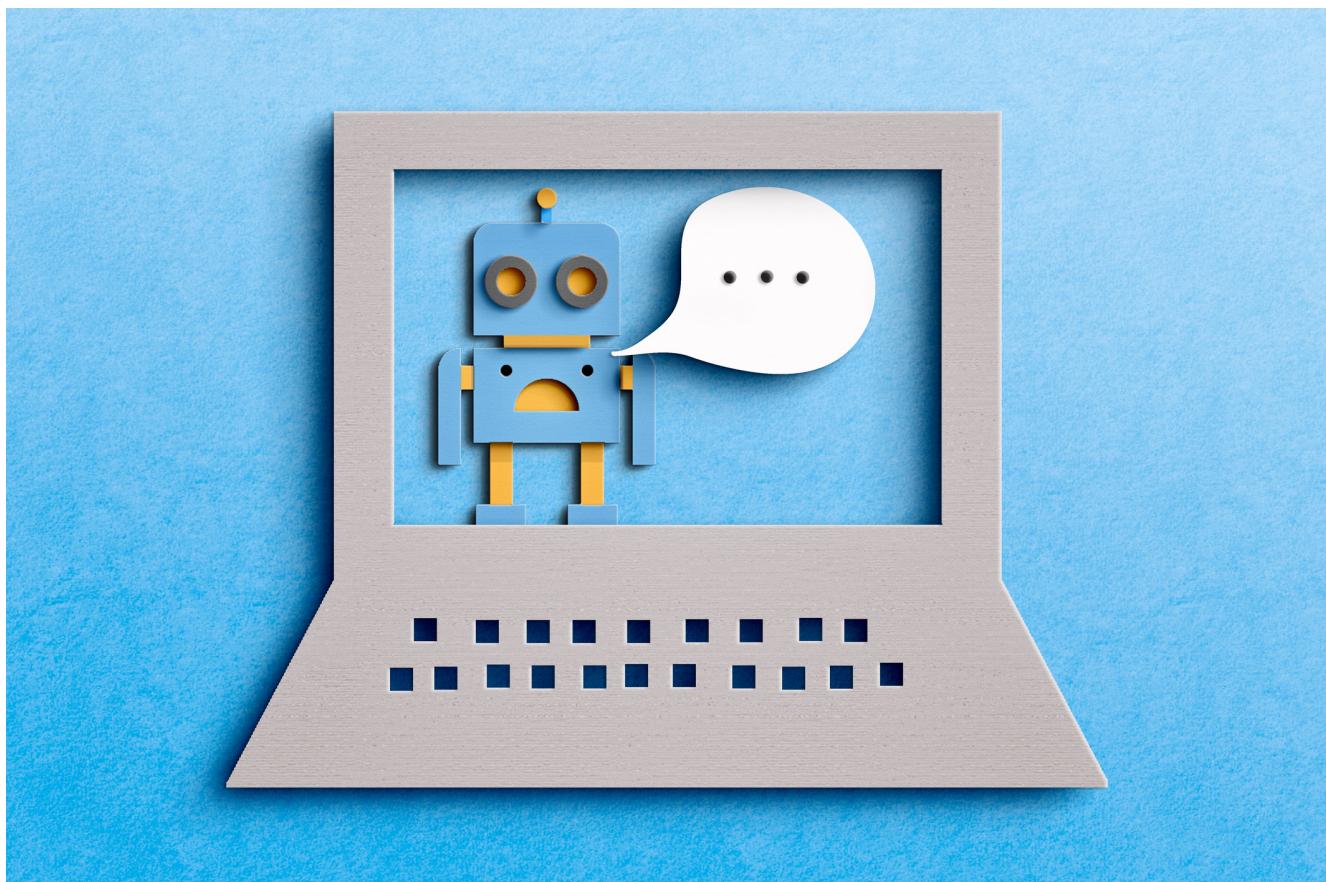


Groupama révolutionne l'assurance avec Gesica et l'IA générative

Groupama met l'IA générative et ChatGPT à sa sauce



François-Xavier Enderle, le directeur de la Transformation de Groupama, [l'annonçait début décembre](#). Les applications de l'IA générative au sein du groupe arrivent. L'assureur vient ainsi d'officialiser GESICA au sein de son entité Groupama Épargne

Salariale.

GESICA, acronyme de Groupama Épargne Salariale Intelligence Conversationnelle Artificielle, c'est donc un robot conversationnel ou chatbot à destination des collaborateurs. La solution exploite ChatGPT, mais pour le mettre à sa sauce en version Groupama GPT.

GESICA intégré au Teams des collaborateurs

C'est ce qu'expliquent dans une [vidéo](#) commune Jean-Christophe Benzo, directeur général de Groupama Épargne Salariale, François-Xavier Enderle et Pascal Desseaux, responsable des infrastructures Data & IA Factory de G2S (Groupama Supports et Services).

Comme Axa avant lui, l'assureur se dote donc d'un chatbot interne basé sur ChatGPT et hébergé sur une instance privée Azure de Microsoft. Pour l'accès à GESICA, Groupama a opté pour une intégration dans Teams, l'outil collaboratif de l'éditeur.

La fonction de GESICA consiste à répondre "aux questions de nos collaborateurs sur l'épargne salariale afin de leur faire gagner du temps dans leurs recherches au quotidien." Pour puiser ces informations, le chatbot puise donc exclusivement dans la base documentaire de l'entreprise.

"C'est du ChatGPT à la sauce Groupama", insiste Jean-Christophe Benzo. "On a voulu créer notre outil (...) avec nos propres bases, pour répondre spécifiquement à nos questions", poursuit le dirigeant.

Et celui-ci de préciser une fois encore que GESICA fonctionne sur un environnement fermé. "Il faut se rassurer, GESICA ne va pas du tout sur Internet. Elle répond uniquement sur la base des connaissances qu'on lui a communiquées", assure le

directeur général.

Robot cantonné à la base documentaire interne

Ce mode de fonctionnement est un moyen de se prémunir contre les hallucinations, mais aussi de protéger la confidentialité des données. “Les données, c'est notre patrimoine. Donc on les garde à la maison”, justifie François-Xavier Enderle.

“Je suis convaincu que cette technologie peut être d'une aide précieuse pour nos collaborateurs dans beaucoup de domaines, notamment dans la relation client : Recherche documentaire facilitée, préparation des réponses, synthèse de dialogues...”, détaille Jean-Christophe Benzo.

Le dirigeant se veut rassurant aussi à l'égard des clients et des collaborateurs. Promis, la relation aux clients n'a pas été totalement bouleversée par l'introduction d'un chatbot.

“Nous considérons que l'IA est un outil qui vient aider nos collaborateurs mais ne s'y substitue pas. Notre relation client reste centrée sur une communication entre humains”, souligne-t-il. Enfin, Groupama, par la voix de son directeur de la transformation, déclare que GESICA constitue le “début d'une très longue série” de cas d'usage sur l'IA.