

# Le Crédit Mutuel généralise l'utilisation de Watson

C'est assurément le premier grand contrat pour une technologie d'intelligence artificielle en France. Et un laboratoire pour les conséquences sociales de son emploi dans le secteur de la banque. Le Crédit Mutuel-CIC, qui teste Watson depuis de longs mois, a annoncé l'extension progressive de la technologie d'IBM aux 5 000 caisses locales et agences de 15 de ses fédérations. D'ici juin prochain, la technologie d'intelligence artificielle viendra épauler 20 000 chargés de clientèle de la banque mutualiste, avec des fonctions d'assistant virtuel. Pour un investissement de 8 millions d'euros par an.

*« Il y a cette crainte d'un robot omniscient qui remplacerait les salariés, mais ce n'est pas du tout notre objectif : nous voulons, grâce à Watson, rendre nos conseillers disponibles pour leurs clients, afin d'augmenter notre chiffre d'affaires. Nous sommes dans une logique de développement, pas d'économies de coûts », explique à nos confrères du Monde Nicolas Théry, le président du Crédit Mutuel qui décrit Watson comme une sorte de « stagiaire [...] cantonné aux tâches répétitives ».*

## Des bots qui épaulent les conseillers

Pour l'heure, Watson est appliqué à deux cas d'usages au sein de l'établissement : l'assistance des conseillers dans le traitement des e-mails d'une part, et la fourniture de conseils à ces mêmes conseillers sur les produits d'assurance (auto et habitation) et d'épargne d'autre part. Une assistance informatisée qui vise à optimiser la productivité du conseiller et améliorer la pertinence des réponses fournies aux clients finaux. Le Crédit Mutuel prévoit d'étendre le champ d'action de Watson à d'autres produits dans le courant de l'année : assurance santé, prévoyance et crédit à la consommation.

Dans ce cas d'usage, le robot logiciel analyse les millions d'informations stockées dans la base documentaire de l'établissement bancaire pour aider le conseiller à y trouver des informations pertinentes. Les bots permettent de répondre instantanément aux questions les plus courantes sous forme d'un extrait de la base de données. Des réponses préalablement validées par les experts du groupe. En cas de besoin d'approfondissement, un dialogue peut s'engager entre le conseiller et l'assistant virtuel afin d'obtenir des informations complémentaires. Pour les questions moins fréquentes, le système bascule en mode de recherche avancée pour proposer une liste de réponses possibles issues du fonds documentaire. *« Watson n'est pas un moteur de recherche mais un système qui apporte une réponse en langage naturel à une question posée en langage naturel », précisait un porte-parole d'IBM lors d'une présentation des projets du Crédit Mutuel, en octobre dernier.*

La fiabilité des réponses des bots a pu être largement améliorée au cours du projet pilote. Selon la banque, il aurait été multiplié par deux pour atteindre aujourd'hui près de 90 %. *« Nous avons constaté que les conseillers trouvent les bonnes réponses aux questions des clients 60 % plus rapidement en utilisant cet assistant virtuel », dit Nicolas Théry.*

# Watson analyse les mails des clients

Avec la messagerie, il s'agit avant tout de s'attaquer à la volumétrie soit, dans le cas du Crédit Mutuel, 40 millions d'e-mails par an. Ou entre 300 000 et 600 000 e-mails à lire quotidiennement pour l'ensemble de l'équipe des conseillers afin de comprendre les intentions des clients. « *Aucun être humain n'est capable de comprendre en moins de 100 milliseconde ce que veut un client* », soulignait en octobre dernier Jean-Philippe Desbiolles, vice-président Cognitive Solution du IBM Watson Group. D'où le recours à un analyseur de courriels qui identifie les demandes les plus fréquentes des clients pour proposer différentes fonctionnalités aux conseillers en fonction de l'urgence des requêtes.

« *Après un an d'entraînement intensif avec les experts de la banque, et après un premier pilote réussi auprès de 150 conseillers clientèle dans 20 caisses et agences, les deux solutions ont été fortement approuvées par les utilisateurs du pilote : les solutions basées sur la technologie IBM Watson et entraînées sur la base des connaissances internes de l'entreprise ont aidé les chargés de clientèle à libérer du temps, améliorer la rapidité, la pertinence et l'exactitude des réponses* », fait valoir IBM dans un communiqué. Selon le groupe américain, qui signe là un premier contrat significatif autour de Watson dans l'Hexagone, 94% des participants au projet pilote recommandent l'assistant virtuel à leurs collègues et 87% en font de même pour l'analyseur d'e-mails.

## Quelles conséquences sur l'emploi ?

Le Crédit Mutuel-CIC s'est lancé dans l'utilisation de l'intelligence artificielle et des technologies cognitives en juin 2015. Il faisait alors partie des entreprises partenaires d'IBM France pour mettre au point la version française de Watson, en vue de sa commercialisation en 2016. Le déploiement graduel des technologies d'intelligence artificielle au sein du Crédit Mutuel soulève des inquiétudes au sein des syndicats du groupe, préoccupés par l'impact de cette technologie sur l'emploi. Si les organisations syndicales indiquent avoir plutôt des retours positifs du terrain suite au projet pilote, elles restent prudentes. Dans *Le Monde*, un représentant syndical demande une étude d'impact de l'implémentation de Watson sur les conditions de travail.

### A lire aussi :

[IA : comment IBM Watson aide les conseillers clientèle du Crédit Mutuel](#)

[Nicolas Sekkaki, IBM : « Watson entraîne toute notre activité »](#)

[IA : on ne joue plus... ou alors à se faire peur](#)

**Crédit Photo: Crédit Mutuel**