Communiqué de presse

Paris, le 18 novembre 2026

INTÉRIALE accélère sa stratégie d'innovation avec l'intelligence artificielle pour améliorer la relation avec ses adhérents, en partenariat avec AlloBrain

La mutuelle déploie progressivement des solutions d'intelligence artificielle sur ses différents canaux de contact, grâce à son partenariat avec AlloBrain, afin de renforcer la disponibilité de ses services, de simplifier les démarches de ses adhérents et de permettre à ses conseillers de se concentrer sur les demandes nécessitant un accompagnement personnalisé.

- **Plus de 4 500 conversations par mois** avec le chatbot, noté **4,6/5** par les utilisateurs.
- **27 % des appels traités par le voicebot ont lieu en dehors des horaires d'ouverture** et 33 % sont intégralement pris en charge par l'outil.
- **93 % des demandes écrites sont correctement catégorisées** par le nouveau mailbot, qui accompagne les conseillers dans la préparation de leurs réponses.
- **Une approche « IA avec le cœur »** qui place la voix de l'adhérent au centre de l'organisation et fait de l'intelligence artificielle un levier de transformation humaine pour les équipes.

Pour faciliter les démarches de ses adhérents et leur apporter des réponses plus rapides et accessibles, **INTÉRIALE poursuit sa stratégie d'innovation en intégrant progressivement l'intelligence artificielle à sa relation adhérent**. **En partenariat avec AlloBrain, spécialiste de l'intelligence artificielle appliquée à la relation client**, la mutuelle déploie trois solutions complémentaires : un chatbot pour les échanges en ligne, un voicebot pour les appels téléphoniques et, depuis octobre 2026, un mailbot pour le traitement des demandes écrites.

Cette démarche répond à un double objectif : améliorer l'expérience des adhérents, notamment en dehors des horaires d'ouverture des services, et accompagner les équipes dans leur travail quotidien. L'automatisation des demandes les plus simples permet aux conseillers de consacrer davantage de temps aux situations complexes ou nécessitant une attention particulière.

L'ambition d'INTÉRIALE est de mettre l'innovation au service d'une relation adhérent toujours plus simple, accessible et humaine. L'intelligence artificielle permet d'apporter des réponses plus rapides aux demandes courantes, tout en donnant aux conseillers davantage de temps pour accompagner les adhérents qui en ont le plus besoin. Il ne s'agit pas de remplacer la relation humaine, mais au contraire de la renforcer grâce à la technologie.

Un chatbot utilisé plus de 4 500 fois par mois et plébiscité par les adhérents

Déployé depuis neuf mois sur le site internet et l'application mobile d'INTÉRIALE, le chatbot permet aux adhérents d'obtenir des informations à tout moment, sans attendre l'ouverture des services. **Avec plus de 4 500 conversations par mois et une note de satisfaction de 4,6/5**, il constitue désormais un canal complémentaire dans la relation entre la mutuelle et ses adhérents. Les demandes portent principalement sur trois grandes thématiques :

- **La gestion du contrat santé** : options, remboursements, ajout d'ayants droit.
- **L'accès aux services et à l'espace adhérent** : identifiants, connexion, téléchargement de la carte de tiers payant ou recherche du bon interlocuteur.
- **La prévoyance** : demandes d'indemnisation et démarches d'affiliation.

Le chatbot s'appuie sur la base de connaissances d'INTÉRIALE pour fournir des réponses adaptées. Lorsqu'une demande nécessite un traitement spécifique, l'adhérent peut être orienté vers un conseiller.

Un voicebot pour répondre aux adhérents, y compris en dehors des horaires d'ouverture

Un tiers des appels (33 %) sont intégralement traités par le voicebot, sans nécessiter l'intervention d'un conseiller. Les autres demandes peuvent être réorientées vers les équipes compétentes lorsque la situation le nécessite. Ce dispositif contribue ainsi à améliorer la disponibilité des services et à fluidifier la gestion des sollicitations téléphoniques.

Un nouveau mailbot pour accompagner les conseillers dans leurs réponses écrites

Depuis le 12 octobre 2026, INTÉRIALE a franchi une nouvelle étape avec le déploiement d'un outil d'intelligence artificielle destiné au traitement des demandes écrites. Intégré à l'environnement de gestion de la relation adhérent, ce **mailbot** remplit deux fonctions complémentaires : catégoriser automatiquement les demandes reçues et proposer aux conseillers des projets de réponse.

Les premiers résultats sont encourageants :

- **93 % des demandes sont correctement catégorisées** dans l'outil de gestion de la relation adhérent.
- **31 % des demandes écrites** font l'objet d'une proposition de réponse générée par l'IA.
- **75 % des réponses proposées** sont jugées satisfaisantes sur le fond et **96 % sur leur tonalité**.

Toutes les réponses proposées par le mailbot restent relues et validées par un conseiller avant leur envoi. Cette organisation permet de conjuguer les gains de temps apportés par l'intelligence artificielle avec le contrôle humain indispensable dans le domaine de la protection sociale.

Une stratégie d'innovation qui associe intelligence artificielle et expertise humaine

Au-delà de l'automatisation des demandes, le partenariat avec AlloBrain permet à INTÉRIALE de mieux analyser les interactions avec ses adhérents sur ses différents canaux de contact. L'objectif est d'identifier plus précisément leurs attentes, de repérer les difficultés récurrentes et de faire évoluer les services en conséquence.

Pour y parvenir, INTÉRIALE et AlloBrain ont fait le choix d'une **méthode de travail progressive et co-construite** : chaque solution est conçue avec les conseillers et leurs managers, testée sur un périmètre restreint, puis ajustée à partir des retours du terrain avant d'être étendue. Les équipes sont associées à chaque étape, de la définition des cas d'usage à l'évaluation de la qualité des réponses proposées par l'intelligence artificielle.

Cette démarche repose sur une **boucle d'amélioration continue** : les demandes exprimées par les adhérents par téléphone, par chat et par e-mail sont analysées pour identifier les motifs de contact et les irritants ; ces enseignements permettent d'enrichir la base de connaissances, de simplifier les parcours et de clarifier les communications ; les retours des conseillers viennent à leur tour affiner les outils. **La voix de l'adhérent irrigue ainsi l'ensemble de l'organisation**, bien au-delà de la seule relation client.

Au-delà des chiffres : « l'IA avec le cœur », une transformation avant tout humaine

« Le plus gros défi de l'intelligence artificielle, c'est l'humain. Il faut convaincre, embarquer, être patient. Mais cela finit par payer : aujourd'hui, ce sont nos équipes qui nous demandent d'aller plus vite et plus loin. La vraie question n'est pas ce que l'IA peut faire, mais ce que nous voulons faire de plus humain grâce à elle. C'est tout le sens de notre approche de l'IA avec le cœur », explique **Vanessa Chauliat, Directrice Innovation & Solutions Clients d'INTÉRIALE.**

« Avec INTÉRIALE, l'intelligence artificielle est au service des équipes autant que des adhérents : les demandes courantes sont traitées sans attente, et chaque réponse écrite proposée par l'IA reste relue par un conseiller. Les premiers résultats montrent ce que produit une démarche progressive, construite avec les équipes, autour des besoins des adhérents », déclare **Zied Haj-Yahia, Cofondateur et CEO d'AlloBrain.**

La démarche d'innovation engagée par INTÉRIALE et AlloBrain a été récompensée par **l'Or dans la catégorie « Relations clients omnicanales » et le Grand Prix des Cas d'Or de l'Assurance 2026**.

À propos du Groupe INTÉRIALE

Le Groupe INTÉRIALE est un groupe mutualiste engagé pour la santé et le bien-être des agents publics, des salariés, des indépendants, des étudiants et des retraités. Il les accompagne dans toutes leurs situations de vie, personnelle comme professionnelle. Fort d'une histoire de 150 ans et à but non lucratif, INTÉRIALE agit dans le seul intérêt de ses adhérents. Au-delà des remboursements de dépenses de soins, INTÉRIALE promeut une approche globale de la santé, au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), et place la prévention au cœur de ses missions afin d'encourager ses adhérents à être acteurs de leur santé.

Le Groupe INTÉRIALE comprend :

- La mutuelle INTÉRIALE qui se développe sur 3 piliers :
  - Fonction publique d'État, avec notamment les ministères de la Justice et de l'Intérieur
  - Fonction publique territoriale, auprès de plus de 1500 collectivités
  - Secteur privé (entreprises et salariés, individuels) sous sa marque MIAG et monde étudiant avec LMDE, La Mutuelle des Étudiants.
- Prévention plurielle, 1ère mutuelle de livre III entièrement dédiée à la prévention en France, qui met en œuvre l'approche globale de la santé
- Le Continuum Lab, think tank consacré au continuum de sécurité et de justice
- Chiffre d'affaires de 398 millions d'euros en 2025
- 587 000 personnes protégées
- 445 collaborateurs
- Près de 30 points de rencontre
- 20 administrateurs, 200 délégués et près de 900 bénévoles

Sites web: https://www.interiale.fr/ ; https://www.groupeinteriale.fr/
Réseaux sociaux : LinkedIn, Facebook, YouTube, Bluesky

À propos d'AlloBrain

AlloBrain développe une plateforme d'intelligence artificielle dédiée à l'analyse et à la gestion des interactions clients sur différents canaux, notamment le téléphone, le chat et l'e-mail. Ses solutions permettent d'automatiser certaines demandes, d'analyser les conversations et d'accompagner les équipes de relation client.

www.allobrain.com/fr/

Contacts presse :

INTÉRIALE : Constance Baudry
Tel : 06 82 43 69 62
constance.baudry@agence-constance.fr

AlloBrain : Wided Nasraoui
06 46 49 09 25
wided.nasraoui@early-com.com