COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Strasbourg, le 27 juin 2024

Crédit Mutuel Alliance Fédérale accélère le déploiement de l'IA générative en collaboration avec IBM

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, pionnier dans l'adoption de l'Intelligence Artificielle (IA) dès 2016, investit dans des technologies de pointe. Utilisée chaque jour par ses 25 000 conseillers, l'IA a ainsi libéré en 2023 près d'1 million d'heures de travail administratif pour leur permettre de continuer à servir au mieux leurs sociétaires et clients.

Opérant en tant que banque technologique souveraine, Crédit Mutuel Alliance Fédérale se distingue par sa capacité à réaliser la quasi-totalité de ces traitements informatiques dans ses propres datacenters - une approche soutenue par la collaboration historique nouée entre les équipes d'Euro-Information, la filiale technologique du groupe mutualiste, et d'IBM.

Pour conserver son avance dans l'intelligence artificielle, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Euro-Information étendent leur collaboration de long terme avec IBM via sa plateforme watsonx d'IBM - une plateforme d'IA et de données conçue pour aider les entreprises à développer une IA responsable - déployée sur l'infrastructure de calcul interne du Crédit Mutuel. Cette collaboration permettra d'accélérer et d'industrialiser le déploiement de l'IA générative.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale prévoit de s'appuyer sur des développements internes et sur watsonx pour déployer progressivement 35 cas d'usages de l'IA dans les réseaux Crédit Mutuel et CIC, avec une disponibilité prévue pour la première série dès cet été. Le groupe mutualiste teste également la technique InstructLab, développée conjointement par IBM et Red Hat, pour lui permettre de concevoir des modèles spécifiques à son domaine d'activité à partir de ses propres données.

« *Depuis huit ans, la réussite de notre collaboration avec IBM dans les technologies d'intelligence artificielle démontre la pertinence de notre stratégie combinant engagement mutualiste et innovation. Avec watsonx, les équipes d'Euro-Information et d'IBM, réunies au sein de la Cognitive Factory, travaillent à l'industrialisation de 35 nouveaux cas d'usages pour permettre à nos conseillers bancaires d'offrir toujours les meilleurs services à nos clients et sociétaires* », indique **Éric Petitgand,** directeur général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

« *Parce que la banque est une entreprise technologique, il est essentiel d'innover en permanence afin de maîtriser les technologies du futur. Notre collaboration avec IBM est d'autant plus stratégique que la technique InstructLab nous permettra d'adapter l'IA générative à nos engagements pionniers pour une IA éthique et de confiance et qui répond aux besoins spécifiques de notre entreprise*. » déclare **Frantz Rublé**, président d'Euro-Information.

« *Nous sommes ravis d'étendre notre collaboration avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale. watsonx leur permettra d'apporter des capacités d'IA générative de pointe pour améliorer l'expérience client* », ajoute **Sébastian Krause,** SVP and Chief Revenue Officer, IBM Corporation.

« *Notre collaboration stratégique avec le Groupe Crédit Mutuel et Euro-Information se renforce donc encore autour de 3 piliers : l'innovation technologique, l'accélération de la transformation et le développement des talents* », conclut **Jean-Philippe Desbiolles**, IBM Managing Director pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

L'IA générative pour une relation client augmentée avec le conseiller dédié de proximité

Crédit Mutuel Alliance Fédérale mise depuis sa création sur la technologie pour servir au mieux ses clients et sociétaires. En collaboration avec **IBM Consulting**, la Cognitive Factory d'Euro-Information a déjà déployé massivement plusieurs solutions d'intelligence artificielle de pointe, notamment pour l'expérience client, la gestion des risques et la conformité, l'assistance aux chargés de clientèle et la reconnaissance de documents.

Fort de son savoir-faire, Euro-Information va développer à l'échelle industrielle 35 cas d'usages de l'IA en s'appuyant sur des développements internes et sur watsonx. Trois premières solutions d'IA générative devraient être déployées au troisième trimestre, permettant aux conseillers de répondre avec encore davantage d'efficience aux besoins de leurs clients et sociétaires. En plus de MonIA, un large catalogue de services à base d'IA (synthèse de documents, transcription de rendez-vous, etc.), ils pourraient bénéficier de modèles de réponses aux courriels clients ainsi que d'un assistant IA fournissant des réponses personnalisées pour les aider dans leurs missions. Un quatrième pilote fournira un soutien aux collaborateurs du groupe en charge des développements informatiques.

Gérer la chaîne de valeur pour concevoir une IA éthique et de confiance

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, via la Chambre Syndicale et Interfédérale - son parlement composé d'élus sociétaires et de salariés – a adopté une charte pour une IA de confiance. Cette charte fixe des engagements qui encadrent l'utilisation de l'IA : watsonx.governance d'IBM aidera Euro-Information à les mettre en œuvre.

Dans ce cadre, la gouvernance du groupe mutualiste place l'IA au service de l'humain : élus, collaborateurs, sociétaires et clients. Elle assure le strict respect de l'intimité numérique. Apportant une utilisation de l'IA transparente et documentée, elle privilégie les solutions technologiques les plus sobres et veille à perpétuer le principe de mutualisation des offres bancaires et assurantielles pour garantir l'intérêt des sociétaires et clients.

Autant de choix collectifs rendus possibles car Crédit Mutuel Alliance Fédérale opère en tant que banque industrielle souveraine. À cet égard, la quasi-totalité des traitements informatiques sont effectués sur ses propres datacenters situés en France et en Europe sur des logiciels dont il a la pleine maîtrise.

Contacts presse

Crédit Mutuel Alliance Fédérale :
Aziz Ridouan : 06 01 10 31 69 – aziz.ridouan@creditmutuel.fr
Direction de la Communication corporate : 03 88 14 84 00 – com-alliancefederale@creditmutuel.fr
IBM :
Gaëlle Dussutour : 06 74 98 26 92 – dusga@fr.ibm.com

À propos d'IBM

IBM est un leader mondial du Cloud hybride et de l'IA, ainsi que des services aux entreprises, qui aide ses clients dans plus de 175 pays à capitaliser sur les connaissances issues de leurs données, à rationaliser leurs processus métier, à réduire leurs coûts et à acquérir un avantage concurrentiel dans leurs secteurs d'activité. Près de 4 000 entités gouvernementales et entreprises dans des domaines d'infrastructures critiques tels que les services financiers, les télécommunications et les soins de santé font confiance à la plateforme Cloud hybride d'IBM et à Red Hat OpenShift pour impacter leurs transformations numériques rapidement, efficacement et en toute sécurité. Les innovations révolutionnaires d'IBM en matière d'IA, d'informatique quantique, de solutions Cloud spécifiques à certains secteurs et de services aux entreprises offrent des options ouvertes et flexibles à nos clients. Tout cela est soutenu par l'engagement légendaire d'IBM en matière de confiance, de transparence, de responsabilité, d'inclusivité et de service.

Pour en savoir plus : www.ibm.com/fr-fr

À propos d'Euro-Information

Euro-Information est la Filiale Technologique du Crédit Mutuel. Euro-Information gère le Système d'Information de 16 fédérations du groupe Crédit Mutuel, ainsi que du CIC et de l'ensemble des filiales exerçant des métiers financiers, d'assurances, d'immobilier, de crédits à la consommation, de banque privée, de financement, de téléphonie et technologiques.

Avec plus de 4 000 collaborateurs, Euro-Information propose aux salariés et aux clients de la banque une technologie de pointe, assortie d'un haut niveau de sécurité et de protection des données personnelles. Euro-Information maîtrise en interne l'ensemble des technologies et réalise les développements nécessaires aux entités du groupe Crédit Mutuel.

Plus d'informations sur e-i.com

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

À propos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Bancassureur de premier plan en France avec 77 000 collaborateurs au service de plus de 31 millions de clients, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose une offre multiservice à une clientèle de particuliers, de professionnels de proximité et entreprises de toutes tailles, via plus de 4 300 points de vente.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, premier groupe bancaire français à avoir adopté le statut d'entreprise à mission, regroupe les caisses de Crédit Mutuel des fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe également la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) et l'ensemble de ses filiales, notamment le CIC, Euro-Information, les Assurances du Crédit Mutuel (ACM), TARGOBANK en Allemagne, Cofidis, Beobank en Belgique, la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), la Banque Transatlantique, Banque de Luxembourg et Homiris.

Plus d'informations sur creditmutuelalliancefederale.fr