

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

A. Touzain, *Les perspectives liées à l'intelligence artificielle*, *bjda.fr* 2023, Dossier n° 6

Les perspectives liées à l'intelligence artificielle

Antoine Touzain,

Professeur agrégé, Univ Rouen Normandie, CUREJ, UR 4703

Au titre des perspectives du droit des assurances au quart du XXI^e siècle¹, les nouvelles technologies ont une place importante². Il en va particulièrement ainsi de l'intelligence artificielle³.

Il est de bonne méthode de commencer par rappeler ce qu'on entend par « *intelligence artificielle* ». Le terme « intelligence » est parfois critiqué ; il se comprend néanmoins car, pendant longtemps, l'IA était pensée dans une logique d'imitation de l'humain (c'est le test de Turing, ou *imitation game*), et que les neurosciences permettent de formidables avancées en ce domaine. Il ne doit néanmoins pas tromper et – notamment – ne doit pas conduire à reconnaître la personnalité aux systèmes d'intelligence artificielle (les SIA), lesquels ne sont que des systèmes informatiques capables d'effectuer des choix autonomes, distincts de ceux des personnes qui les ont conçues ou qui en ont l'usage⁴.

Pour pouvoir effectuer ces choix, l'intelligence artificielle apprend grâce à des données d'entrée, qui sont traitées par un algorithme, pour aboutir à un résultat. De ce point de vue, les SIA ont des biais évidents, qui découlent des données qui les nourrissent : par exemple, si une intelligence artificielle est alimentée par une littérature misogyne, elle le sera elle-même (ce qui est le cas, bien documenté, des logiciels de traduction par exemple)⁵.

On en vient assez naturellement au lien avec le monde de l'assurance, au regard des aspects d'anticipation de l'avenir grâce à une bonne connaissance du passé : par certains côtés, l'actuaire travaille comme le ferait une intelligence artificielle, en opérant une revue statistique basée sur des faits passés, de manière à probabiliser la survenance de risques similaires à

¹ L'auteur remercie Véronique Nicolas et Charles-Edouard Bucher pour leur invitation à participer à ce passionnant colloque, ainsi que Vinciane Bazille pour l'organisation administrative irréprochable. Le style oral de l'intervention a été conservé.

² V. L. Leveneur et A. Touzain (dir.), « Assurances et nouvelles technologies », Colloque tenu le 25 nov. 2022 et publié in *Resp. civ. et assur.*, n° 2, févr. 2023, dossier 1, 2, 3, 4, 5, 6, et *Resp. civ. et assur.*, n° 3, mars 2023, dossier 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

³ A. Touzain, « Les risques générés par l'intelligence artificielle », *Resp. civ. et assur.*, n° 2, févr. 2023, dossier 3.

⁴ S. Méraet, *Vers un droit de l'intelligence artificielle*, Dalloz, Nouv. bibl. th., vol. 197, 2020, n° 60.

⁵ V. par ex. T. Bolukbasi et alii, « Man is to computer programmer as woman is to homemaker? debiasing word embeddings », *NIPS*, 2016.

l'avenir. Dans les deux cas, il s'agit de prédire l'avenir à partir du passé, avec toutes les limites que cela implique, notamment pour percevoir des phénomènes nouveaux, par exemple pour évaluer les conséquences du dérèglement climatique⁶.

Mais l'assureur ajoute une plus-value certaine à l'intelligence artificielle : son humanité. Celle qui lui permet de dépasser les seuls chiffres, mais aussi de sortir des sentiers battus, ce qui rend possible, sans certitude évidemment, d'anticiper l'avenir malgré l'absence de référence historique. D'un point de vue presque philosophique, cette capacité de penser en dehors de la norme chiffrée est fondamentale : une IA ne pourra – en principe – jamais y parvenir, car elle sera toujours bornée par sa programmation qui, même de plus en plus étendue, restera limitée : le principe pour l'humain est la liberté de pensée, tandis que le principe de l'IA est son enfermement, et l'augmentation de la cellule ne lui permet pas d'en sortir⁷.

C'est pourquoi il faut, en tous domaines, voir les SIA comme des assistants de l'humain : que ChatGPT réussisse le Barreau de New-York, cela n'étonne guère, dès lors qu'il s'agit d'un pur examen de connaissance (et de manière générale, ces logiciels pourraient permettre d'aller systématiquement vers des examens de réflexion et non de connaissance)⁸. En revanche, quand on demande à ChatGPT de rédiger une intervention sur les perspectives liées à l'IA pour le droit des assurances, il y a beaucoup à redire⁹ ! L'IA donne du matériau de base et donne des réponses qui s'améliorent au fur et à mesure, mais il n'en demeure pas moins que le travail fondamental, qui s'effectue en amont, continue d'être humanisé : celui de trouver des intuitions et de poser des questions.

De la sorte, l'intelligence artificielle peut rendre de fiers services aux assureurs, en traitant d'immenses masses de données et en proposant des solutions. Elle ne les remplacera pas, eux qui devront continuer d'identifier les bonnes questions, d'entretenir les relations avec les assurés, et d'imaginer de nouvelles garanties. Bref : le remplacement de l'humain par l'IA relève encore largement du phantasme.

L'intelligence artificielle ouvre ainsi diverses perspectives pour l'assurance. Mais qu'en est-il du *droit* des assurances ? À cet égard, l'intelligence artificielle génère diverses réflexions, à la fois en ce qu'elle peut être au service de l'assureur, et en ce qu'elle peut elle-même générer un besoin spécifique d'assurance. Si l'on inverse les deux, c'est envisager la perspective de l'IA comme risque (I) et comme outil (II).

I) Un risque

⁶ Sur les problématiques liées à ce risque, v. A. Touzain, « L'assurance des risques climatiques : la gestion des risques agricoles comme modèle ? », *Resp. civ. et assur.*, n° 7-8, juill.-août 2023, étude 9.

⁷ Il n'est que de songer aux « lois de l'Humanique », qu'Asimov a imaginées en complément des lois de la robotique : tandis que les secondes sont indérogeables par essence (un robot ne peut pas imaginer les violer, puisqu'il est tout entier programmé pour les respecter), les premières sont parfaitement susceptibles de violation, en raison de la liberté de principe de l'humanité.

⁸ V. E. Barthe, « ChatGPT et les juristes », en ligne : <https://www.precisement.org/blog/ChatGPT-et-les-juristes.html> (consulté le 20 juin 2023).

⁹ Il n'est que de songer à la citation de faux arrêts par ChatGPT dans des conclusions d'avocats (P. Sugy, « À cause de ChatGPT, un avocat américain cite des arrêts... qui n'ont jamais existé », *Le Figaro*, 30 mai 2023, en ligne : <https://www.lefigaro.fr/sciences/a-cause-de-chatgpt-un-avocat-americain-cite-des-arrets-qui-n-ont-jamais-existe-20230529>).

Il s'agit ici d'envisager les projets européens relatifs à l'intelligence artificielle : on peut à cet égard évoquer la méthodologie retenue (A) avant d'en développer le fond (B).

A) La méthodologie

Quant à la méthodologie, deux approches auraient pu être possibles.

La première, qui a finalement été évacuée, est l'**approche sectorielle**. C'est celle que préconisent les assureurs : la transversalité de l'IA ne doit pas faire oublier la grande diversité des objets qui incorporent l'IA et du domaine d'intervention de celle-ci, diversité qui justifierait une approche au cas par cas. Les véhicules autonomes seraient régis par la loi Badinter¹⁰, les IA médicales seraient intégrées dans l'obligation d'assurance des professionnels de santé.

Cette approche repose sur une approche réaliste et opérationnelle du risque IA. En effet, l'IA est essentiellement un outil, de l'assureur, du médecin, du conducteur, de l'avocat, de l'administration. Il peut s'agir d'un outil d'aide à la réalisation d'un acte (que ce soit une opération médicale ou un créneau) ou d'un outil d'aide à la décision (par exemple pour sélectionner des étudiants ou pour chercher la solution judiciaire, sinon la plus juste, du moins la plus prévisible). Or, à l'heure actuelle (et pour longtemps encore), les SIA ne sont pas autonomes mais supposent un contrôle humain : dès lors, le risque lié à l'IA s'intègre dans la définition plus globale des risques liés à l'activité spécialement envisagée (la conduite ou le fait de pratiquer une opération chirurgicale).

Par conséquent, il ne s'agit pas d'une transformation radicale de l'objet garanti mais d'une adaptation¹¹ : l'IA peut générer de nouveaux sinistres (par exemple l'insuffisante protection des données personnelles collectées dans le cadre de l'intervention de l'IA, données qui n'auraient pas été collectées si elle n'avait pas été déployée) ou être un nouveau moyen de générer des sinistres classiques (par exemple si l'IA fait un mauvais choix de conduite, qui aurait parfaitement pu être fait par le conducteur lui-même). Dans le premier cas, il faudra évidemment une modification de la police pour les intégrer, dans le second, il n'y a pas de raison de considérer que les risques ne seraient pas couverts, sauf exclusion spécifique¹². D'autant que l'IA devrait, si elle fonctionne bien, plutôt conduire à diminuer les sinistres qu'à les augmenter¹³.

¹⁰ Sur cette application (combinée avec la responsabilité du fait des produits défectueux), v. N. Bonnardel, « Les risques générés par les véhicules autonomes », *Resp. civ. et assur.*, n° 2, févr. 2023, dossier 4.

¹¹ Sauf à considérer qu'il faudrait changer d'approche et favoriser l'assurance directe plutôt que l'assurance de responsabilité. Sur cette question, v. A. Touzain, « Les risques générés par l'intelligence artificielle », art. préc., n° 19.

¹² V. aussi, estimant que l'IA n'a qu'une différence de degré, et non de nature, avec les choses habituellement assurées par le biais de l'assurance directe : P. Pierre, « Les garanties collectives pour réparer les dommages causés par l'intelligence artificielle – Rapport français », in O. Gout (dir.), *Responsabilité civile et intelligence artificielle*, Bruylant, 2022, p. 768 s., spéc. n° 7.

¹³ Rappelant cet aspect : S. Abravanel-Jolly et A. Astegiano-La Rizza, « La responsabilité civile, l'assurance et l'intelligence artificielle », in O. Gout (dir.), *Responsabilité civile et intelligence artificielle*, op. cit., p. 730 s., spéc. p. 744.

Tout ceci vaut en tout cas pour l'utilisateur de l'IA. En revanche, pour son concepteur, on pourrait privilégier une autre approche.

Cette seconde approche, *globale*, est celle retenue par le législateur européen, que ce soit dans le projet de règlement européen dit « *AI Act* » du 21 avril 2021¹⁴, ou dans les projets de directives du 28 septembre 2022, l'un d'adaptation de la directive de 1985 sur les produits défectueux¹⁵, l'autre de consécration d'un régime nouveau de responsabilité du fait personnel en matière d'intelligence artificielle¹⁶.

Cette approche ne surprend finalement guère : elle est la marque d'une influence bien plus grande du droit de la responsabilité civile, qui a une tendance totalisante, que du droit des assurances : le Parlement européen renvoie d'ailleurs la balle aux assureurs, en attendant d'eux qu'ils élaborent des polices d'assurance, qui pourront servir de base aux modifications futures de la législation en cette matière, la Commission n'excluant d'ailleurs pas de recourir à une obligation d'assurance.

Une partie de la doctrine, spécialement en droit de la responsabilité civile, y est favorable, estimant d'ailleurs que la responsabilité du fait des choses de droit commun pourrait intégrer les risques causés par une IA, grâce à la présomption de garde et au jeu de la garde juridique¹⁷. Pour ce qui est du droit des assurances, certains auteurs proposent de recourir à l'assurance RC « produits IA livrée » pour les concepteurs¹⁸, avec jeu d'une assurance pour compte¹⁹.

Voilà pour la méthode. On peut maintenant entrer dans l'étude des projets européens quant au fond.

B) Le fond

Sur le fond, il y a deux approches complémentaires qui sont envisagées par les textes : l'une d'encadrement *ex ante*, l'autre de responsabilité *ex post*.

Quant à l'*encadrement ex ante*, il découlerait d'un règlement, dont le projet, déjà évoqué, a été présenté le 21 avril 2021²⁰. L'idée de ce texte est de privilégier une approche graduelle, selon

¹⁴ Proposition de règlement 2021/0106 du 21 avril 2021 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (législation sur l'intelligence artificielle) et modifiant certains actes législatifs de l'union (en ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A52021PC0206>).

¹⁵ COM(2022) 495, en ligne : https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/3193da9a-cecb-44ad-9a9c-7b6b23220bcd_en.

¹⁶ COM(2022) 496, en ligne : https://ec.europa.eu/info/files/proposal-directive-adapting-non-contractual-civil-liability-rules-artificial-intelligence_en.

¹⁷ V. nettement en ce sens E. Petitprez, *La responsabilité du fait des choses incorporelles*, Contribution à l'étude du droit commun, PUAM, coll. Centre Pierre Kayser, 2021, n° 465 s.

¹⁸ S. Abravanel-Jolly et A. Astegiano-La Rizza, « La responsabilité civile, l'assurance et l'intelligence artificielle », art. préc., spéc. p. 730 s.

¹⁹ P. Pierre, « Les garanties collectives pour réparer les dommages causés par l'intelligence artificielle – Rapport français », art. préc., n° 14 s.

²⁰ Un site spécialement dédié au projet est disponible en ligne : <https://artificialintelligenceact.eu/>.

la gravité du risque encouru. Si l'on prend le contenu du texte d'origine, la gradation était la suivante.

Certains risques sont jugés *inacceptables* : il s'agit des SIA qui manipulent le comportement humain ou favorisent la notation sociale des États par exemple. De tels risques seraient évidemment inassurables.

À côté, les SIA à risque *élevé* seraient listés en annexe du règlement, afin de permettre plus facilement sa modification, au gré de l'évolution des techniques : en l'état, seraient visés notamment les SIA qui permettent l'identification biométrique, le trafic routier, la fourniture d'eau ou d'électricité, la sélection des élèves ou des étudiants, la gestion de l'emploi, l'accès à certains services (par exemple les algorithmes de solvabilité bancaire), la gestion des politiques migratoires, l'administration de la justice ou encore les processus démocratiques. Là est le cœur de la réglementation. Les concepteurs seraient tenus de diverses obligations (système de gestion, d'évaluation et de contrôle des risques, de transparence, de cybersécurité, etc.). Quant aux utilisateurs, ils seraient tenus de respecter les notices d'utilisation, mais aussi de mettre en œuvre les mesures de contrôle humain nécessaires. Ces obligations vont évidemment générer de la responsabilité, dont l'assurabilité devra être précisée dans les polices.

Enfin, les SIA à risque *faible* ou *minimal* ne donneraient pas lieu à encadrement spécifique : il s'agit alors de systèmes de pure automatisation de certains processus, l'exemple donné dans le projet de règlement étant celui des *chatbot* (avec cette réserve, me semble-t-il, que seul le *chatbot* d'information pourrait être concerné, non un *chatbot* décisionnaire). Dans cette hypothèse, l'assurabilité ne fait pas de doute, mais il est peu probable que les polices l'appréhenderont.

Le processus démocratique suit actuellement son cours, le Parlement européen s'étant réuni en juin²¹, sur la base de modifications proposées par les commissions du marché intérieur et des libertés civiles jeudi dernier 11 mai²². Les discussions se poursuivent avec les États membres. Parmi les modifications proposées, on citera ainsi :

- l'affinement des IA à risque inacceptable, pour y inclure les systèmes de techniques subliminales, afin d'exploiter la vulnérabilité des personnes ou en vue d'une notation sociale, avec l'élaboration d'une liste détaillée : systèmes d'identification biométrique à distance en temps réel dans les lieux publics, ou *a posteriori* (sauf sur autorisation judiciaire pour les infractions graves), systèmes de catégorisation biométrique sur la base de données sensibles (genre, race, religion, orientation politique...), systèmes de police prédictifs (profilage, localisation, casier judiciaire...), systèmes de reconnaissance des émotions pour la gestion des frontières, sur le lieu de travail ou dans les établissements d'enseignement par exemple, ou encore les outils de récupération aveugle de données biométriques provenant de médias sociaux ou de la vidéosurveillance pour créer des bases de reconnaissance faciale (car il s'agit d'une violation du droit au respect de la vie privée) ;
- un renforcement des mesures de transparence, notamment pour les modèles génératifs comme *GPT*, avec obligation de communiquer sur le fait que le contenu est généré par une IA, ainsi

²¹ Le projet a été voté par le Parlement européen le 1^{er} juin, avec quelques nouveautés, la principale étant l'appréhension des IA génératives, apparues en fin d'année 2022. Sur le texte en son dernier état, v. B. Jeulin, « Amendement de l'*Artificial Intelligence Act* : la théorie confrontée à la pratique », *Dalloz Actu*, 14 juin 2023.

²² V. le communiqué de presse en ligne : <https://www.europarl.europa.eu/news/fr/press-room/20230505IPR84904/un-pas-de-plus-vers-les-premieres-regles-sur-l-intelligence-artificielle>.

que d'adapter la conception pour prévenir la génération de contenu illégal ou portant atteinte au droit d'auteur ; bien évidemment, ce qui vaut pour les générateurs de textes devra valoir aussi pour les générateurs d'images, tel Midjourney, qui est bluffant mais aussi très préoccupant quant au risque de *fake news* (sans même parler des *deepfake*, ces générateurs de vidéos, imitant par exemple un discours du président des États-Unis...).

- les députés européens ont également émis le souhait de soutenir le droit des citoyens à porter plainte et d'obtenir des explications lorsque des décisions sont prises grâce à l'IA, dès lors qu'elles ont une incidence significative sur leurs droits.

Quant à la **responsabilité ex post**, le processus législatif est moins avancé : les deux projets de directives du 28 septembre 2022 ont donné lieu à un avis du Comité économique et social le 25 janvier, et l'on est actuellement dans la phase de remontées d'opinions des différents Parlements nationaux.

Le premier texte consiste en une adaptation de la directive de 1985, afin d'intégrer clairement l'IA comme produit, avec responsabilité potentielle des producteurs du *hardware* comme du *software*, et allègement de la charge probatoire pesant sur les victimes. L'objectif est d'aligner le sort des victimes, que le produit défectueux soit intelligent ou non.

Le second texte permet de combler la lacune du régime des produits défectueux, en consacrant un régime spécial de responsabilité du fait personnel du concepteur, qui bénéficierait à toute victime et non aux seuls particuliers, avec une forme de devoir de vigilance du concepteur. On notera que ce texte n'aurait qu'une vocation transitoire, en attendant notamment le retour des assureurs, quant aux garanties envisageables.

Quelles polices d'assurance apparaîtront au regard de ces risques ? Selon la doctrine, il y a aura un développement de l'assurance RC « produits IA livrée », concernant les concepteurs. Y serait ajoutée une assurance pour compte, afin de permettre de protéger également l'utilisateur.

Ces textes me paraissent satisfaisants, du moins sur le terrain de la responsabilité civile (puisque, vous l'aurez compris, ils sont assez vides sur l'assurance) : ils répondent à un besoin de droit, dans un domaine où l'argument du laisser-faire nécessaire à l'innovation ne peut plus convaincre. Il ne faut certes pas tomber dans une crainte de dystopie : le temps du soulèvement des machines est loin d'être venu. Mais si les IA ne prendront probablement pas le contrôle de sitôt, il me semble que la confiance aveugle dans l'optimisme des entreprises qui les promeuvent doit être atténuée. Certes, de nombreux chercheurs estiment que l'IA est sans danger ; mais ils sont souvent directeurs scientifiques au sein des entreprises concernées...

L'intelligence artificielle apparaît donc comme un nouveau risque, qui tend à être appréhendé par la législation européenne, avec la collaboration attendue des assureurs. Mais les rapports entre IA et assurance ne s'arrêtent pas là, car la première peut aussi servir la seconde. Envisageons donc l'intelligence artificielle comme *outil*.

II) Un outil

On l'a dit, l'intelligence artificielle est un outil, n'ayant généralement pas vocation à remplacer l'humain qui doit toujours intervenir en bout de chaîne, ne serait-ce que pour éteindre le système. Cet outil peut servir à de nombreux professionnels, dont ceux de l'assurance, ce qui a

été largement analysé par Céline Buéguin-Faynel²³. On le vérifiera dans une perspective contractuelle, de façon chronologique. En amont, l'intelligence artificielle peut servir à l'élaboration du contrat (A). En aval, elle peut être utile pour l'exécution du contrat (B).

A) Pour l'élaboration du contrat

Au stade de l'élaboration du contrat d'assurance, l'intelligence artificielle peut être mobilisée de plusieurs manières (et l'est déjà largement, les assureurs s'intéressant bien sûr depuis longtemps à ces technologies).

On songe à l'*évaluation des risques*, qui peut être améliorée grâce à l'intelligence artificielle. L'IA est alors couplée avec le *big data* (favorisé notamment par l'essor des objets connectés), ce qui permet d'améliorer la compréhension du risque, et d'en affiner l'identification.

Cela se fait à un double niveau : collectif, puisque l'IA pourra utiliser une quantité gigantesque de données prélevées au niveau de l'ensemble de la mutualité, ce qui permet une meilleure appréhension probabiliste et statistique ; mais aussi individuel, car l'IA permettra, sur la base de l'explosion des données individuelles collectées, de mieux connaître l'assuré, que ce soit pour réduire la prime en raison d'un bon comportement (un bon historique de conduite par exemple), ou pour l'augmenter en raison de spécificités personnelles augmentant le risque (au regard par exemple des données de santé qui auront été collectées).

Une telle perspective interroge, tant du point de vue du mécanisme assurantiel que de celui des souscripteurs.

Quant au mécanisme, c'est plutôt le *big data*, que l'intelligence artificielle permet d'exploiter, qui conduit à un renouvellement : outre la remise en cause de l'asymétrie informationnelle classiquement en faveur de l'assuré, qui pourrait passer à l'assureur, cela appelle une individualisation accrue de la prime, via une hypersegmentation qui pourrait conduire à une remise en cause du principe mutualiste²⁴. La probabilité se trouve en effet individualisée, au point de tendre vers une forme de notation des souscripteurs²⁵.

Quant aux souscripteurs, cela pose des questions évidentes de protection des données personnelles²⁶, dont on rappellera que la collecte doit être minimisée²⁷, mais aussi de protection nécessaire contre la cybercriminalité, les assureurs devant prêter une attention particulière à la non-divulgaration des données, extrêmement sensibles, qui sont récoltées²⁸.

²³ C. Béguin-Faynel, « Jalons introductifs sur l'intelligence artificielle en assurance », *Dalloz IP/IT* 2022. 355.

²⁴ Sur ces divers aspects, v. L. Perdrix, « *Big data* et appréciation du risque », *Resp. civ. et assur.*, n° 3, mars 2023, dossier 9. V. aussi D. Noguéro, « Aspects nouveaux de la sélection du risque en assurances de personnes et conséquences », in *Perspectives du droit des assurances (au quart du XXIème siècle)*, *BJDA*, n°87, juillet 2023.

²⁵ Ou « *scoring* », sur lequel v. L. Perdrix, « *Big data* et appréciation du risque », art. préc., spéc. n° 17.

²⁶ C. Béguin, « Clarification des principes de protection des données personnelles en matière d'assurance », *Resp. civ. et assur.* 2022, étude 3.

²⁷ Selon l'art. 5 du RGPD, qui pose le principe selon lequel les données collectées doivent être pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la finalité de traitement.

²⁸ Sur ces risques, v. not. C. Béguin, « Objets connectés et appréciation du risque », *Resp. civ. et assur.*, n° 3, mars 2023, dossier 10, spéc. n° 17 s.

L'IA pourrait également être mobilisée pour le **développement des produits**. L'idée est que l'IA pourrait permettre aux assureurs d'analyser les données des clients et d'identifier les tendances du marché, afin d'adapter les produits existants, voire d'innover en créant de nouveaux. On songe à certains domaines émergents, pour lesquels les données actuelles sont insuffisantes, ce qui rend le marché très volatile : ainsi, par exemple, des risques agricoles, qui ne sont pas encore parfaitement maîtrisés par les assureurs, qui sont très peu nombreux sur le marché²⁹.

Il faut néanmoins garder en tête le conservatisme de l'IA (v. *supra* n° 2) : la capacité prédictive de l'IA demeure limitée en présence de risques nouveaux, dès lors qu'il n'y a pas de recul statistique. Ainsi, les modèles proposés par l'IA devront être particulièrement scrutés et contrôlés, pour éviter les erreurs grossières ou à marge d'erreur importante. Cela n'est pas étonnant : chaque utilisateur de *Chat GPT* voit bien que dans un paragraphe presque parfait se glisse une aberration, liée à la technologie derrière (qui consiste à générer mot par mot, selon la probabilité que tel mot suive tel autre, en fonction du contexte).

On songe encore, de manière générale, à l'**amélioration de la relation client**, qui est sans nul doute l'intérêt premier de l'IA aujourd'hui. Au stade de l'élaboration du contrat, cela passerait par des *chatbots* susceptibles de répondre aux questions des souscripteurs potentiels, pour les orienter vers des produits d'assurance adaptés. À cet égard, la technologie *GPT* est très intéressante : tout comme elle pourrait révolutionner les moteurs de recherche, elle permettrait de cerner les besoins des souscripteurs potentiels en leur posant des questions précises. Cela devrait néanmoins générer diverses interrogations, tenant notamment à l'articulation avec les dispositifs actuels d'information précontractuelle (et notamment le questionnaire).

L'on n'est pas ici dans la science-fiction, puisque certaines AssurTech proposent d'ores-et-déjà des IA accélérant les processus de souscription, notamment en matière d'assurance habitation ou encore pour la sélection médicale lors de la souscription d'assurances sur la vie³⁰. L'idée n'est pas de faire disparaître l'humain, mais d'automatiser les tâches répétitives, pour les dossiers de souscription « simples », afin de permettre de concentrer l'intelligence naturelle sur les dossiers plus complexes. De ce point de vue, un économiste a pu souligner que l'IA n'était finalement pas révolutionnaire mais constitue le simple aboutissement de la logique d'automatisation des tâches³¹.

Cette amélioration de la relation client ne s'arrête pas à l'élaboration du contrat. Elle se poursuit lors de l'exécution du contrat.

B) Pour l'exécution du contrat

Lors de l'exécution du contrat, l'IA permettra ici encore l'**amélioration de la relation client**. L'idée est de permettre une assistance client continue, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, notamment grâce aux *chatbot*. On sait en effet que de tels agents conversationnels se sont

²⁹ Sur ce point, v. A. Touzain, « Les agriculteurs face aux aléas climatiques et le droit des assurances (à propos de la loi du 2 mars 2022) », *Droit rural*, n° 503, mai 2022, étude 18.

³⁰ Sur ces technologies, développées notamment par Lemonade (qui connaît des difficultés), Luko (qui, sous sauvegarde judiciaire, est en cours de rachat par le groupe Admiral), Leocare, Acheel ou Zelros, v. C. Béguin-Faynel, « Jalons introductifs sur l'intelligence artificielle en assurance », art. préc.

³¹ A. Charpentier, « L'intelligence artificielle dilue-t-elle la responsabilité ? », *Risques*, n° 114, juin 2018, p. 145 s.

largement améliorés, qu'il s'agisse des agents textuels (sur Internet) ou vocaux (par téléphone). Ainsi, en matière d'assurance-vie, une AssurTech³² propose l'analyse sémantique des clauses bénéficiaires, ce qui permet une automatisation dans la collecte des informations qui y figurent, afin de permettre une meilleure identification des intéressés, ce qui s'inscrit en outre dans la logique de lutte contre la déshérence des assurances-vie³³.

Dans le cadre de cette relation client, l'IA est d'ores-et-déjà utilisée (comme en matière bancaire d'ailleurs) pour la lecture ou la reconnaissance automatique de documents (notamment des pièces d'identité), la transcription immédiate des relevés d'identité bancaire, etc. On soulignera néanmoins que la technologie est encore perfectible : il suffit d'essayer de valider son identité sur l'application Lydia, en matière bancaire, pour s'en rendre compte...

Si l'on se focalise sur les besoins spécifiques du monde de l'assurance, notamment en cas de sinistre, l'IA pourrait permettre une **meilleure évaluation des dommages** : ce sont alors les outils de reconnaissance visuelle qui seront fondamentaux, sur la base de photographies prises par un smartphone ou un satellite. De ce point de vue, il faudra voir si les assureurs décident de seconder l'assurance paramétrique³⁴ avec l'intelligence artificielle : on serait alors dans une automatisation extrêmement poussée, le nombre d'interlocuteurs humains étant réduit comme peau de chagrin.

Toutefois, cela paraît encore lointain, au regard des biais de l'IA, des difficultés de modélisation, et de l'imprécision des outils de captation, qui paraissent propices à la fraude en ce domaine. En revanche, si les *smart cities* se développent, avec la multiplication des objets connectés, il y a fort à penser que de telles IA s'amélioreront très vite (notamment en identifiant les cas de fraude les plus fréquents). Ici encore, les risques pour le respect de la vie privée sont extrêmement prégnants : songez à la cartographie des appartements par les robots aspirateurs, très utile pour améliorer la performance de l'objet, mais aussi – ce qui est peut-être moins accepté – pour cibler la publicité pour certains meubles particulièrement adaptés à l'appartement.

Toujours en cas de sinistre, l'intelligence artificielle pourrait permettre une automatisation des **processus d'indemnisation** : on songe à l'élaboration de devis de réparation, à la réception et au traitement des réclamations, de manière à gagner en efficacité. Cela permettrait, ici encore, de concentrer l'intelligence humaine des collaborateurs sur les sinistres complexes ou de montant plus important. En outre, cela ne serait pas une révolution, car, pour les petits sinistres, il y a actuellement assez peu d'investigations et l'on se réfère bien souvent à la déclaration de l'assuré et à l'évaluation, parfois superficielle, effectuée par l'expert. La logique est celle de l'efficacité et du gain de temps, permis par l'IA.

³² Zelros, sur laquelle v. toujours C. Béguin-Faynel, « Jalons introductifs sur l'intelligence artificielle en assurance », art. préc.

³³ Loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 (dite loi Eckert) relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence. Sur ce dispositif, v. A. Touzain, *La consignation*, préf. C. Brenner, Editions Panthéon-Assas, 2022, n° 1029 s.

³⁴ À propos de laquelle v. S. Bros, « L'assurance paramétrique en assurances de dommages » in Perspectives du droit des assurances (au quart du XXIème siècle), *BJDA* n° 87, juill. 2023 ; P.-G. Marly et A. Sorel, « Les promesses de l'assurance paramétrique », *Resp. civ. et assur.*, n° 3, mars 2023, dossier 13.

Enfin, l'IA est appelée à jouer un rôle essentiel en matière de *détection des fraudes*. On songe déjà à la mise en œuvre des diverses règles de conformité par les assureurs : lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption dans le cadre du dispositif Sapin 2, devoir de vigilance en matière d'environnement ou de droits humains, vérification du respect par les sous-traitants de la réglementation relative aux données personnelles³⁵... À cette fin, l'IA pourrait jouer plusieurs rôles : reconnaissance automatique des documents, rapprochement plus efficace des données d'identité (si une même personne présente plusieurs pièces d'identité sur plusieurs opérations), pour éviter les faux positifs comme négatifs. L'IA pourrait encore être un outil d'aide à l'élaboration des cartographies des risques, étant secondée par la *blockchain* pour l'automatisation des processus d'application³⁶.

De même, au niveau individuel, l'IA pourrait permettre une détection des fraudes à plus petite échelle, au niveau de la relation microcontractuelle assureur-assuré : elle pourrait ainsi analyser les données de réclamation pour discerner des cas douteux (par exemple lorsqu'un propriétaire de véhicule déclare de nombreux accidents de voiture, toujours causés par d'autres conducteurs : l'IA pourrait créer une alerte, permettant à l'assureur d'aller s'enquérir de la malchance de son assuré, et vérifier que la mauvaise chance n'est pas provoquée...).

Bref : les perspectives ouvertes par l'intelligence artificielle sont extrêmement nombreuses et appelleront probablement encore de nombreuses réflexions pour le droit des assurances.

³⁵ Sur ce foisonnement, v. M. Vautrain, « De nouveaux outils d'appréciation du risque au service de la conformité des groupes d'assurance », *Resp. civ. et assur.*, n° 3, mars 2023, dossier 11.

³⁶ M. Mekki, « L'intelligence contractuelle et numérique au service de la responsabilité sociétale des entreprises », *AJ contrat* 2020. 112.