnes, tels que le droit à la vie privée, la liberté et la non-discrimination. Cela inclut les systèmes utilisés pour l'identification biométrique et la catégorisation des individus dans les espaces publics.
- **Composants de sécurité:** Les systèmes d'IA qui sont des composants de produits ou services régulés par la législation européenne existante en matière de sécurité, comme les machines, les jouets et les dispositifs médicaux.
- **Emploi et gestion de la main-d'œuvre:** Les systèmes d'IA utilisés dans les processus d'emploi, tels que le recrutement, **l'évaluation des performances** et les décisions de licenciement.
- **Accès aux services essentiels:** Les systèmes d'IA qui déterminent l'accès aux services privés et publics essentiels, et **en assurance pour les personnes physiques pour l'évaluation des risques et la tarification** en assurance vie et santé prévoyance.
- **Application de la loi et migration:** Les systèmes d'IA utilisés par les autorités de maintien de l'ordre pour prédire le comportement criminel, les évaluations des risques et la surveillance. Sont également inclus les systèmes utilisés dans le contrôle des frontières ou la gestion des migrations.

Définition et concepts clés

L' ANSSI définit des recommandations pour sécuriser un système d'IA

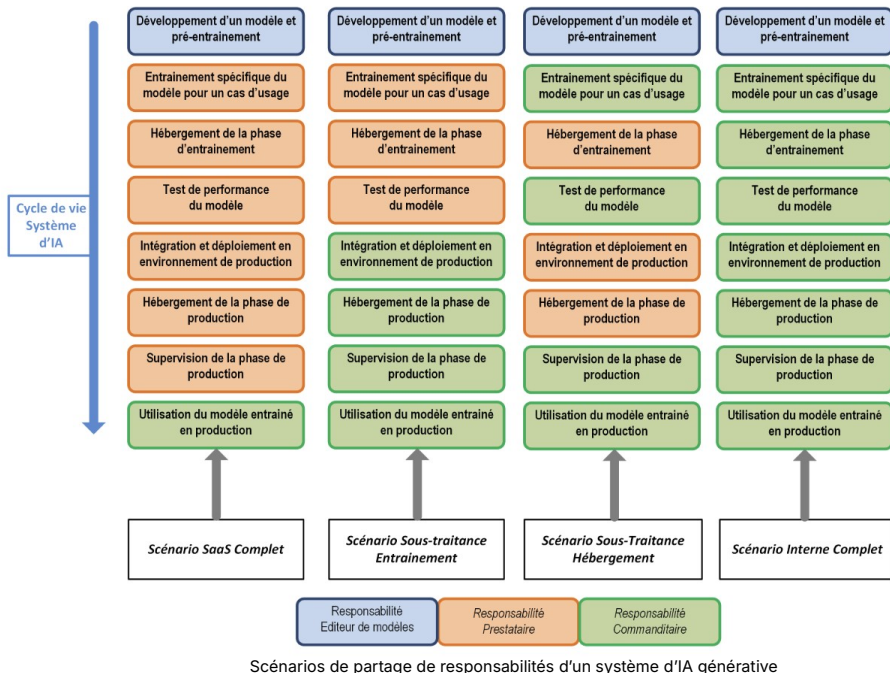


Illustration de cadre de risque ANSSI

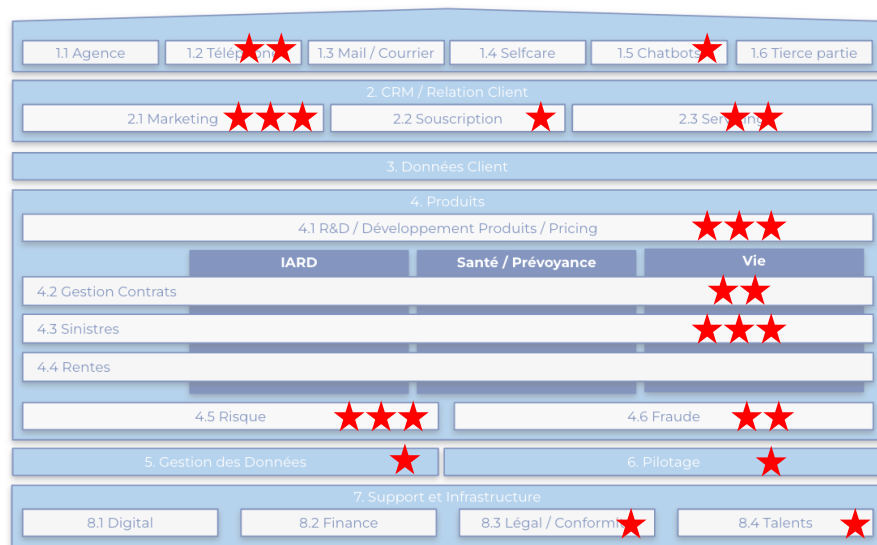
Sécurité des données	Assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données utilisées dans les systèmes d'IA. Chiffrer les données sensibles au repos et en transit.
Sécurité des modèles	Protéger les modèles d'IA contre les attaques adversariales. Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification et d'autorisation robustes pour accéder aux modèles d'IA.
Confidentialité	Se conformer aux réglementations sur la protection des données telles que le RGPD. Mettre en place des mesures pour protéger les données personnelles utilisées dans l'entraînement et l'inférence de l'IA .
Transparence et explicabilité	Développer des systèmes d'IA capables de fournir des explications sur leurs décisions . Assurer la transparence des algorithmes d'IA pour renforcer la confiance et la responsabilité.
Robustesse et fiabilité	Tester les systèmes d'IA pour leur robustesse face à divers types d'entrées et d'attaques. Valider et vérifier les modèles d'IA pour s'assurer qu'ils fonctionnent de manière fiable dans différentes conditions.
Considérations éthiques	S'assurer que les systèmes d'IA sont développés et utilisés de manière éthique . Éviter les biais dans les modèles d'IA qui pourraient conduire à des résultats injustes ou discriminatoires.
Réponse aux incidents	Développer des plans de réponse aux incidents spécifiquement pour les incidents de sécurité liés à l'IA. Surveiller les systèmes d'IA pour détecter des activités inhabituelles ou suspectes .
Sécurité chaîne d'approvisionnement	Évaluer et gérer les risques associés aux composants tiers utilisés dans les systèmes d'IA. Assurer la sécurité des chaînes d'approvisionnement de logiciels et de matériel d'IA.

3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

État des lieux des cas d'usage marché

Tendances de l'industrie : de nombreux cas d'usage assurantiels IA sont proposés ou ont été adoptés



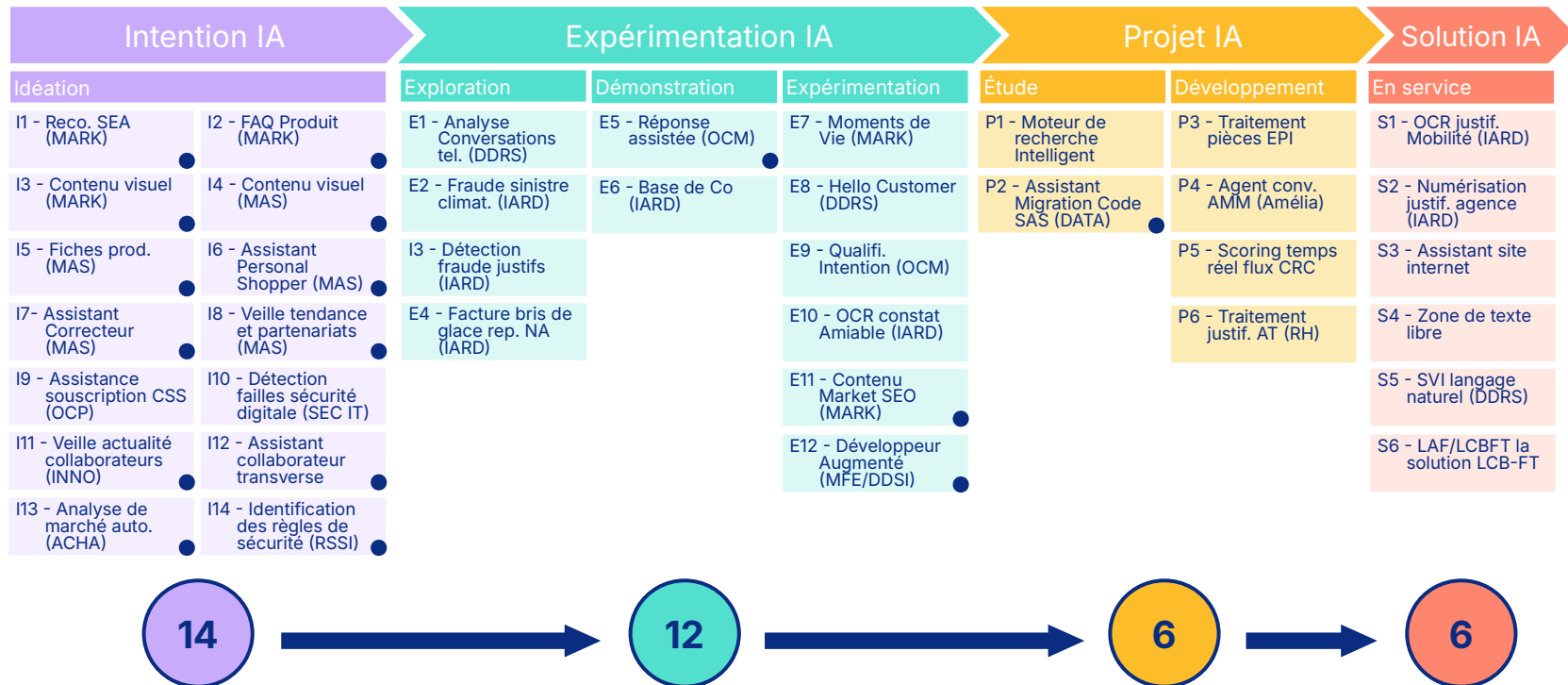
★ Quelques cas d'usage IA assurantiels recensés
 ★★ De nombreux cas recensés
 ★★★ Domaine de développement IA prioritaire

Sous-domaine	Cas d'usage (voir annexes)
1.2 Téléphonie	Synthèse vocale naturelle, Performance des conversations téléphoniques
1.5 Chatbots	Assistance virtuelle aux clients
2.1 Marketing	Création de contenu marketing, Génération d'images et de visuels, Génération de contenu personnalisé, Recommandations de produits, Segmentation de l'audience, Analyse des sentiments, Rétention client, Analyse des besoins clients, Personnalisation des offres, Optimisation des campagnes marketing
2.2 Souscription	Souscription automatisée
2.3 Servicing	Base de connaissance, Gestion des attestations, Génération de documents de police, Génération de lettres de correspondance, Génération de rapports et de documents, Traitement automatisé des réclamations
4.1 R&D / Développement Produits / Pricing	Analyse des données, Assurance paramétrique, Assurance à la demande, Tarification des risques, Personnalisation de produits, Découverte de nouveaux produits et services, Maintenance prédictive équipements et véhicules, Gestion des investissements
4.2 Gestion Contrats	Automatisation de process, Usage-based Insurance avec dispositif télématique embarqué, Détection et anticipation de pathologies, recommandations de santé
4.3 Sinistres	Génération de rapports de sinistres augmentés, Automatisation de traitement de sinistres (traitement données d'entrée), Aide à l'analyse de sinistres (causes, responsabilité...), Aide à l'évaluation des dommages (analyse d'images), Automatisation du traitement de sinistres simples
4.5 Risques	Modélisation des risques, génération de scénarios, simulations, Analyse de scénarios et stress testing, Identification de facteurs de risques et mesures de prévention, Risque scoring incluant des sources big data et données sociales, Identification de risques émergents et détection de signaux faibles,
4.6 Fraude	Génération de scénarios pour détection de comportements suspects, Test de détection d'anomalies simulées, Détections de signaux faibles, Détection de fraudes dans les déclarations de sinistres, Détection d'activités suspectes
5.1 Génération données	Génération de données sociétales pour modélisation (RGPD)
6. RH - Compétences	Training Simulations
8.3 Légal / Conformité	Monitoring des risques de conformité ou juridique dans les contrats

3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

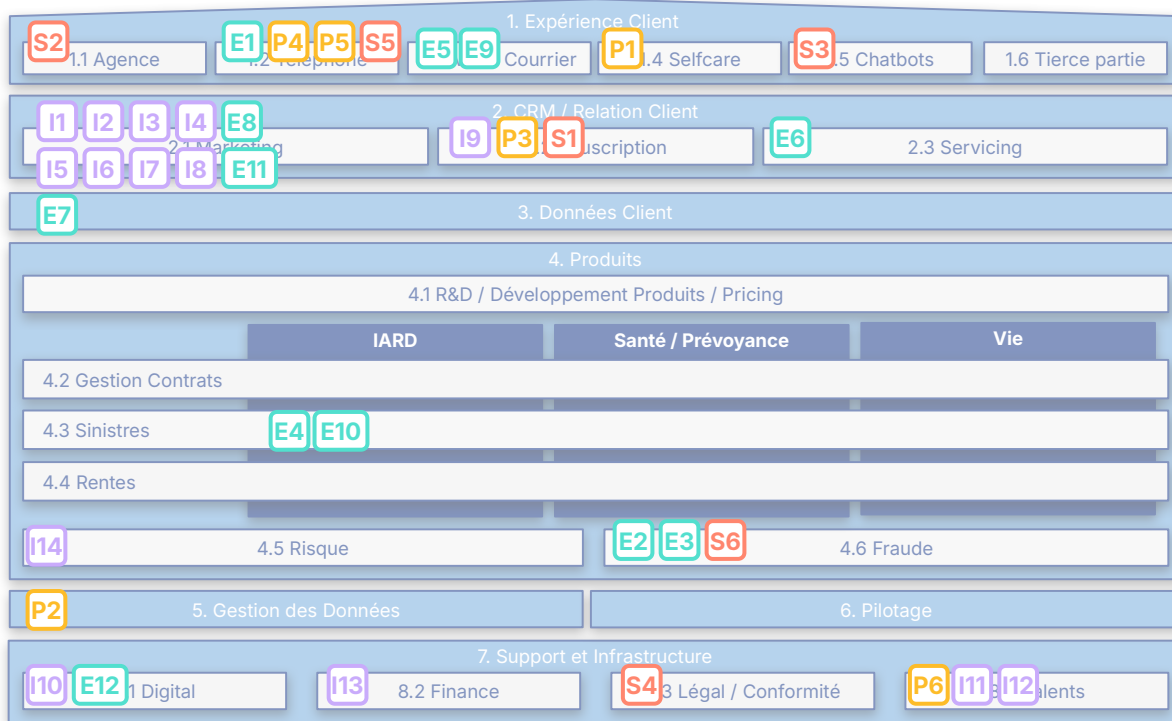
38 cas d'usage IA, (dont 16 GenAI) ont été recensés, à différents niveaux d'avancement, et mettent en évidence une accélération des demandes métier



3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

Les cas d'usage IA sont principalement focalisés sur l'expérience client, le marketing et la détection de fraude



I1	Reco. SEA (MARK)
I2	FAQ Produit (MARK)
I3	Contenu visuel (MARK)
I4	Contenu visuel (MAS)
I5	Fiches prod. (MAS)
I6	Assistant Personal Shopper (MAS)
I7	Assistant Correcteur (MAS)
I8	Veille tendance et partenariats (MAS)
I9	Assistance souscription CSS (OCP)
I10	Détection failles sécurité digitale (SEC IT)
I11	Veille actualité collaborateurs (INNO)
I12	Assistant collaborateur transverse
I13	Analyse de marché auto. (ACHA)
I14	Identification des règles de sécurité (RSSI)
E1	Analyse Conversations tel. (DDRS)
E2	Fraude sinistre climat. (IARD)
E3	Détection fraude justifics (IARD)
E4	Facture bris de glace rep. NA (IARD)
E5	Réponse assistée (OCM)
E6	Base de Co (IARD)
E7	Moments de Vie (MARK)
E8	Hello Customer (DDRS)
E9	Qualifi. Intention (OCM)
E10	OCR constat Amiable (IARD)
E11	Contenu Market SEO (MARK)
E12	Développeur Augmenté (MFE/DDSI)
P1	Moteur de recherche Intelligent
P2	Assistant Migration Code SAS (DATA)
P3	Traitement pièces EPI
P4	Agent conv. AMM (Amélia)
P5	Scoring temps réel flux CRC
P6	Traitement justif. AT (RH)
S1	OCR justif. Mobilité (IARD)
S2	Numérisation justif. agence (IARD)
S3	Assistant site internet
S4	Zone de texte libre
S5	SVI langage naturel (DDRS)
S6	LAB/LCBFT la solution LCB-FT

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

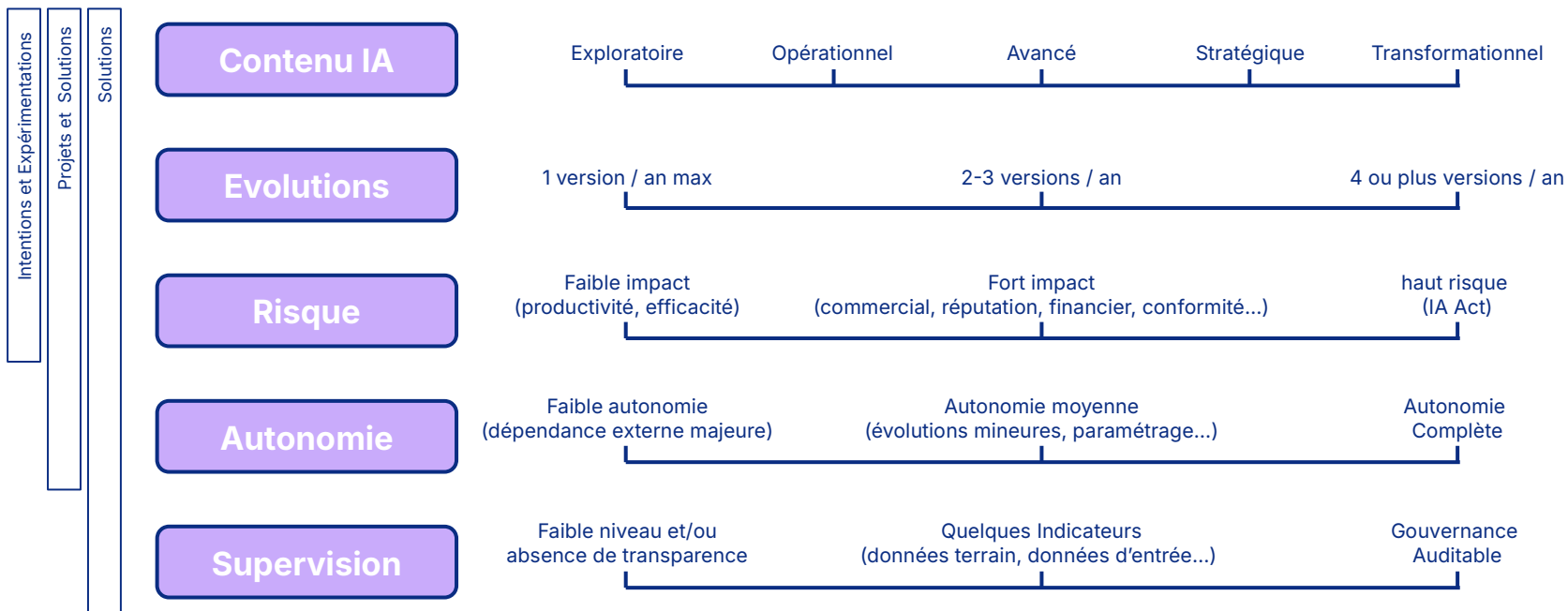
Les stack technologiques pour les IA NLP et Voix ne sont pas rationalisés

		Structuré	Non-Structuré		
			NLP	Image	Voix
Définition		● Modèles entraînés sur des données annotées (classif., régressions, etc.) ● Clustering et segmentations	Extraction et exploitation d'informations textuelles	Traitement et génération d'images, incl. OCR	Traitement du flux voix (SVI langage naturel, etc.)
Techno.		● la solution LCB-FT, ● Weather Claim Control ● la plateforme data science / Interact	● Rasa ● Hello Customer ● l'éditeur A	● Itesoft (RAD/LAD) ● l'OCR cloud (google) ● Everial	● Allo-Media (S2T) ● Voxxygen (T2S) ● le fournisseur cloud S2T/T2S ● le parseur vocal de l'éditeur A
UC Prédictifs		E2 S6 I10 P5	E6 E7 P1 S3 E8 E9 S4	E3 P3 P6 S1 S2 E4 E10	Amélia (AWS) P4 S5 E1
UC Génératifs			I1 I2 I5 I6 I7 I8 I9 I11 I12 I13 I14 E5	I3 I4 P2 E11 E12	

I1	Reco. SEA (MARK)
I2	FAQ Produit (MARK)
I3	Contenu visuel (MARK)
I4	Contenu visuel (MAS)
I5	Fiches prod. (MAS)
I6	Assistant Personal Shopper (MAS)
I7	Assistant Correcteur (MAS)
I8	Veille tendance et partenariats (MAS)
I9	Assistance souscription CSS (OCP)
I10	Détection failles sécurité digitale (SEC IT)
I11	Veille actualité collaborateurs (INNO)
I12	Assistant collaborateur transverse
I13	Analyse de marché auto. (ACHA)
I14	Identification des règles de sécurité (RSSI)
E1	Analyse Conversations tel. (DDRS)
E2	Fraude sinistre climat. (IARD)
E3	Détection fraude justifs (IARD)
E4	Facture bris de glace rep. NA (IARD)
E5	Réponse assistée (OCM)
E6	Base de Co (IARD)
E7	Moments de Vie (MARK)
E8	Hello Customer (DDRS)
E9	Qualifi. Intention (OCM)
E10	OCR constat Amiable (IARD)
E11	Contenu Market SEO (MARK)
E12	Développeur Augmenté (MFE/DDSI)
P1	Moteur de recherche Intelligent
P2	Assistant Migration Code SAS (DATA)
P3	Traitement pièces EPI
P4	Agent conv. AMM (Amélia)
P5	Scoring temps réel flux CRC
P6	Traitement justif. AT (RH)
S1	OCR justif. Mobilité (IARD)
S2	Numérisation justif. agence (IARD)
S3	Assistant site internet
S4	Zone de texte libre
S5	SVI langage naturel (DDRS)
S6	LAB/LCBFT la solution LCB-FT

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

Les cas d'usage IA ont été analysés selon 5 axes : le contenu IA, l' potentiel d'évolution, le niveau de risque, l'autonomie des équipes du Groupe pour les maintenir et le niveau de supervision



3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

65% des cas d'usage recensés sont de potentiels vecteurs majeurs de création de valeur métier

vecteurs majeurs de création de valeur métier				
Exploratoire	Opérationnel	Avancé	Stratégique	Transform.
Cas d'usage avec des exigences limitées	Amélioration de l'efficacité opérationnelle	Impact commercial significatif, vecteur d'agilité ou de réduction de risque	Innovation de produits ou services	Transformation du modèle économique
I11	S1 P6 E5 E4 E11 I5 I7 I12 I13 I1 I2 I3 I4	S4 S5 S6 P2 P3 P4 E9 E12 E10 E1 E2 E3 E6 I14 I6 I8 I9 I10	S2 S3 P1 P5 E7 E8	
1	13	18	6	0

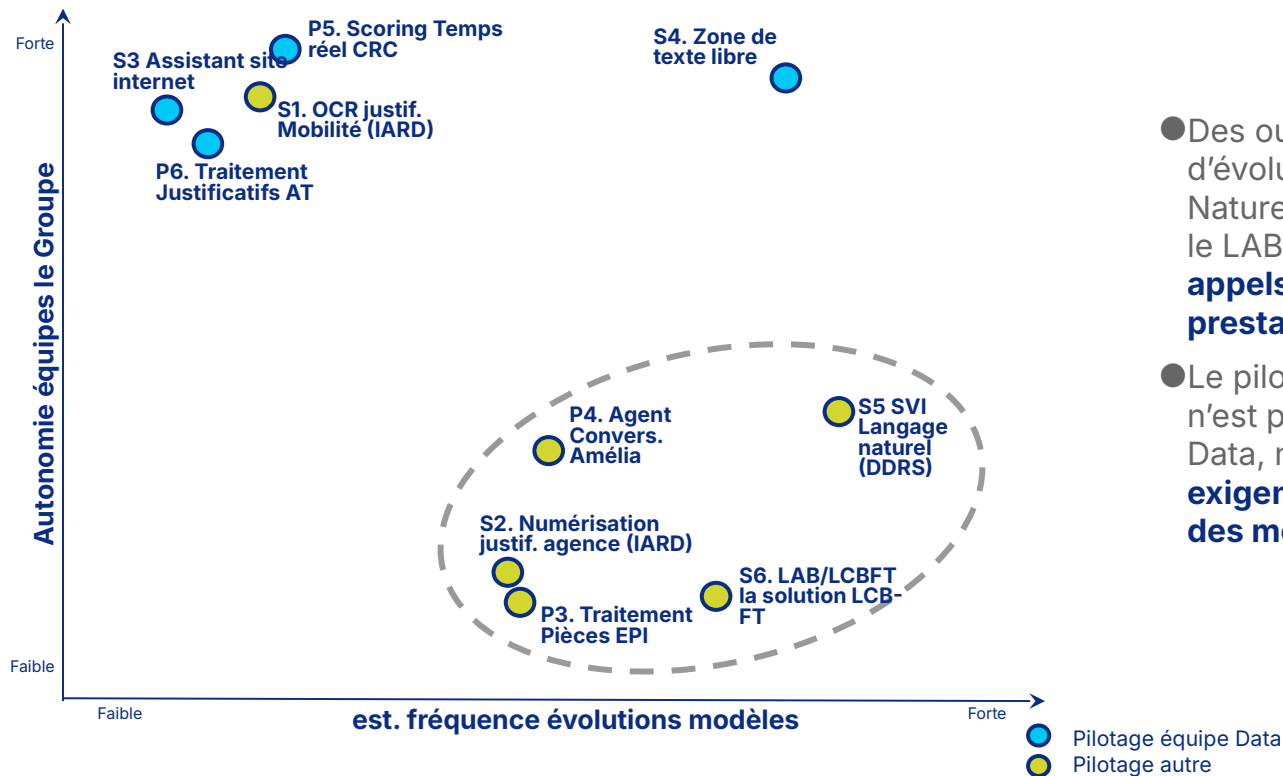
Estimation du niveau de Contenu AI

I1	Reco. SEA (MARK)
I2	FAQ Produit (MARK)
I3	Contenu visuel (MARK)
I4	Contenu visuel (MAS)
I5	Fiches prod. (MAS)
I6	Assistant Personal Shopper (MAS)
I7	Assistant Correcteur (MAS)
I8	Veille tendance et partenariats (MAS)
I9	Assistance souscription CSS (OCP)
I10	Détection failles sécurité digitale (SEC IT)
I11	Veille actualité collaborateurs (INNO)
I12	Assistant collaborateur transverse
I13	Analyse de marché auto. (ACHA)
I14	Identification des règles de sécurité (RSSI)
E1	Analyse Conversations tel. (DDRS)
E2	Fraude sinistre climat. (IARD)
E3	Détection fraude justifics (IARD)
E4	Facture bris de glace rep. NA (IARD)
E5	Réponse assistée (OCM)
E6	Base de Co (IARD)
E7	Moments de Vie (MARK)
E8	Hello Customer (DDRS)
E9	Qualifi. Intention (OCM)
E10	OCR constat Amiable (IARD)
E11	Contenu Market SEO (MARK)
E12	Développeur Augmenté (MFE/DDSI)
P1	Moteur de recherche Intelligent
P2	Assistant Migration Code SAS (DATA)
P3	Traitement pièces EPI
P4	Agent conv. AMM (Amélia)
P5	Scoring temps réel flux CRC
P6	Traitement justif. AT (RH)
S1	OCR justif. Mobilité (IARD)
S2	Numérisation justif. agence (IARD)
S3	Assistant site internet
S4	Zone de texte libre
S5	SVI langage naturel (DDRS)
S6	LAB/LCBFT la solution LCB-FT

3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

Plusieurs cas d'usage IA fortement évolutifs sont maintenus par des ressources externes sans qu'un cadre commun des pilotage des IA ne soit défini

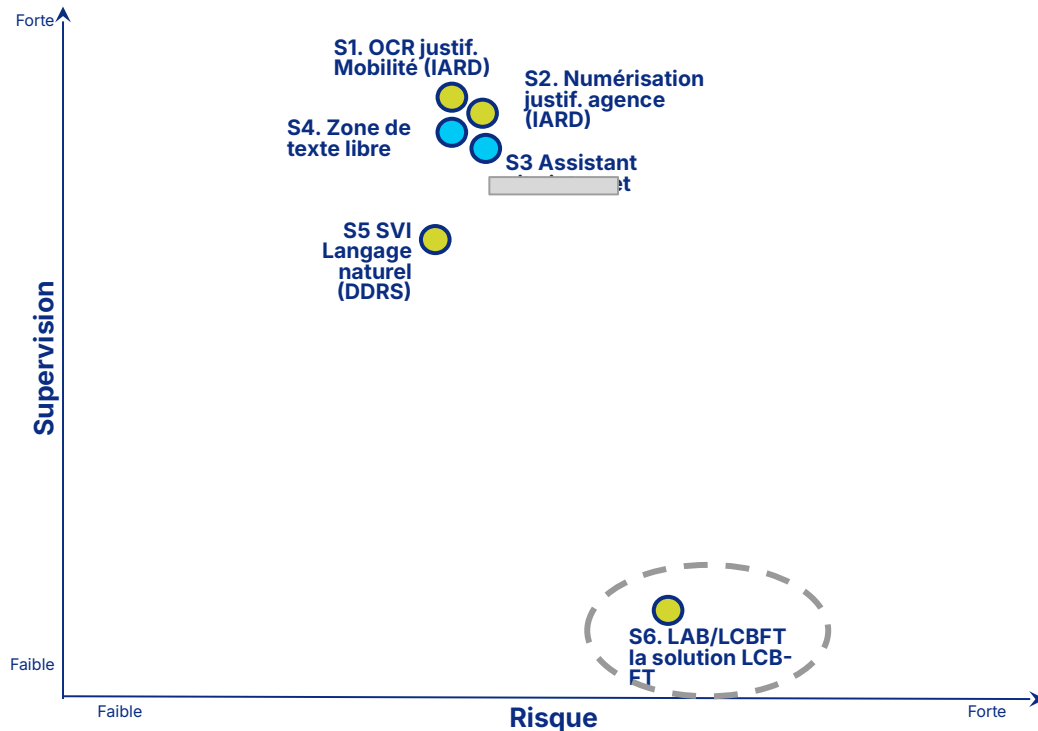


- Des outils avec un fort potentiel d'évolutions, comme le SVI Langage Naturel, la gestion des justificatifs et le LAB/LCBFT, nécessite de **faire appels à des ressources / prestataires externes**
- Le pilotage des prestataires externes n'est pas centralisé par les équipes Data, notamment pour définir les **exigences liées à l'entraînement des modèles et la supervision**

3

État des lieux des cas d'usage IA du Groupe

La détection de fraude dispose d'un niveau de supervision insuffisant



- **La supervision des modèles utilisés par la solution LAB/LCBFT la solution LCB-FT n'est pas transparente et ne correspond pas aux bonnes pratiques cible**
- Les méthodes et indicateurs de supervision des autres solutions **ne sont pas standardisés**
- La **supervision des autres cas d'usage est peu anticipée**, et bénéficierait d'une définition dès la définition de l'intention

4

Architecture et plateformes IA du Groupe

Définition et concepts clés

L' ANSSI définit des recommandations pour sécuriser un système d'IA (rappel)

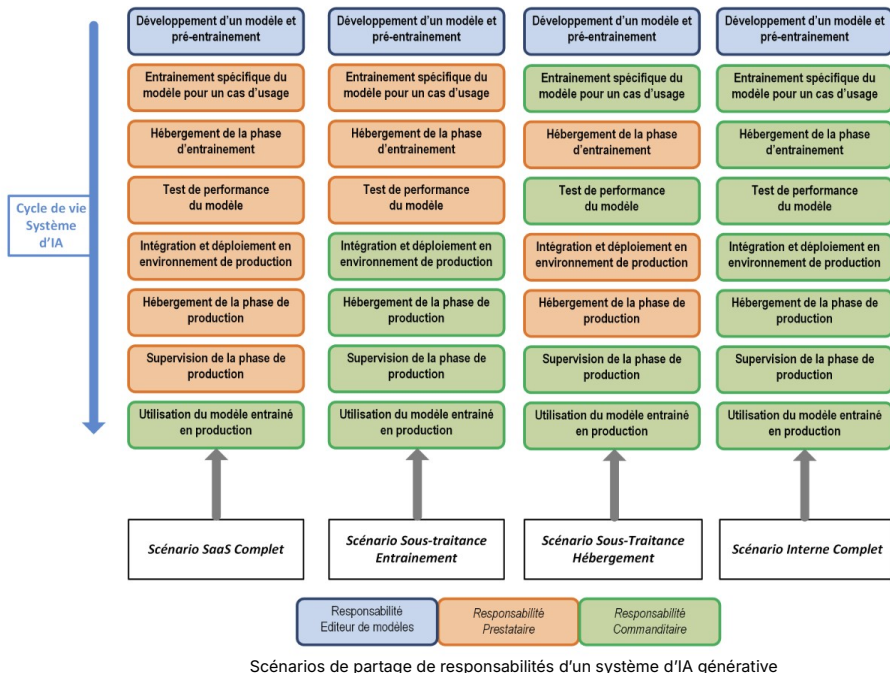


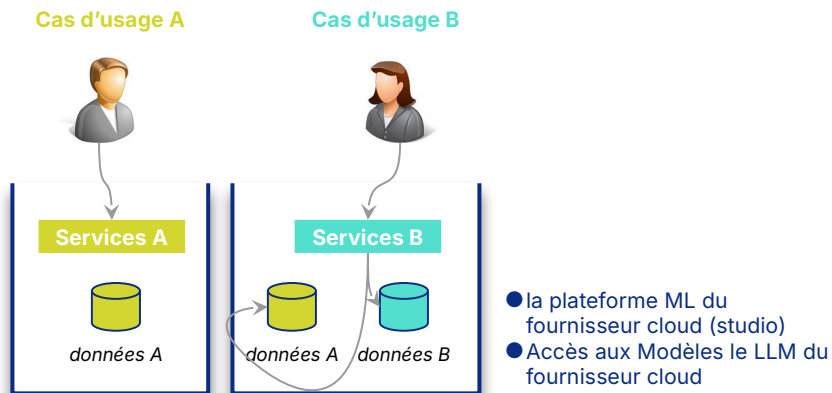
Illustration de cadre de risque ANSSI

Sécurité des données	Assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données utilisées dans les systèmes d'IA. Chiffrer les données sensibles au repos et en transit.
Sécurité des modèles	Protéger les modèles d'IA contre les attaques adversariales. Mettre en œuvre des mécanismes d'authentification et d'autorisation robustes pour accéder aux modèles d'IA.
Confidentialité	Se conformer aux réglementations sur la protection des données telles que le RGPD. Mettre en place des mesures pour protéger les données personnelles utilisées dans l'entraînement et l'inférence de l'IA .
Transparence et explicabilité	Développer des systèmes d'IA capables de fournir des explications sur leurs décisions . Assurer la transparence des algorithmes d'IA pour renforcer la confiance et la responsabilité.
Robustesse et fiabilité	Tester les systèmes d'IA pour leur robustesse face à divers types d'entrées et d'attaques. Valider et vérifier les modèles d'IA pour s'assurer qu'ils fonctionnent de manière fiable dans différentes conditions.
Considérations éthiques	S'assurer que les systèmes d'IA sont développés et utilisés de manière éthique . Éviter les biais dans les modèles d'IA qui pourraient conduire à des résultats injustes ou discriminatoires.
Réponse aux incidents	Développer des plans de réponse aux incidents spécifiquement pour les incidents de sécurité liés à l'IA. Surveiller les systèmes d'IA pour détecter des activités inhabituelles ou suspectes .
Sécurité chaîne d'approvisionnement	Évaluer et gérer les risques associés aux composants tiers utilisés dans les systèmes d'IA. Assurer la sécurité des chaînes d'approvisionnement de logiciels et de matériel d'IA.

4

Architecture et plateformes IA du Groupe

Une Sandbox IA Generative, basée sur le fournisseur cloud la plateforme ML du fournisseur cloud, a été mise en oeuvre et permet une accélération significative des expérimentations



Une mini sandbox par cas d'usage

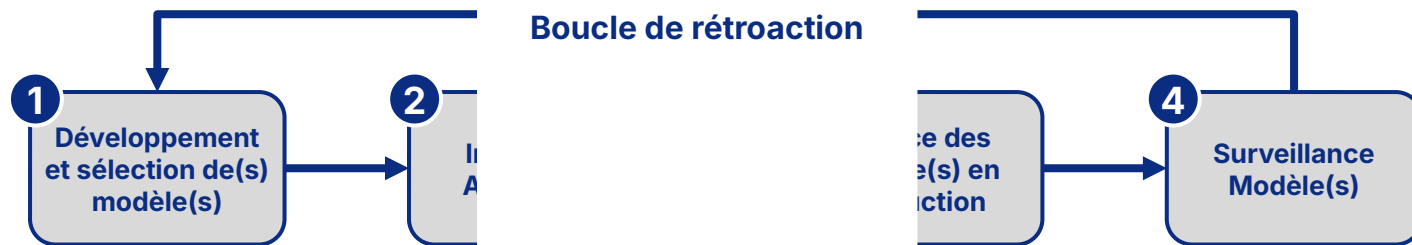
- Séparation des cas d'usage pour une isolation des environnements et interactions potentielles
- Gouvernance/cycle de vie des IAs par cas d'usage
- Cloisonnement des accès utilisateurs (sécurité) et des données manipulées (étanchéité)
- Suivi des coûts par cas d'usage
- Pas d'intégration avec le SI car on reste dans le cadre d'expérimentation
- Reproduction facilitée de l'environnement en Production (Infra-as-Code)

- **Support à l'innovation** : 5 cas d'usage ont déjà été expérimentés dans la Sandbox et mettent en évidence une accélération significative des expérimentations
- **Règles d'architecture et de gouvernance** de la Sandbox définis et affinés au fur et à mesure des expérimentations (amélioration continue)
- Supervision financière des cas d'usage ayant montré des **coûts marginaux très faibles** (quelques dizaines d'euros par cas d'usage)
- Analyse de risque met en exergue des **limitations d'usages qui en cours de mise en oeuvre** (localisation hébergement, accès modèle tiers...)
- N'est **pas actuellement hébergée sur le cloud de confiance** (intégration prévue fin 2024)
- **Cadre architectural à affiner** dans la sandbox au fur et à mesure standardisation des composants (RAG, Prompt Engineering, Fine Tuning...)

4

Architecture et plateformes IA du Groupe

Déclinaison ML-Ops pour répondre à l'AI Act et recommandations de l'ANSSI

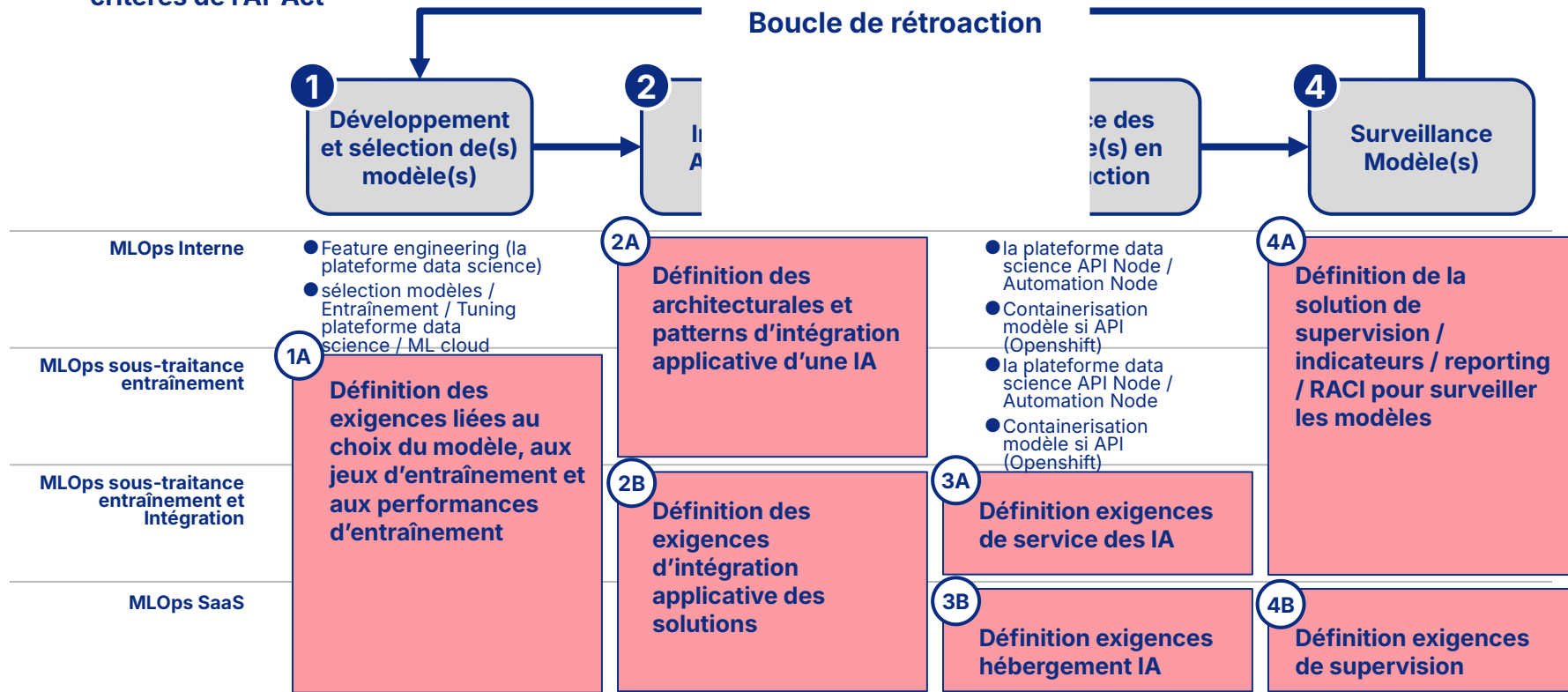


	1 Développement et sélection de(s) modèle(s)	2 Implémentation	3 Mise en production	4 Surveillance Modèle(s)
MLOps Interne	● Feature engineering (la plateforme data science) ● Sélection modèles / Entraînement / Tuning plateforme data science / ML cloud	● API-sation, ou ● Intégration applicative (weights) ● la plateforme data science API Node / Automation Node	● la plateforme data science API Node / Automation Node ● Containerisation modèle si API (Opsshift)	● Supervision ad-hoc ● la plateforme data science
MLOps sous-traitance entraînement	● Modèle et entraînement sous-traitant	● Intégration ad-hoc	● la plateforme data science API Node / Automation Node ● Containerisation modèle si API (Opsshift)	● Supervision ad-hoc ● la plateforme data science
MLOps sous-traitance entraînement et intégration	● Modèle et entraînement sous-traitant	● Intégration liée à solution	● Service ad-hoc	● Supervision ad-hoc
MLOps SaaS	● Modèle et entraînement sous-traitant	● Intégration liée à solution	● hébergement lié à solution	● Supervision fournisseur SaaS

4

Architecture et plateformes IA du Groupe

Des travaux de rationalisation des ML-Ops sont nécessaires pour permettre l'industrialisation des Cas d'usage IA et respecter les critères de l'AI-Act



5

Analyse et recommandations

Analyse et recommandations

8 recommandations pour sécuriser une accélération du déploiement IA

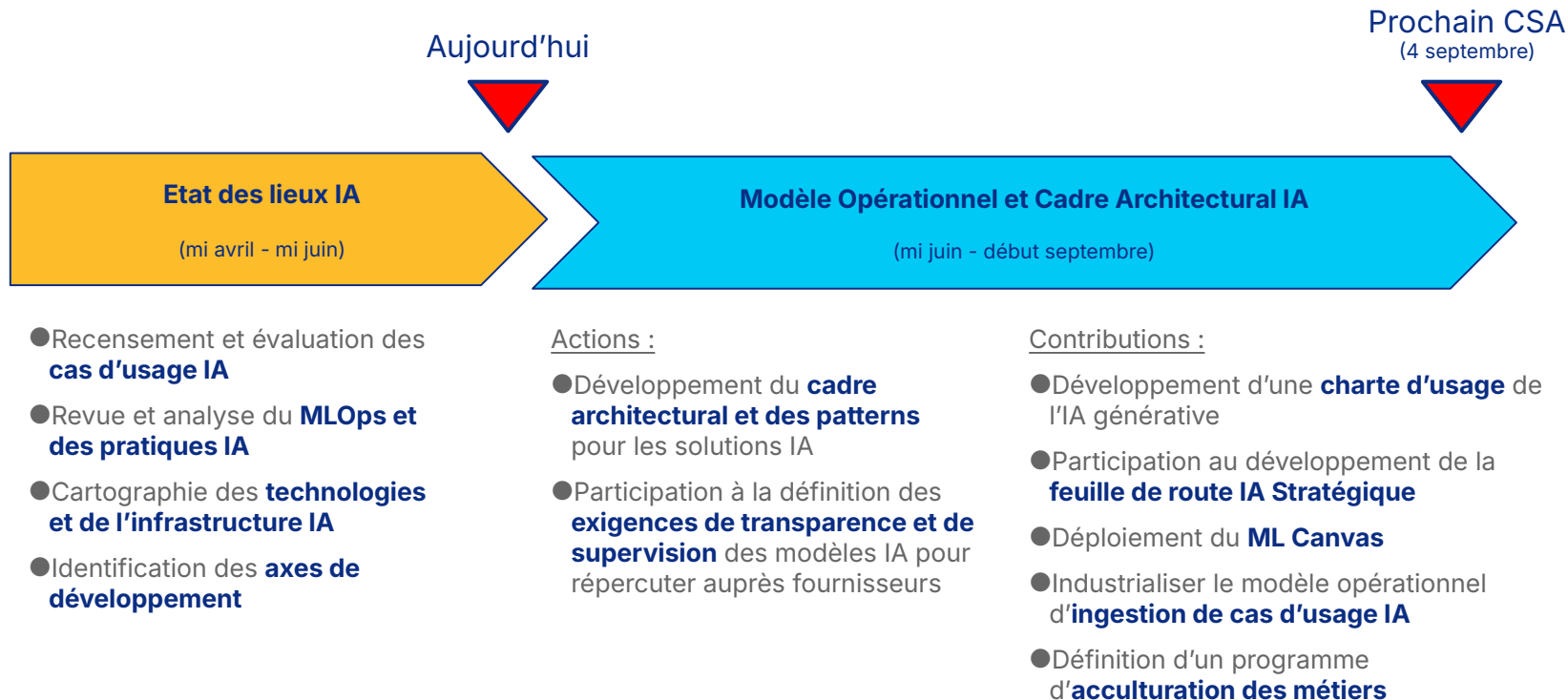
1. **Adresser les caractéristiques IA d'un cas d'usage dès le stade de la formulation de l'intention**, pour éviter d'embarquer des UC avec des complexités / risques non perçus (voir ML Canvas, en annexe)
2. **Éliminer le Shadow IT constaté** durant l'état des lieux en 1/ accélérant la cadence d'intégration de nouveaux cas d'usage et 2/ développant / déployant une charte d'usage de l'IA Générative
3. **Définir des exigences de transparence et de supervision des modèles** permettant au Groupe de se conformer aux règles de l'AI Act / ANSSI et les répercuter sur les engagements des prestataires IA
4. **Développer une feuille de route stratégique IA**, fournissant des directions claires et un cadre de priorisation des cas d'usage IA, notamment pour le lancement d'expérimentations et de projets
5. **Clarifier et industrialiser le modèle opérationnel** d'ingestion de Cas d'Usage IA pour permettre une mise à l'échelle (livrables, KPI, entrants, RACI...)
6. **Optimiser les interactions avec les métiers** lors de l'expérimentation et de la mise en oeuvre de projet IA, notamment lors de phases critiques, notamment expressions de besoins IA, constitution des jeux d'entraînement et de validation et supervision de modèles déployés
7. **Formaliser le cadre architectural et les patterns** pour développer, déployer, servir et superviser les modèles IA, pour éviter d'embarquer de la dette technique
8. **Acculturer les métiers aux défis et aux techniques IA** pour leur permettre de mieux appréhender leurs responsabilités dans la mise en oeuvre de cas d'usage IA

6

Prochaines étapes

Prochaines étapes

Actions pour le prochain CSA



Annexes :

- **A1 : ML Canevas**

THE MACHINE LEARNING CANVAS (V1.0)

Designed for: _____ Designed by: _____ Date: _____ Iteration: _____

Prediction Task  Type of task <i>Classification</i> Input object Output definition, parameters, and possible values.	Decisions  Process for turning predictions into proposed value for the end-user? Mention decision-making parameters.	Value Proposition  Who is the end-user? Which of their objectives are we serving?	Data Collection  Strategy for initial train set Output acquisition cost? Continuous update rate? Holdout ratio on prod inputs?	Data Sources  Which raw data sources can we use (internal, external)? Mention databases and tables, or APIs and methods of interest.
Offline Evaluation  Which test data to use to simulate decisions from predictions? Cost/gain values? Deployment criteria (min performance value, fairness)?	Making Predictions  When do we make real-time / batch predictions? Time available for this + featurization + post-processing? Compute target?	How will they benefit from the ML system? Mention workflow and interfaces.	Building Models  How many prod models are needed? When would we update? Time available for this (including featurization and analysis)?	Features  Input representations available at prediction time, extracted from raw data sources.
Live Monitoring  Metrics to quantify value creation and measure the ML system's impact in production (on end-users and business)?				

machinelearningcanvas.com by Louis Dorard - 2018

Licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

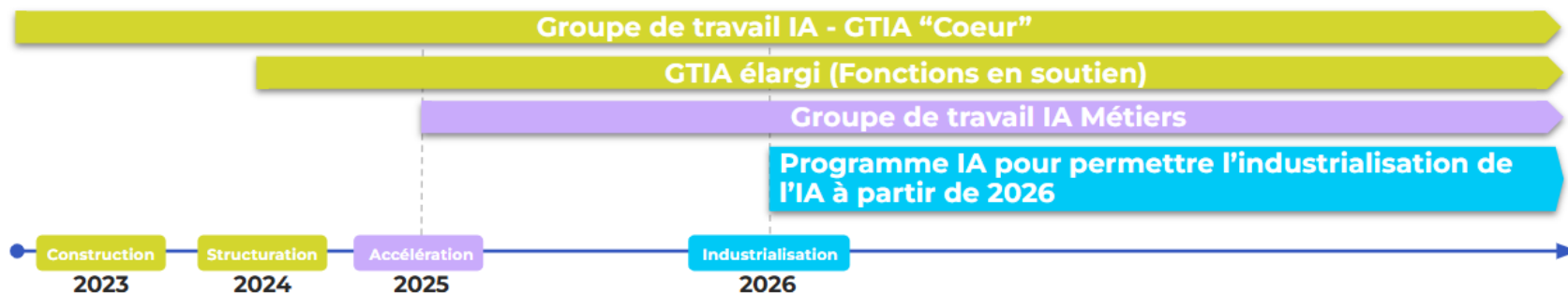
COPIL - GTIA

Partie 2 — Gouvernance, bilan et
trajectoires (extraits : programme IA,
15 septembre 2025 [redacted] fiches de synthèse,
cartographie, socle IA)

01

Programme IA

01 Une feuille de route IA initiée dès 2023



Depuis 2023, le GTIA :

- Réalise une veille 360 sur l'IA
- Maintient la cartographie des cas d'usage IA (depuis les intentions, jusqu'aux cas d'usages en production)
- Accompagne les métiers et contribue au programme d'acculturation
- Apporte expertise et support à la qualification des cas d'usage IA, aux expérimentations et au cadrage des projets
- Prépare l'industrialisation.

Depuis 2024, le **GTIA élargi** contrôle et vérifie la conformité des cas d'usages IA pour le Groupe. Il regroupe un panel d'experts fonctionnels et adresse les impacts potentiels de l'IA sur la sécurité, la protection des données personnelles, les RH, les aspects Juridiques et Achats, l'Architecture d'entreprise.

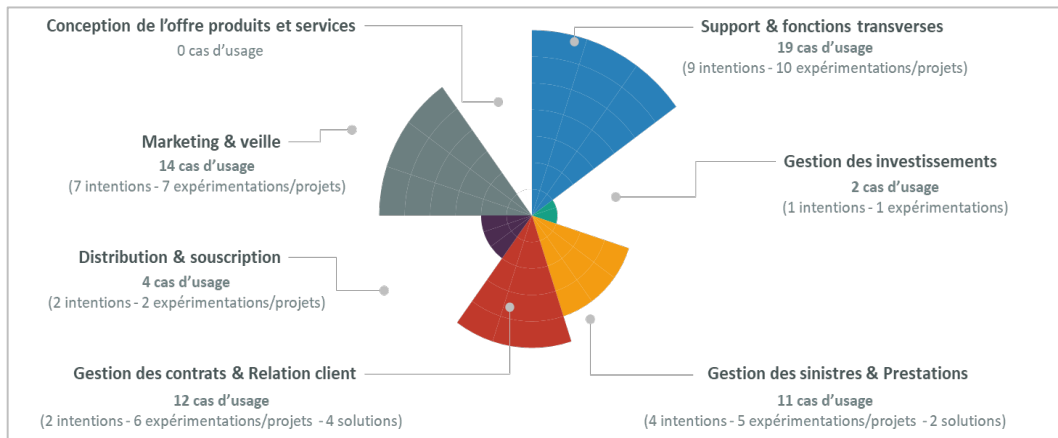
Depuis 2025, le **GTIA Métier** pilote des ateliers avec les directions Métier pour identifier et prioriser les cas d'usage IA

Dans la continuité des travaux du GTIA, une organisation à adapter **en 2026 avec la structuration d'un programme Accélération IA** pour **accompagner l'augmentation du volume des cas d'usage IA**, et **rester connectés avec l'importance des enjeux de la transformation IA**.

01 D'une pluralité de cas d'usages vers un programme IA

Les différents cas d'usages

Une augmentation croissante des cas d'usages, nécessitant de définir une priorisation, tenant compte notamment des impacts opérationnels, RH et de la maturité des solutions à déployer.



Dimension IA des cas d'usages

Transformante, emblématiques du fait d'aspects transformants et/ou précurseurs, et de l'ampleur des enjeux process, parcours et/ou RH

Amélioration, s'appuyant sur des approches déjà maîtrisées au Groupe

Quick Win, concernant des initiatives de faible complexité et faible besoin de supervision et reposant sur des solutions existantes

~40 pré-projets
IA*

12 projets
IA

6 en
production

*Hors cas d'usage en cours d'identification dans le cadre des travaux GTIA Métiers
pré-projets = intentions + expérimentations

01 Critères de priorisation des cas d'usage IA

Valeur

Contribution aux enjeux stratégiques le Groupe

Quel apport par rapport aux socles d'excellence le Groupe (excellence économique, relationnelle, opérationnelle, sociale, et sociétale) ?

Effectifs concernés

Quel est le nombre de collaborateurs concernés ?

Cœur Métier

Est-ce que le sujet est cœur métier ?

Faisabilité

Complexité technologique

Existe-t-il déjà des briques technologiques ou des solutions préexistantes qui peuvent être utilisées pour ce cas d'usage ?
Est-ce que cela nécessite un développement important ? (y c dispo des data)

Exploitation des données

Les données nécessaires sont-elles entièrement disponibles ?
La qualité des données nécessaires est-elle suffisante pour alimenter le modèle d'IA ?
Le degré de confidentialité et de sensibilité des données nécessaires est-il gérable et conforme ?

Complexité réglementaire

Est-ce qu'il y a une sensibilité RGPD importante (données personnelles, données sensibles...) ?
Est-ce qu'il y a une sensibilité AI Act importante ?

Enjeux opérationnels

Est-ce qu'il s'agit d'un cas d'usage transformateur avec un impact important sur les process métiers et/ou l'organisation ?
Est-ce que le coût potentiel d'une erreur ou d'une imprécision du système d'IA sur l'entreprise est acceptable (faible) ?
Les mécanismes de monitoring et de suivi de performance du système d'IA sont-ils clairement identifiés ?

Factorisation

Duplicabilité des cas d'usage

Quel est le niveau de mutualisation du cas d'usage ?
Le problème métier résolu par ce cas d'usage existe-t-il potentiellement dans plusieurs autres directions ?

Asset réutilisable

Les moyens (développements, modèles, données préparées, infrastructures) mis en œuvre pour ce cas d'usage sont-ils réemployables dans d'autres typologies de cas d'usage au sein de l'entreprise ?*

Capacités internes

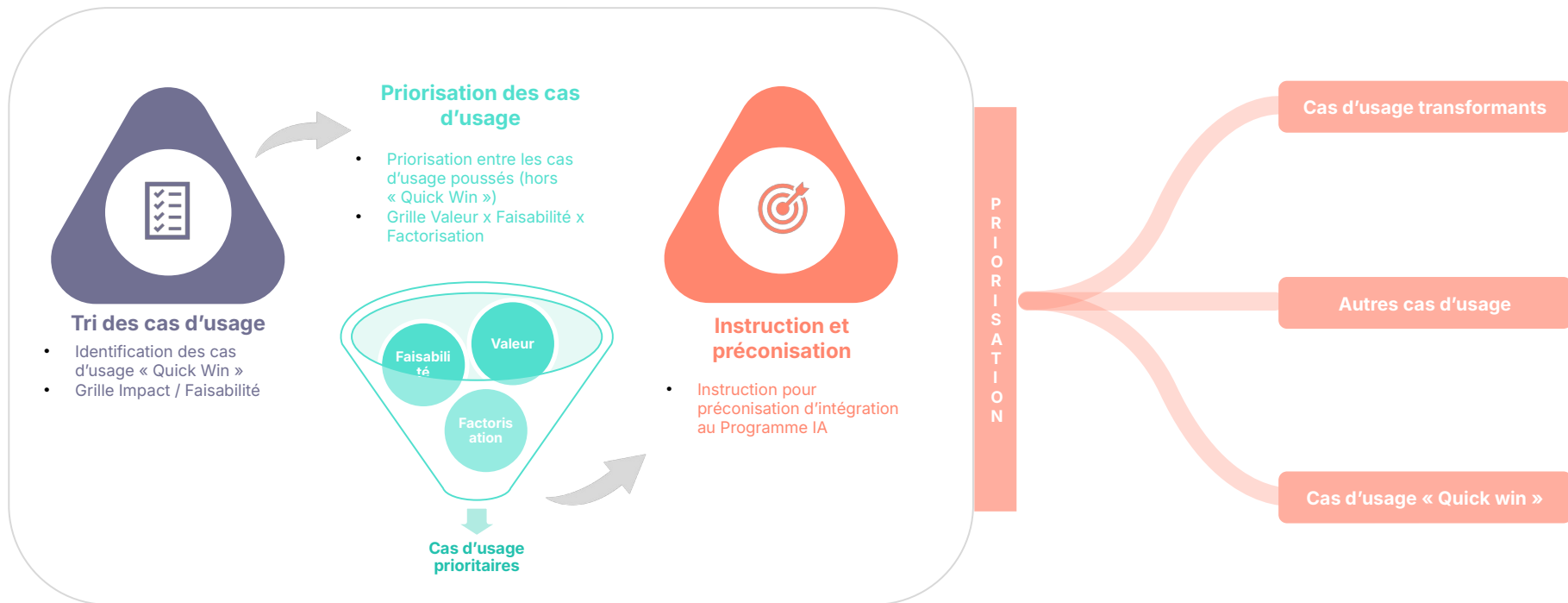
Quel est le potentiel de renforcement des capacités internes ?*

* Critères qui risquent de nécessiter une évaluation post instruction, voire expérimentation

A noter que des critères liés aux risques sont également pris en compte :

- **Usage externe** : Est-ce qu'il s'agit d'un usage à destination de l'externe (risque image) ?
- **Stabilité du contexte** : Est-ce que le contexte est stabilisé sur les deux années à venir (ex. : futures évolutions réglementations, organisationnelles...) ?

01 Priorisation des cas d'usage IA



01 Focus Programme Accélération IA

Déploiement de l'IA au Groupe, analogie avec le Digital

A partir de 2026, une organisation calquée sur le modèle du digital pour déployer les cas d'usage IA

Gouvernance d'entreprise (CODIR le Groupe, PSIP, ...)

Gouvernance Digitale

Gouvernance IA

Portefeuille 7

**Programme
Accélération Digitale**

Exemple : Espace Client
Complet, Connexion

**Programme
Accélération IA**

Tous les portefeuilles

**Projets Métiers intégrant
du Digital**

Exemple : Souscription Auto
Full Web, Suivi sinistre en
ligne...

**Projets Métiers s'appuyant
sur les solutions IA
Maîtrisées**

Exemple : Evolution SVI LN
pour le SIN, Assistant
Recherche Internaute ...

AC, BAU, MCO

AC, BAU, MCO

Conseil Digital

définit la stratégie, le
cadre et orientations à
décliner au travers d'une
feuille de route commune
dans laquelle les projets
s'inscrivent

**Comité coordination
Digital**

pilote la déclinaison
opérationnelle de la
stratégie digitale, valide
les évolutions digitales et
la planification des
réalisations, coordonne les
initiatives et actions
particulières, suit l'activité
et la performance de
l'écosystème digital

**Conseil IA
(à créer)**

définit la stratégie IA, le
cadre et les orientations
au travers d'une feuille
de route IA

GTIA

alimente la stratégie IA,
fait émerger le cadre
opérationnel (éthique,
architecture IA), suit les
projets en cours, les
futurs initiatives et
préconise la sélection
des Projets IA clés

01 Focus Programme Accélération IA

En articulation avec le GTIA, un Programme pour accélérer le déploiement des solutions IA

Le programme IA se **focalise sur la mise en oeuvre d'un nombre restreint de cas d'usage : les Projets IA Clés**, à forts enjeux métier (impacts RH et organisationnels) transformants et comportant des technologies IA émergentes qui nécessitent d'être pilotées par une structure dédiée. Il porte les **phases d'instruction et d'expérimentation** des cas d'usages qui sont de **potentiels futurs projets IA Clés**.

Au travers des expériences acquises sur les Projets IA Clés, le Programme IA met en oeuvre des **cadres méthodologiques, des actifs et des socles réutilisables** pour accélérer le développement des autres futurs Projets IA et des Quick Wins

Le programme IA sécurise l'exécution de la feuille de route et **cadre les cas d'usage clé 2027**

Ambition 2026 du Programme

- **Mise en oeuvre de 4 à 5 Projets IA Clés** dont l'assistant collaborateur le LLM du fournisseur cloud, l'assistant CodeDev, l'assistant de recherche Base de Co.
- **Un Projet Socle IA pour la mise en place de composants IA réutilisables** pour homogénéiser l'architecture et faciliter le développement des futurs projets IA¹
- **Etudes et cadrages (dont expérimentation) de 4 à 5 projets** pour alimenter la feuille de route 2027.

Budget 2026 du Programme

- **Financement des Projets IA Clés 2026** - dont transfert budgétaire de projets déjà inscrits au plan, et provision pour la réalisation de nouveaux projets en étude sur S1
 - **Financement du Projet socle IA 2026**
 - **Financement du backlog des futurs projets IA Clés 2027** (études de cadrage ou expérimentation cas d'usages incl. XP, expertise et PMO)
- Total Budget 2026 : 3 M€** (inclut les charges IT, métier, expertise externe et MLT)

(1) Bibliothèques prompts, Ingestion de données non structurées, Mise en qualité données IA, Socle RAG, Supervision IA, Calcuette empreinte environnementale, Adaptation LLMops / Scoring (MLOps) , Integration, Sécurité

01 Focus Programme Accélération IA

Proposition de cas d'usage IA clés et d'un socle IA pour mise en oeuvre 2026 et feuille de route 2027 (Travaux en cours)

Case d'usage IA clés (intégrés au programme IA)

Projets IA Clé 2026¹

Assistant Recherche Base de Co (IARD)  l'assistant de l'éditeur CRM	Qualification sujet des mails soc + PJ (OCM)  l'éditeur A / le fournisseur cloud
Assistant IA pour le Développement (CodeAssist)  l'assistant de code du fournisseur cloud	Assistant Collaborateurs Transverse (le LLM du fournisseur cloud)  l'assistant bureautique du fournisseur cloud

Etude Projets IA Clé 2026²

Amélioration des techniques de vente par simulation IA TBD	Détection Falsification Documents TBD	Lecture Automatisée des Constats Amiables (OCR) TBD
Détection des Sinistres Corporels Graves TBD	Détection fraude Documents TBD	Sourcing CV assisté par IA TBD

Projets IA Clés post-2026

Socle IA

Etudes & Projets candidats Socle IA 2026³

Orchestration, Traitement langage naturel et agent conversationnel  la solution RAG de l'éditeur A	Traitement images et documents entrants  l'OCR du fournisseur cloud	RAG et exploitation bases documentaires  TBD	LLM et bibliothèque de prompts  TBD	Cycle de vie des IA (MLOps et LLMOps)  Multiples	Etude sur l'extension de l'orchestration IA & l'IA agentique  TBD
---	--	---	--	---	--

Projets Socle IA post-2026

(1) Projets candidats pour mise en oeuvre 2026, alimentent et s'appuient sur le socle IA

(2) Etudes 2026, pour mise en oeuvre 2026 ou 2027

(3) Projet socles candidats, pour mise en oeuvre 2026, sous réserve validation CSA et Instance Data Authority et validation ROI de chaque socle

T-shirt sizing



Large
(< 500k EUR)



Medium
(<250k EUR)



Small
(<50k EUR)

03

Suivi des travaux de déploiement des Assistants IA

03 Suivi du déploiement de l'assistant bureautique du fournisseur cloud

Actions et suivi GTIA :

1. **Participation à la définition du plan de déploiement avec équipe projet** - 4 vagues de déploiement sur 6 mois permettant d'adresser l'ensemble des collaborateurs "support" (8000 collaborateurs) avec obligation de former en 1ers les managers des équipes concernées **validé en CoPil projet**
2. Co-construction d'une **expérimentation regroupant les fonctions "opérationnel"** (=distribution réseau + gestionnaires) pour accompagner / encadrer utilisation (non dérivé de mise à disposition de l'outil) et évaluer les impacts par métiers, à définir au regard de l'impact social (RH) dans l'ambition d'élargir l'industrialisation à tous les collaborateurs (12.500 collaborateurs) **validé en CoPil projet**
3. Mise en place d'un plan d'accompagnement incluant **formation obligatoire** sur Cap RH + suivi d'au moins un webinaire le LLM du fournisseur cloud (6 à 7 sessions/semaine - inscription libre limité à 80 participants par session) pour accéder à la licence IA **validé en CoPil projet**
4. Prise en main de la rédaction du **guide de bonnes pratiques** de l'assistant collaborateur avec GTIA Elargi pour construction avec RH
5. **Révision réalisée avec CoPil projet sur les détails du déploiement et parcours d'accompagnement.**

Valeur

- Gains de **confort** pour les utilisateurs et d'**image** pour le Groupe
- **Faibles gains de productivité** (<5%), complexes à matérialiser
- Réseaux d'ambassadeurs / **champions métier** à mettre en oeuvre pour promotion et diffusion de valeur

Impact Social

- **Diagnostic** à compter d'oct. 25 (impact social)
- Définir le **Plan d'Accompagnement au Changement** en vue d'un passage probable au **CSE Central** de janvier 26

Finance

- Coûts de **licence déjà inclus** dans licences le fournisseur cloud for Workspace existantes
- Coûts de déploiement et support estimés et couverts par budget 2025

Risques

- **Risque juridique / DPO identifié et en cours de remédiation** (GTIA élargi)

Solution IT

- Solution basée sur le LLM du fournisseur cloud
- **Pas de possibilité de contrôle / suivi / blocage** de prompts pour prévenir usage inapproprié
- Prévenir les usages verticaux **risquant de court-circuiter les contrôles internes**

Responsabilité

Impact environnemental restant à évaluer (absence de transparence)

03 Suivi du déploiement de Assistant développeur

Actions et suivi GTIA :

1. **Cartographie de la population IT Marque éligible** le Groupe, MFE et AMM en cours et ayant permis de commencer la définition du **plan de déploiement orchestré en 6 vagues auprès de 120 collaborateurs** (DDSI, DODSI, et DSIM) en cours de finalisation - présentation CoDir IT Marque à planifier
2. Une **stratégie d'accès à l'outil** reposant sur le manager qui aura en responsabilité la diffusion d'un starter Kit + identification d'un champion dans son équipe + diffusion d'un Guide de bonnes pratiques pour utilisateur final | qui reste à finaliser
3. **L'animation d'un réseau de champions de l'IA (IT)** pour favoriser bonne adoption de l'outil venant compléter le parcours d'accompagnement reposant sur le **Starter Kit**, intégrant : fiche du champion IA (pour identifier et qualifier collaborateur), matrice(s) de maturité, rappel du Manifeste IA, checklist pour guider le déploiement par équipe, gouvernance (rappel des rituels) et cas d'usages (prêt à déployer) | à budgéter

Valeur

- Productivité accrue de 15%+ **sur l'activités développement**
- **Qualité** des livrables
- **Expérience utilisateur** (satisfaction des développeurs)
- **Gain d'image et d'attractivité** pour la marque à promouvoir

Finance

- Coût d'usage mensuel** restant à qualifier et quantifier sur la durée
- Risque de multiplicité** des outils (et coûts) pour traiter ensemble cas d'usage.
- Besoin de maîtrise de l'usage** pour maîtrise des coûts

Solution IT

- Solution IT basée sur le LLM du fournisseur cloud intégrée avec env du développeur (Code Dev - Solution le fournisseur cloud)

Impact Social

- Analyse d'impact **réalisée en cours de partage GTIA**
- Définir le **Plan d'Accompagnement au Changement** en vue d'un passage probable au **CSE Central de novembre 2025**

Risques

- Accompagnement formation et **conduite du changement** (montée en compétence) - managérial et développeur

Responsabilité

- Impact environnemental restant à évaluer (absence de transparence)

03 Suivi de l'assistant SEO

Actions et suivi du GTIA :

1. **Signature contrat et déblocage de l'outil SEO** pour autoriser l'usage des fonctionnalités d'IA generative sur population identifiée **en attente de passage CSE**
2. **Supervision de la qualité des contenus SEO** générés dans le temps (impact qualité jugée par processus de validation des contenus DJ/Métier avant publication + impact classement SEO post publication) **pris en compte par le métier et avec supervision support du GTIA**
3. **Maintien du process de suivi de validation des contenus** actuel et boucle d'amélioration continue des contenus générés par IA **prévu par le métier**
4. **Demande de formation IA des équipes** concernées enregistrée au plan formation RH

Valeur

- Gains de confort pour 4 utilisateurs
- Dev cptces prompts
- Accél. prod contenu 2025 (300 pages)
- Renforcement standards comm. le Groupe
- Risque d'indifférenciation des contenus vis-à-vis concurrents

Finance

- 6 180 € HT par an sur la base de 500 articles à produire

Solution IT

- Supervision de qualité des contenus SEO publiés à déployer [métier]

Impact Social

- Diagnostic d'impact social **réalisé - en cours de partage GTIA**
- Passage probable en **CSE Central en Nov. 25**

Risques

- Suivi risques IA contrat
- Garanties spécifiques à l'IA générative,
- Vulnérabilités identifiées (RSSI) mais dérisquées par avenant
- Termes de réversibilité à échéance de révision.

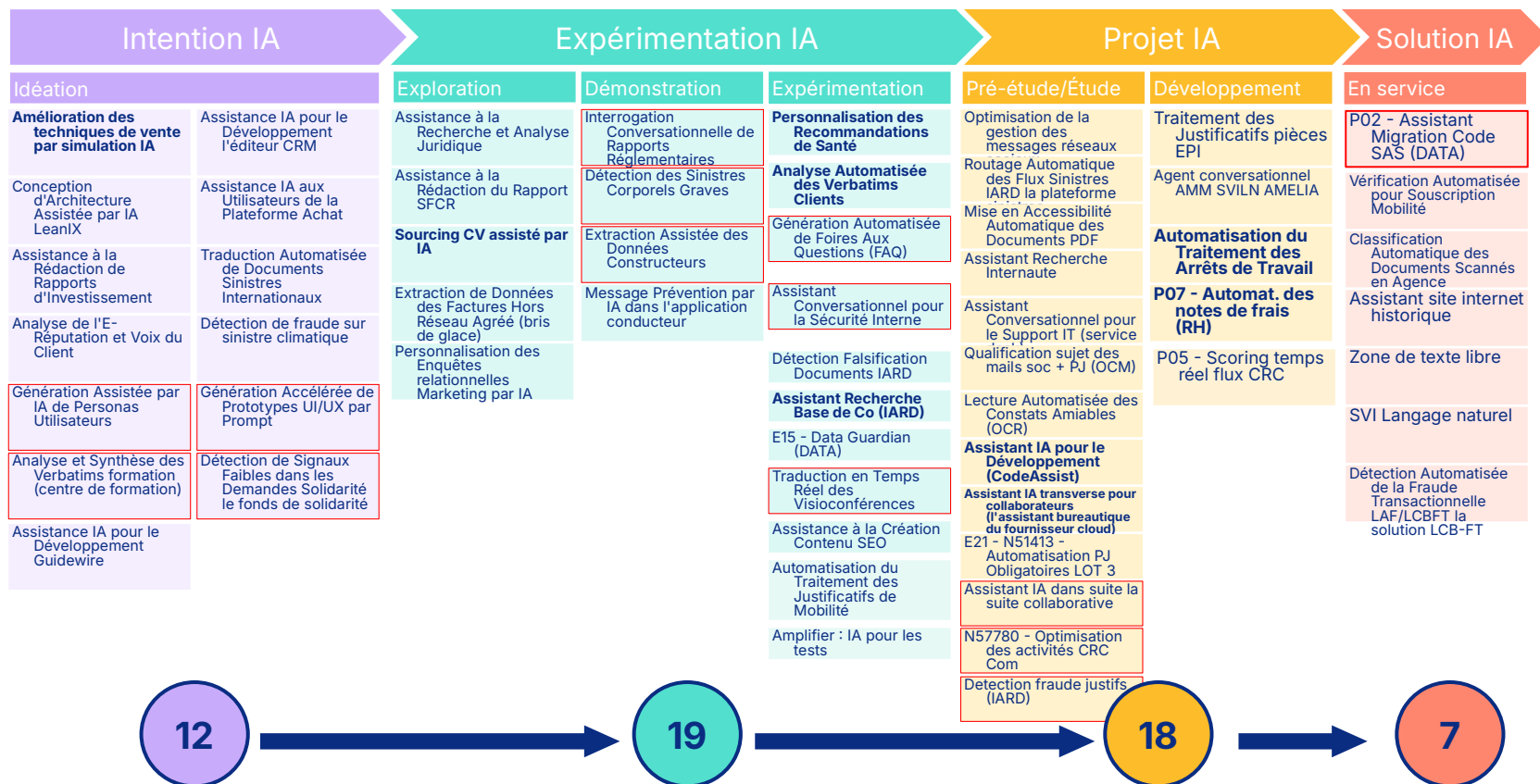
Responsabilité

Impact environnemental restant à évaluer (absence de transparence)

- Analyse réalisée, conclusions positives
● Analyse réalisée, des réserves émises (non bloquantes)

- Analyse réalisée, conclusions négatives
○ Analyse en cours

04 Cartographie des cas d'usage IA (mise à jour le 12/09/2025)



A2

ANNEXE 2

**Programme IA - Cas d'usages
transformateurs**

A2 Projets socle IA 2026

Composants socle IA - les projets candidats

Le programme IA permettra la mise en oeuvre de composants socles IA, utilisés par plusieurs cas d'usages et favorisant l'accélération de mise en oeuvre de futurs cas d'usage après validation du ROI de chaque socle.

Cinq candidats et une étude ont été identifiés pour 2026. Ils devront être validés en instance (CSA, Instance Architecture Data).

Orchestration, Traitement langage naturel et agent conversationnel	Traitement images et documents entrants	RAG et exploitation bases documentaires	LLM et bibliothèque de prompts	Cycle de vie des IA (MLOps et LLMOps)	Etude sur l'extension de l'orchestration IA & l'IA agentique
● T-shirt sizing : Large ● <u>Technologie</u> : la solution RAG de l'éditeur A ● <u>Cas d'usages</u> : intentions OCM, SVI-LN, Assistant recherche, réseaux sociaux, la plateforme sinistres, portail collaborateurs...	● T-shirt sizing : Medium ● <u>Technologie</u> : l'OCR du fournisseur cloud ● <u>Cas d'usages</u> : Constats amiables, pièces jointes OCM, traitement justificatifs...	● T-shirt sizing : Large ● <u>Technologie</u> : TBD ● <u>Cas d'usages</u> : Recherche Base2Co, CIVA, Base procédures IT, Base RH...	● T-shirt sizing : Medium ● <u>Technologie</u> : TBD ● <u>Cas d'usages</u> : Assistant collaborateur, OCM réponse mails, nombreux Quick wins...	● T-shirt sizing : Large ● <u>Technologie</u> : Multiples ● <u>Cas d'usages</u> : Tous cas d'usage IA (basés sur travaux scoring)	● T-shirt sizing : Small ● <u>Technologie</u> : TBD ● <u>Cas d'usages</u> : Etude à réaliser