



Intelligence artificielle, solidarité et assurances en Europe et au Canada

Feuille de route pour une
coopération internationale

Synthèse

20 Janvier 2020

Synthèse

L'intelligence artificielle (IA), définie ici comme un ensemble de techniques informatiques d'apprentissage automatique permettant d'accomplir des tâches cognitives plus ou moins générales associées à l'intelligence humaine, transforme déjà durablement le fonctionnement du secteur de l'assurance. Autrement dit, sa montée a — et aura — des effets sur l'utilisation que les assureurs font des données dont ils disposent, sur la manière dont ceux-ci gèrent les contrats d'assurance, sur la relation entre assureurs et assurés, etc. De ce fait, il apparaît important d'encadrer les pratiques de création et de développement de l'IA dans le secteur de l'assurance pour maximiser ses impacts positifs et minimiser ses effets négatifs potentiels.

Produit par des acteurs européens et canadiens de l'assurance, ce rapport vise à provoquer une discussion approfondie sur la nature et la mise en œuvre de cet encadrement, qu'il soit de forme réglementaire ou qu'il consiste en des normes qu'édicterait la profession.

Pour ce faire, il convient, tout d'abord, d'établir les principes dont le respect permettra aux acteurs de l'assurance d'utiliser l'IA de manière responsable. La mutualisation et la solidarité constituent, pour les personnes, une manière de s'assurer les unes les autres contre les

risques sociaux. Les individus sont considérés comme responsables de certains des risques qu'ils encourent (mais pas de tous) et les compagnies d'assurances cherchent à segmenter le marché de la manière la plus pertinente possible, c'est-à-dire à associer leurs clients actuels et potentiels à différents niveaux de risques, chaque niveau correspondant à une tarification donnée. La montée en puissance des technologies et de l'IA nous force à réfléchir à ces pratiques et à leur futur. Ainsi, le recours, par les assureurs, aux objets connectés qui fournissent des informations précieuses sur le comportement de l'assuré, peut entrer en conflit avec le droit fondamental des personnes de mener leur existence selon leur propre conception de la vie bonne. En outre, l'hypersegmentation, qui aboutirait, à son point limite, à la personnalisation complète des tarifs, pourrait remettre en question le principe de mutualisation entre les assurés. Il convient donc d'anticiper les risques associés au déploiement de l'IA afin de tirer parti de toutes ses potentialités.

Par conséquent, nous proposons les sept principes suivants pour soutenir, dans le secteur des assurances, l'adoption et le déploiement d'une IA éthique, digne de confiance et centrée sur les intérêts humains :

- ▶ **SOLIDARITÉ** : le développement et l'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle (SIA) doivent être compatibles avec le maintien de liens de solidarité entre les personnes et les générations ;
- ▶ **ÉQUITÉ** : le développement et l'utilisation des SIA doivent contribuer à la réalisation d'une société juste et équitable ;
- ▶ **RESPONSABILITÉ** : le développement et l'utilisation des SIA ne doivent pas contribuer à une déresponsabilisation des professionnels de l'assurance, ni de leurs clients ;
- ▶ **TRANSPARENCE ET JUSTIFICATION** : les SIA doivent être intelligibles et leurs recommandations justifiables et accessibles par les professionnels et les usagers ;
- ▶ **AUTONOMIE** : l'utilisation de SIA doit se faire dans le respect de l'autonomie des personnes et dans le but d'accroître la possibilité, pour les individus, de contrôler leur vie et leur environnement ;
- ▶ **VIE PRIVÉE ET INTIMITÉ** : la vie privée et l'intimité doivent être protégées de l'intrusion de SIA et de systèmes d'acquisition et d'archivage des données personnelles (SAAD) ;
- ▶ **BIEN-ÊTRE** : le déploiement de SIA ne doit pas être préjudiciable aux personnes, professionnels et usagers, auquel le SIA s'applique et doit, dans

la mesure du possible, contribuer à accroître leur bien-être.

Pour respecter ces principes, les SIA doivent posséder certaines caractéristiques : toute personne devrait pouvoir comprendre les décisions prises par des systèmes d'IA mis en place par les assureurs, malgré la multiplicité des facteurs particuliers qui ont pu l'influencer. Ces outils devraient également être conçus de manière à ne pas reproduire ou renforcer les biais dont sont déjà victimes certains membres de nos sociétés (que cette contamination par les biais sociaux vienne des données utilisées, des algorithmes ou du manque de diversité des équipes qui les ont mis au point). En conséquence, les professionnels de l'assurance doivent travailler, en collaboration avec leurs fournisseurs de technologies, au développement de systèmes et procédures favorisant l'auditabilité et l'explicabilité des SIA, afin d'être en mesure d'expliquer leurs décisions sous une forme intelligible à la personne concernée. Le client doit conserver systématiquement la possibilité d'un recours aux explications d'un interlocuteur humain. Les assureurs doivent aussi prendre toutes les mesures requises pour éviter que les IA qu'ils déploient ne créent de la discrimination ou ne la renforcent à leur insu. L'apport de l'IA à la performance des assureurs

est déjà réel dans certains domaines, mais bien des systèmes mis en œuvre ne s'appuient encore que très peu sur les technologies d'apprentissage machine. Bien qu'ils puissent dans les bases de données dont disposent les assureurs, ils relèvent souvent de l'algorithmique classique et de la statistique. On peut ainsi noter que le recours à l'IA ne produit les fruits escomptés que si les professionnels de l'assurance disposent de connaissances appropriées. Par conséquent, il nous apparaît opportun de proposer :

- ▶ De préconiser la mise en place des SIA, de manière cohérente avec le cadre éthique préconisé, dans tous les secteurs des métiers de l'assurance où le déploiement de l'IA est avantageux pour l'assureur et pour l'assuré ;
- ▶ De réaliser un état des lieux de la formation à l'IA pour les professionnels de l'assurance dans les programmes de formation existants et dans l'entreprise ;
- ▶ Et de mettre en place une formation continue pour tous les professionnels afin que ceux-ci puissent rester à jour.

En outre, certains tâtonnements ont montré l'importance de toujours garder des « humains dans la boucle » (*human in the loop*, c'est à dire

dans le processus décisionnel) et de faire preuve de prudence dans le déploiement de SIA qui modifie le rapport de l'assuré à son propre environnement. Pour ce faire, nous proposons :

- ▶ De préconiser une saine transparence des procédures automatisées de souscription, d'établissement des prix et de règlement des réclamations ;
- ▶ De permettre au client de pouvoir s'adresser à un conseiller, si besoin, dès lors lorsqu'il s'agit d'assurance individuelle ;
- ▶ D'avoir recours à un humain, si le service automatisé ne permet pas de satisfaire les demandes légitimes des assurés (principe de transparence et de justification) ;
- ▶ D'informer clairement l'assuré ou le candidat à l'entrée dans l'assurance chaque fois qu'il a affaire à un agent conversationnel ;
- ▶ D'offrir aux assurés un recours simple contre une décision algorithmique qui leur paraît contestable et de développer des services de médiation *ad hoc*.

Les SIA et les objets connectés permettent également aux assureurs de mettre en place des mécanismes de *nudging* (cf. chapitre 5) et, ainsi, d'influencer de manière non contraignante le comportement des individus, en automatisant le rappel des objectifs, les notifications, les mesures

d'activité, etc. Pour que le *nudging* soit légitime et pour qu'il fonctionne, il est nécessaire que l'assuré comprenne, accepte et partage les objectifs proposés par l'assureur.

Par conséquent, nous proposons :

- ▶ D'encourager les assurés à s'équiper d'assistants intelligents (dont des objets connectés à la fiabilité prouvée) leur permettant d'adopter plus facilement les comportements sains qui satisfont avant tout leurs propres intérêts ;
- ▶ De demander aux assureurs d'informer leurs clients, notamment sur les données qu'ils collectent, lorsqu'ils les incitent à s'équiper d'assistants



intelligents ;

- ▶ Si l'assureur propose des objets connectés, de ne pas conditionner cette contribution à l'utilisation effective de ces objets par les assurés, ni au respect des recommandations personnalisées fournies par ces objets, afin d'éviter toute intrusion dans la vie privée de l'assuré et toute contrainte sur son autonomie ;
- ▶ De mettre en place un système d'accès aux données des assistants intelligents qui garantisse strictement l'anonymat des assurés et la confidentialité, afin que les données ne puissent servir à évaluer le comportement d'un assuré en particulier, mais puissent être utilisées par l'assureur de façon statistique pour ajuster ses prédictions ;
- ▶ Si, dans des situations particulières, des données nominatives doivent être transmises, de les limiter au strict nécessaire et de n'effectuer cette transmission, à des fins de contrôle, qu'en cas de sinistre ou de litige ;
- ▶ S'il est opportun, dans certains cas, de pousser les assurés à s'équiper de SIA de contrôle permettant la prévention de comportements contraires au contrat d'assurance ou à la loi, et présentant des risques de sinistre élevé, en contrepartie d'une aide à l'acquisition et d'une tarification qui récompense dans le temps les comportements adéquats, il

conviendra de signifier clairement à l'assuré que l'utilisation de SIA de contrôle permet à l'assureur d'accéder à des données personnelles qui sont la condition de la modulation de la tarification ou de l'attribution de récompenses ;

► De mettre en place un système d'accès aux données des SIA de contrôle robuste, qui garantisse strictement la confidentialité des données des assurés afin que les données issues de ces SIA ne puissent être utilisées par des tierces parties à d'autres fins.

Le contexte réglementaire qui encadre actuellement la collecte de données sur les individus n'est pas le même en Europe et au Canada. L'Union européenne s'est donné un nouveau cadre, en 2018, avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD)¹, tandis que le Canada fonctionne encore à ce jour avec une législation datant de deux décennies, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (PIPEDA, selon l'acronyme anglais)². La loi canadienne protège aussi les droits des citoyens, mais contient des différences notables avec les obligations du RGDP, laissant notamment, davantage de latitude aux organisations. PIPEDA n'aborde aucunement les enjeux relatifs à la montée de l'IA.

Le gouvernement canadien en est conscient et travaille présentement sur une modernisation de la loi.

Nous proposons, par conséquent, au gouvernement du Canada de compléter ses efforts de modernisation et de renforcement de son cadre réglementaire, en tenant compte des principes et des règles des lois sur la protection des données d'autres compétences, pour demeurer un leader mondial en matière d'innovation à l'ère d'une économie numérique.

Enfin, les nouveaux types de partenariat entre géants des technologies et assureurs, ainsi que les questions soulevées par l'émergence de nouvelles données (ex. : données génomiques, données comportementales) sont complexes et souvent mal maîtrisés. Les auteurs proposent par conséquent de mettre en place une vigie permanente sur la question de l'utilisation des données personnelles et de l'IA dans le secteur de l'assurance, de même que de créer un fonds franco-canadien de recherche pour examiner ses aspects les plus complexes et sensibles.

Les assureurs sont conscients du fait que l'IA transformera durablement leurs activités et que ce n'est qu'en l'utilisant de manière responsable qu'ils pourront améliorer leurs performances, tout en conservant la confiance du

public et en minimisant les impacts négatifs des nouvelles pratiques ou nouveaux modèles d'affaires. En Europe comme au Canada, les nouveaux risques associés à l'usage de l'intelligence artificielle pourraient être atténués en se fondant sur les principes déjà intégrés dans les environnements réglementaires et législatifs existants, notamment ceux relatifs aux pratiques de gouvernance et aux cadres de gestion de risques au sein des organisations.

Nous proposons donc que toute compagnie d'assurance ajuste son cadre de gouvernance et de gestion des risques existants afin d'y intégrer systématiquement les requis concernant l'introduction de l'IA dans les opérations.

Enfin, dans le but d'informer les consommateurs, il convient également que les assureurs développent, éventuellement en commun, du matériel et des activités de sensibilisation et de formation du grand public et des professionnels de l'assurance.





HUMAN TECHNOLOGY FOUNDATION

La Human Technology Foundation oeuvre pour placer l'humain au coeur des technologies de rupture. Elle agit notamment via le réseau de recherche international OPTIC et accompagne les acteurs publics et privés dans la gestion des défis éthiques liés à l'innovation et à sa régulation. L'Institut de la Technologie pour l'Humain - Montréal- représente la fondation au Québec et dans l'ensemble du Canada.



INSTITUT
DE LA TECHNOLOGIE
POUR L'HUMAIN
MONTREAL

Rapport rédigé en partenariat avec :



<http://optictechnology.org>