

PRO OU PERSO : À CHAQUE USAGE SON OUTIL

Le Crédit Agricole met à disposition de ses collaborateur·trices des IA homologuées, correspondant à des normes de sécurité adaptées à un usage professionnel au sein du Groupe. Voici une sélection d'utilisations possibles d'IA côté pro et côté perso.

MAISON DE LA RELATION CLIENT

INTERNE

- **Assistant de réponse** aux emails clients
- **Score** d'appétence, marketing, recommandation de produits
- **Analyse** des retours clients

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **Moteur de recommandation** : YouTube, Netflix ou Amazon
- **Fils d'actualité** des réseaux sociaux
- **Suggestions** de réponses dans les clients mail

MAISON DE LA CONNAISSANCE

INTERNE

- **Recherche** dans des bases documentaires
- **Synthèse** automatique de rapports
- **Génération** de résumés de réunions

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **Rédaction** de réponses dans les moteurs de recherche
- **Traduction** automatique

MAISON DES ASSISTANTS COLLABORATEUR·TRICES

INTERNE

- **Assistant** collaborateur·trice multi-fonctions
- **Brainstorming** et idéation
- **Aide** à la formation et montée en compétences

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **IA générative** grand public
- **Génération** d'images

MAISON DE L'INFORMATIQUE ET DE LA SÉCURITÉ

INTERNE

- **Assistant** de code
- **Détection** de fraudes
- **Analyse** de vulnérabilités

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **Filtre** anti-Spam
- **Vérification** d'identité biométrique

MAISON DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

INTERNE

- **Analyse** des risques climatiques
- **Aide à l'implémentation** de stations électriques

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **Économie d'énergie** : thermostat intelligent, gestionnaire de batterie

MAISON DE L'OPTIMISATION DES PROCESSUS

INTERNE

- **Analyse et contrôle** de documents
- **Optimisation** des plannings et ressources
- **Détection** d'anomalies opérationnelles

ÉQUIVALENT GRAND PUBLIC

- **Analyse de photos** et documents
- **Optimisation** d'itinéraires
- **Tri automatique** des emails

**TÉMOIGNAGE : ALDRICK ZAPPELLINI,
DIRECTEUR DATA & IA GROUPE**



L'IA AU CRÉDIT AGRICOLE : UNE TRANSFORMATION RÉFLÉCHIE ET RESPONSABLE

Dans un secteur bancaire en pleine mutation technologique, le Crédit Agricole déploie une stratégie d'intelligence artificielle ambitieuse et maîtrisée. Le Groupe n'a pas découvert l'IA avec ChatGPT, de nombreuses solutions s'appuyant sur d'autres formes d'IA sont en effet déjà en production depuis des années. L'irruption de l'IA générative a toutefois conduit à renouveler la réflexion stratégique afin d'en exploiter pleinement le potentiel tout en maîtrisant les risques associés. Cette dynamique s'inscrit dans le plan stratégique ACT2028, où l'IA constitue un levier majeur de transformation des métiers.

Deux leviers sont privilégiés : l'accélération des partages de données au sein du Groupe au travers de leur industrialisation par un espace de données fédéré incluant une data marketplace, et la mutualisation de certains actifs technologiques Data & IA sur lesquels les synergies industrielles et projets transformants de nos métiers pourront capitaliser. Les entités conservent bien entendu leurs forces de développement Data et IA, qui grâce à la mutualisation, pourront mieux se concentrer sur les spécificités de leurs métiers et l'expérience utilisateur·trice proposée aux client·es et collaborateur·trices.

Trois applications concrètes illustrent cette démarche : un agent conversationnel client qui modifie l'interaction avec la banque au sein des applications et parcours digitaux,

l'optimisation des processus bancaires (KYC, crédit immobilier...) grâce à l'automatisation de la collecte et de l'analyse des justificatifs, ainsi qu'un assistant personnel collaborateur·trices facilitant les tâches quotidiennes y compris au travers d'un premier niveau d'agents « métiers ».

La dimension humaine occupe une place centrale dans cette transformation. Le Crédit Agricole investit dans la formation de ses collaborateur·trices afin de les accompagner dans l'évolution des pratiques et de développer des profils capables d'identifier des usages à forte valeur ajoutée combinant digital, data et IA.

Conscient des enjeux environnementaux et sociaux liés à ces technologies, le Groupe adopte également une approche responsable. Face à l'empreinte énergétique des infrastructures numériques, il développe une approche frugale et centrée sur l'utilité des usages de l'IA. L'objectif est notamment de réduire les tâches administratives afin de permettre aux collaborateur·trices de se consacrer davantage à des missions à forte valeur ajoutée, en particulier dans la relation client.

En définitive, l'approche du Crédit Agricole en matière d'IA se distingue par sa maturité et son équilibre, alliant ambition technologique et responsabilité sociale et environnementale, avec pour objectif d'améliorer l'expérience client tout en valorisant l'expertise de ses collaborateur·trices.

