

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Groupe BPCE accélère l'adoption de l'Intelligence Artificielle générative au service des clients, des conseillers, de tous les collaborateurs, et franchit le seuil d'un collaborateur sur deux utilisant l'IA au quotidien

Paris, le 19 novembre 2025

Le Groupe BPCE annonce aujourd'hui des premières réalisations concrètes et des avancées significatives dans l'adoption de l'Intelligence Artificielle générative (IA) au sein de ses métiers. S'inscrivant dans son projet stratégique VISION 2030, ces déploiements visent à optimiser la performance et à simplifier les opérations, tant pour les clients que pour les collaborateurs. Aujourd'hui plus de 50% en ont déjà une utilisation au quotidien et 80% des collaborateurs ont commencé à utiliser l'IA dans le cadre professionnel. Ces bons résultats sont le fruit d'une campagne de formation dynamique avec près de 45 000 collaborateurs formés à l'IA.

Une adoption massive de l'IA par les collaborateurs

Le Groupe BPCE a lancé puis déployé, depuis deux ans, son outil sécurisé d'IA générative nommé « MAiA » qui s'appuie sur des modèles de langage externes - type Mistral AI, OpenAI, Google ou Anthropic. **« 50 % de nos 100 000 collaborateurs utilisent MAiA en moyenne 40 fois par mois. Nous avons atteint notre objectif avec un an d'avance. »** explique Yves Tyrode, directeur général Digital & Payments du Groupe BPCE.

Initialement conçu comme un Chat IA interne, MAiA a évolué pour se décliner en un ensemble d'applications ou « assistants » spécialisés, adaptés aux besoins des différents métiers, tels que le développement commercial, la relation clients, les ressources humaines, la lutte contre la fraude, la gestion des risques, le juridique... MAiA totalise plus de 2 millions de « prompts » par mois.

L'IA qui transforme la banque

L'utilisation de l'IA s'est généralisée dans tous les métiers aussi bien dans les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne, dans les métiers du retail BPCE Solutions Expertises Financières, BPCE Assurances et BPCE Digital & Payments, que dans les métiers mondiaux de Natixis.

Conformément à son plan VISION 2030, le Groupe BPCE concentre ses efforts sur quelques domaines prioritaires avec une adoption par les utilisateurs très encourageante :

- **Assistance des conseillers en agence :**
l'IA vise à accompagner quotidiennement tous conseillers bancaires dans leurs relations avec nos clients. Déjà 75% de nos conseillers utilisent l'IA grâce à plusieurs outils spécifiquement créés pour leur activité dont chacun est adapté aux différentes étapes de la relation client (avant, pendant et post rendez-vous) et aux différentes expertises (particuliers, professionnels, entreprises). L'objectif est double, toujours rendre un service et un conseil de qualité pour tous nos clients avec des conseillers toujours plus à l'écoute et proactifs.
- **Amélioration de l'expérience digitale :**
l'IA est déjà intégrée dans les applications mobiles Banque Populaire et Caisse d'Epargne via un assistant virtuel qui permet aux clients d'être guidés en toute autonomie et 24h/24. Preuve de l'efficacité de ce service,

1 million de clients actifs digitaux l'utilisent déjà. Ce service est en cours de généralisation aux clients pro et entreprises.

- **Transformation des centres de relation client spécialisés :**

Le Groupe BPCE a mis en place des solutions d'IA pour transformer les centres de relation client spécialisés, qui gèrent aujourd'hui 12 millions d'appels par an. Sept cas d'usage majeurs sont en cours de production et certains sont déjà déployés, comme les voicebots capables d'orienter les demandes clients et traiter automatiquement certaines d'entre elles (déjà un million d'appels traités de bout en bout par l'IA), ou encore le compte-rendu d'appel automatisé qui améliore la qualité de service et libère du temps pour les téléconseillers au service de la relation client.

- **Soutien aux métiers de l'informatique :**

Un tiers des développeurs de BPCE (environ 1500 collaborateurs) sont d'ores et déjà équipés d'outils IA pour les assister dans l'ensemble de leurs activités.

Une IA éthique et responsable

Le Groupe BPCE a signé un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) intégrant de manière inédite un volet sur l'Intelligence Artificielle. Signé à l'unanimité des organisations représentatives et d'une durée de trois ans, il offre un cadre négocié à l'intégration de l'Intelligence Artificielle générative dans les entreprises du Groupe BPCE. Les prochaines étapes incluront un approfondissement de l'accompagnement RH, tout en veillant à l'éthique, à la responsabilité et à la souveraineté des données. Le groupe continuera de développer des solutions conformes aux réglementations, telles que le RGPD et l'IA Act, en accord avec ses valeurs coopératives.

« Nous sommes convaincus que l'IA générative est en passe de devenir un standard pour tous nos collaborateurs et tous nos métiers. Cette adoption massive permettra au Groupe BPCE d'améliorer son efficacité opérationnelle » conclut Yves Tyrode, directeur général Digital & Payments du Groupe BPCE.

À propos du Groupe BPCE

Le Groupe BPCE est le deuxième acteur bancaire en France et quatrième en Europe. Avec 100 000 collaborateurs, il est au service de 35 millions de clients dans le monde, particuliers, professionnels, entreprises, investisseurs et collectivités locales. Il est présent dans la banque de proximité et l'assurance en France avec ses deux grands réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne ainsi que la Banque Palatine et Oney. Il déploie également au niveau mondial les métiers de gestion d'actifs et de fortune, avec Natixis Investment Managers, et de banque de grande clientèle avec Natixis Corporate & Investment Banking. La solidité financière du Groupe est reconnue par quatre agences de notation financière avec les notes LT de rang senior préféré suivantes : Moody's (A1, perspective négative), Standard & Poor's (A+, perspective stable), Fitch (A+, perspective stable) et R&I (A+, perspective stable).

Contact presse Groupe BPCE

Christophe Gilbert : 06 73 76 38 98
christophe.gilbert@bpce.fr

groupebpce.com

