

DATA

UNE RÉALITÉ,
UNE PROMESSE,
DES DANGERS ?



LA JOURNÉE
DES ADMINISTRATEURS



JAAM #6

30 NOVEMBRE 2023



ASSOCIATION
DES ASSUREURS
MUTUALISTES

DATA : UNE RÉALITÉ, UNE PROMESSE, DES DANGERS ?



Image d'illustration générée avec Microsoft Bing Image® (modèle d'apprentissage automatique génératif d'image, optimisé par DALL-E 3). Prompt : « Les données informatiques personnelle dans le monde moderne quotidien »

Invisible et omniprésente, la donnée est au cœur des métiers de l'assurance. D'accessoire, elle est devenue vitale avec l'avènement du Big Data et l'arrivée de l'intelligence artificielle. À l'aube de nombreux bouleversements socio-économiques et socio-professionnels, l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM) organisait, le 30 novembre dernier à Paris, sa Journée des administrateurs (JAAM) pour démystifier et identifier les enjeux de l'accès à la donnée pour l'assurance.



C'est à Luc Julia¹, l'un des plus grands spécialistes de l'intelligence artificielle, co-concepteur du célèbre assistant vocal SIRI que l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM) avait choisi de donner la parole pour introduire, le 30 novembre dernier à Paris, sa traditionnelle journée des administrateurs, consacrée cette année, aux « datas ». Ces données, présentes partout, qui nourrissent, pour peu qu'on les alimente, les systèmes d'aujourd'hui. En introduction de la Journée des administrateurs de l'AAM Thierry Martel, président de l'AAM, souligne que « Si ces données ont toujours été, et sont au cœur des métiers de l'assurance, leur prolifération amène des bouleversements d'une ampleur au moins aussi forte que ceux générés par l'avènement de l'ordinateur ou d'internet ». L'image la plus populaire est celle du moteur conversationnel ChatGPT, lancé il y a un peu plus d'un an et qui consomme plus de 2 000 milliards de données. Avec des réussites enthousiasmantes mais aussi des niveaux de pertinences aléatoires : « Un chemin de crête entre espoirs et craintes », remarque-t-il considérant, au regard de cette révolution sociétale, les valeurs de solidarité, de responsabilité et d'équité comme un solide marqueur mutualiste.

¹ Ex-vice-président de Samsung en charge de l'innovation, il est depuis 2021 directeur scientifique chez Renault.

L'Open Source comme garde-fou

À la veille d'un choc de productivité historique lié à l'omniprésence de la donnée, le président de l'AAM identifie trois mouvements fondamentaux : l'automatisation des process, l'émergence de capacités prédictives et la personnalisation augmentée de l'expérience client. Ces trois facteurs ne seront pas sans impact sur l'évolution du métier d'actuaire dans un monde où l'on pourra indemniser instantanément les sinistres les plus classiques, utiliser l'Intelligence artificielle pour répondre aux questions, aux emails, organiser des réunions... La maîtrise des données permettra encore d'accélérer la pose d'un bon diagnostic.

« L'accès à la donnée va devenir vital et pour le moins crucial », souligne Thierry Martel. Que ce soit dans l'automobile ou la santé, les potentiels sont gigantesques. Face à la mine d'or des données de santé qui permettrait une démultiplication de l'efficacité des actions de prévention et dans le cadre du débat engagé au niveau européen avec les constructeurs automobiles sur l'accès aux données des véhicules connectés, il est essentiel d'obtenir un partage équitable des datas. « Ce que l'on nous refuse pour l'instant alors que les pouvoirs publics réclament aux assureurs mutualistes de partager leurs données propriétaires, au nom du marché et des consommateurs », dénonce-t-il.

Néanmoins, dans ce changement de paradigme, les dangers et les dérives existent.

« Selon une université de Hong Kong, le degré de pertinence de ChatGPT 3.5 atteignait 63,4%. La version 4 est un peu meilleure... », met en garde Luc Julia, l'un des plus grands spécialistes de l'intelligence artificielle, co-concepteur de l'assistant vocal SIRI, pour qui l'Open Source serait un précieux garde-fou. Ces technologies permettent une collaboration ouverte, une mise à disposition, souvent gratuite, pour que n'importe qui puisse utiliser et distribuer ce système. « Si ChatGPT devait répondre à autant de requêtes que Google, la production d'électricité serait insuffisante en France », indique Luc Julia. Pour lui, l'IA est une boîte à outils. Chacune va se spécialiser dans son domaine d'activité.

« La créativité, c'est le prompt »

L'IA est une intelligence augmentée parfois nommée, par abus de langage, intelligence créative. « Une erreur que n'a pas commise ChatGPT, en parlant IA générative. Car, elle ne crée rien », précise Luc Julia. Elle génère des images, des textes, des sons, des vidéos... dans un contexte donné. Comme la technologie d'Adobe a pu le

faire à son échelle il y a vingt-cinq ans avec Photoshop. « La véritable créativité, en fait, c'est le « prompt », cette capacité à permettre de parler naturellement pour demander ce que vous voulez », ajoute-t-il.

La nouveauté, en revanche, c'est que le rebond technologique qui apparaît généralement entre cinq à dix ans plus tard, est, ici, intervenu en six mois, avec une facilité d'utilisation déconcertante, partout et pour n'importe quoi. L'innovation est à un point de bascule qui promet de créer des gains de productivité massif. À condition de lever quelques barrières à l'accès des données et d'empêcher des partages sauvages qui déstabiliseraient le marché. L'enjeu est là. Et l'humain, essentiel garant d'une future doctrine éthique, au centre de ce monde nouveau. « L'IA fait peur, et pourtant, les peurs que l'on peut avoir sont vraiment celles que l'on s'impose, car, à la fin, si on veut, c'est nous qui décidons ! », affirme Luc Julia. A bon entendeur.



Image d'illustration générée avec Adobe Firefly Imagez 2 (modèle d'apprentissage automatique génératif d'image). Prompt : « personnalisation de la révolution des nouvelles technologies et intelligence artificielle - style illustratif vectoriel. »

TABLE RONDE 1

USAGE DE LA DATA : VERS QUELLES REVOLUTIONS ?

Lors du premier débat de la journée des administrateurs, trois intervenants au profil très différents, un ingénieur, une économiste et un philosophe, ont présenté leur regard au cœur des révolutions marquées par l'émergence des datas et la manière de les maîtriser pour garantir la confiance.



Brute ou raffinée, massive ou qualitative, les vertus de la data dépendront de ce que l'on en fera. « *Le volume ne suffit pas. La variété est fondamentale... Les montres connectées font cela très bien en fournissant des milliers de données de santé sur l'individu* », rappelle Philippe Huneman². Au risque d'une certaine opacité à l'instar des attaques du 11 septembre 2001 ou du 7 octobre 2023 dont les signaux n'ont pas été décelés dans la masse d'informations. Pour les spécialistes du Big Data, la pertinence d'une donnée repose sur quatre dimensions, les fameux 4V : le Volume, la Variété, la Vitesse et la Vérité. Mais quelle est exactement la différence entre une data brute et une information ? « *C'est la même chose qu'entre un jus de raisin et un Dom Pérignon. Une information, c'est une data que l'on a raffinée – retravaillée – et que l'on va pouvoir valoriser. C'est elle qui va garantir la traçabilité et va permettre de donner confiance* », illustre Benoît Cayla³. « *Une ressource ne sert à rien si elle n'est pas transformée. C'est la valorisation des datas qui permettra d'étendre la couverture des assureurs* », ajoute Nathalie Janson⁴.

Le paradigme a changé et les retours en arrière semblent impossibles. « *Avec l'IA, on se rend compte de ce qu'il est possible de faire. Une forme d'apprentissage se met en place à partir des données générées* », observe Benoît Cayla. La maîtrise des datas est devenue indispensable. Tout comme la gouvernance des données s'avère essentielle pour avoir confiance en l'IA alors que les citoyens commencent à prendre conscience de l'utilisation qui est faite de leurs données. « *Et à chaque fois qu'il installe une nouvelle appli sur son téléphone...* », ajoute-t-il. Dans un domaine où la régulation est réputée arrivée toujours trop tard, le RGPD (Règlement européen de protection des données personnelles), s'il n'est pas parfait, aura au moins eu le mérite d'éduquer la société. « *C'est un moyen de mettre plus de responsabilité envers les acteurs* », dit-il.

² Philosophe des sciences et directeur de recherche au CNRS

³ Ingénieur en informatique et spécialiste de la gestion et l'utilisation des données

⁴ Economiste et professeur associée au département Finances de Neoma Business School



Image d'illustration générée avec Microsoft Bing Image® (modèle d'apprentissage automatique génératif d'image, optimisé par DALL-E 3). Prompt : « maîtrise de la data pour garantir la confiance des citoyens. style corporate illustration vectorielle »

Le niveau de confiance accordé à l'IA

Le risque ? Pour Philippe Huneman, « deux scénarios sont possibles avec la révolution de la data. L'identification des stimuli et la prédiction, si elles sont mal encadrées, peuvent permettre d'intervenir sur les citoyens pour influencer leur vote comme on l'a vu pour le Brexit ou l'élection de Trump. Et à l'inverse, on peut vouloir maximiser le potentiel d'un enfant à l'aide d'outils éducatifs personnalisés... ». L'enjeu de demain sera donc le niveau de confiance accordé à l'IA. Car, sur les traces des systèmes experts qui avaient détrôné le champion du monde d'échec Kasparov il y a près de trente ans, l'IA d'aujourd'hui, a, tout récemment, mis au tapis les grands maîtres du jeu de Go. « Tout simplement, parce qu'elle a osé explorer des coups jamais vus. Elle a su prendre plus de risques. Ça fonctionne comme ça l'IA générative », dit-il. Porté par les algorithmes, de nouvelles applications émergent avec plus ou moins de bonheur. Ici, pour affiner les données météo et les prédictions ou, là, comme aux Etats-Unis, pour déceler si un criminel est, ou non, un probable récidiviste. De son côté, le système bancaire réfléchit à mettre à profit ses datas afin de mieux cibler les emprunteurs et octroyer des crédits à ceux qui n'y ont pas accès. Ces changements de modèles offrent une granularité plus importante et des possibilités de personnalisation quasi infinies. « Transposer au secteur de l'assurance, cela permettrait d'élargir la prise de risques et la couverture. Ensuite, tout est question de stratégie... », note Nathalie Janson⁴ pour qui la prédiction est capitale dans la prévention.

Ces nouveaux modèles permettront aussi d'alerter et de prévenir les populations des phénomènes climatiques. « En devenant plus efficaces, les assureurs pourront élaborer de nouvelles grilles tarifaires, plus sophistiquées. C'est un moyen de sortir de la crise existentielle traversée par les actuaires qui se demandent s'ils doivent ou non aller vers l'AssurTech, et une solution pour continuer à mutualiser », conclut-elle.

Data et Citoyens : « Souriez, vous êtes filmés ! »

« Le problème des technologies de l'IA, c'est qu'une fois qu'elles sont déployées, il est déjà trop tard ! », observe Lionel Santos de Souza, co-auteur du livre « Data et Démocratie », ouvrage qui vise à sensibiliser les citoyens à la manière dont les datas peuvent être utilisées pour ou contre nous. Deux visions dominent le monde actuellement : l'une asiatique, portée par les BATX⁵ (Baidu, Alibaba, Tencent, Xiaomi) tournée vers la surveillance accrue (social credit scoring.), l'autre américaine, soutenue par les GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft) dont le modèle repose sur la massification et la rapidité d'exécution. « Au point qu'il est trop tard

pour le citoyen, le régulateur... d'agir. Ces sociétés sont rentrées dans les villes, et ce, sans demander l'avis du citoyen. Là se posent les questions des limites, de la transparence, de la prise en compte des données personnelles et de santé », rappelle-t-il.

⁵ À l'instar des Gafam, BatX regroupe les géants de l'internet chinois : Baidu, Alibaba, Tencent et Xiami

TABLE RONDE 2

LA DATA CHANGE-T-ELLE L'ASSURANCE ?

Jusqu'ici insuffisamment exploitée, la valorisation de la data devient cruciale. Avec d'alléchantes perspectives en termes de prévention et d'économie tout en conciliant les problématiques de souveraineté et de solidarité. Une équation complexe à résoudre qui, pour la profession d'assureurs, va nécessiter de construire des alternatives crédibles.



« La donnée, c'est notre minerai ! », résumait Patrick Thourot⁶. Si tous les intervenants à cette deuxième table ronde s'accordaient sur ce principe, les conditions d'exploitation de ce gisement, en revanche, mettaient en exergue d'impérieux choix de société, où le citoyen, trop longtemps écarté, aura son mot à dire. C'est à lui que reviendra le choix de donner ou non son consentement pour tel ou tel usage. C'est lui qu'il faut impliquer pour éviter de laisser le champ libre aux GAFAM et autres BATX. « La vraie question, c'est quel modèle de société veut-on ? », a rappelé Yann Arnaud, défendant le rôle d'amortisseur social des assureurs et d'un coût moyen où les automobilistes les plus âgés compensent pour

⁶ Ex-président du cabinet d'actuariat-conseil indépendant Forsides France

les risques des plus jeunes. « Car, avec le réchauffement climatique, nous allons nous retrouver avec une augmentation des fréquences et de l'importance des évènements... Faudra-t-il continuer à rembourser les sinistres à partir d'un coût moyen ? Alors que le tarif est le même pour les menaces d'inondations que l'on habite au 18^e étage ou au bord de l'Yonne », interroge Patrick Thourot.



Image d'illustration générée avec Microsoft Bing Image® (modèle d'apprentissage automatique génératif d'image, optimisé par DALL-E 3). Prompt : « valorisation et collecte des données informatiques recueillies par les assureurs - concept image - graphiques »

Un risque de démutualisation

Hier, artisanale, la collecte des données s'est, avec l'essor du Big Data, largement professionnalisée. « Les assureurs ont de tous temps, eu l'usage des données mais ne les ont jamais valorisées », admet Yann Arnaud⁷. C'est tout l'enjeu d'aujourd'hui. « A regarder les chiffres de Direction de la Sécurité Sociale (DSS), il vaut mieux faire confiance aux données des mutuelles », souligne Eric Chenut⁸. « En revanche, il est vrai que l'on peut faire beaucoup mieux ! Dans un système socialisé comme le nôtre, on induit qu'il ne faut pas partager la donnée pour améliorer l'efficacité du système. Mais c'est sans doute un débat que nous devons avoir avec les assurés sociaux pour savoir ce qu'ils veulent ». Leur consentement permettrait, par exemple, comme en Suède, de relier une consultation bucco-dentaire et la prévention des chutes. Ce qui est impossible actuellement en France où les mutuelles et autres Complémentaires buttent sur des contraintes réglementaires pour initier des programmes de gestion des risques et de prévention avec une plus grande personnalisation. Les Français sont-ils prêts pour autant à partager leurs données de santé ? « Je doute que l'assuré s'épanche sur ses problèmes de santé auprès de son assureur », estime Patrick Thourot. Pour lui, avec le Big Data, c'est la fin du « pacte faustien » entre l'assureur et l'assuré où ce

dernier ne dit pas tout mais dont les écarts d'appréciation sont corrigés par un coût moyen... « Avec le Big Data, c'est exactement l'inverse. Ce n'est pas grave quand le risque est peu élevé, mais avec les catastrophes naturelles, les coûts vont grimper et le risque va coûter de plus en plus cher. Le cas des indemnités des catastrophes naturelles est d'autant plus intéressant, car si on fait peser le risque à sa juste valeur, nous risquons d'aller vers la démutualisation du risque », analyse-t-il.

C'est gagnant-gagnant collectivement

« Que ce soit pour la prévoyance ou la santé, nos concitoyens ont plutôt fait le choix de solutions non lucratives et solidaires. A nous de leur montrer que la solidarité coûte moins cher. Il faut leur mettre le marché dans la main. C'est gagnant-gagnant collectivement », observe Yann Arnaud, au regard des coûts de santé qui ont doublé au cours des vingt dernières années. Faut-il y voir un risque de contrôle individuel ? « Non ! En revanche, ça veut dire de la VRAIE prévention et non de la promotion de la santé. Un chemin déjà emprunté par quelques mutuelles. C'est là où l'évolution de la réglementation doit permettre de mieux piloter le risque, sans pour autant segmenter le marché. Le sujet, c'est l'intérêt collectif pour que le coût reste assumable », défend Yann Arnaud, face au doublement du déficit de l'assurance maladie annoncée pour 2027 à 17 milliards d'euros contre 8,8 milliards d'euros en 2023.

Au-delà de la réglementation RGPD, ou du futur IA ACT (Règlement européen sur l'intelligence artificielle, dont l'accord vient d'être finalisé entre les vingt-huit Etats membres et sera voté en 2024 pour une application en 2026) et de la souveraineté numérique qui constitue un enjeu fondamental à l'échelle européenne, la Mutualité Française a annoncé son intention, aux côtés des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire, de porter l'enjeu de l'éducation populaire de manière à ce que le concitoyen choisisse et arbitre en connaissance de cause. « Tout cela va se réguler par les usages. Mais si nous ne créons pas d'alternatives, d'autres comme Google, comme ils l'on fait dans le e-commerce, ne s'en priveront pas. La France a la chance de disposer des données de santé quasi exhaustives de l'assurance maladie et des complémentaires santé. On devrait être leader en e-santé et on s'interdit cela. Il est essentiel de sortir de cette torpeur et du fantasme du « surcontrôle » qui n'est, in fine, qu'un gage de sécurité. Aujourd'hui on regarde les enjeux, les risques, mais on ne regarde pas les risques à ne pas faire... Et ces risques coûtent très chers ! », rappelle le président de la Mutualité Française.

⁷ Directeur Réponses Besoin sociétaires et Innovation de MACIF/Aéma Groupe

⁸ Président de la Fédération Nationale de la Mutualité Française




www.aam-asso.fr

31 rue du Colisée 75008 PARIS - FR
+33 1 53 25 06 72
contact@aam-asso.fr

Retrouvez le Manifeste : <https://www.engagementsmutualistes.fr>

 AAM Association des Assureurs Mutualistes

 Association des Assureurs Mutualistes

 Association des Assureurs Mutualistes

 @AAMutualistes

 @AA.Mutualistes

