

# Emploi : quel sera l'impact de l'intelligence artificielle sur la profession bancaire ?

Soucieuse de rassurer, l'Association française des banques (AFB) a mandaté le cabinet Athling pour évaluer l'impact de l'intelligence artificielle sur l'emploi dans le secteur bancaire.

Sharon Wajsbrot  
@Sharonwaj

Il est des sujets particulièrement sensibles, et l'intelligence artificielle, qui promet d'être au cœur des applications bancaires, en fait partie. Face aux inquiétudes des salariés des banques et de leurs représentants, qui redoutent de voir les robots les remplacer à terme, la profession bancaire a décidé de se mobiliser.

L'Association française des banques (AFB), regroupant l'ensemble des établissements à l'exception des banques mutualistes, vient de mandater le cabinet Athling pour évaluer l'impact des technologies cognitives dans l'univers bancaire. Le coup d'envoi des travaux a été donné jeudi 20 juillet et leurs conclusions devraient être remises début décembre.

## Trouver des solutions de reconversion

Pour les syndicats, il y avait en effet urgence à se pencher sur cette question : « Cela fait plusieurs mois que nous demandons d'ouvrir une discussion sur le sujet : nous craignons que ces technologies ne se substituent peu à peu aux forces commerciales des grandes banques. Si cela doit arriver, on ne doit pas le faire en catimini, mais on doit pouvoir s'y préparer pour trouver des solutions de reconversion ! », fait valoir Sébastien Busiris, responsable de la fédération FO banques.



**Le cabinet Athling planchera sur les complémentarités « humain-machine », et sur les nouveaux métiers qui pourraient profiter de la révolution robotique dans la banque.** Photo Shutterstock

Le sujet préoccupe l'ensemble des organisations syndicales dans la mesure où les applications de ces technologies ne se limitent pas à la banque de détail. « Les métiers de banque de financement et d'investissement peuvent aussi être touchés. Nous ne sommes pas hostiles à ces

---

**Le sujet préoccupe l'ensemble des organisations syndicales dans la mesure où les applications de ces technologies ne se limitent pas à la banque de détail.**

---

technologies, mais il faut veiller à la manière dont elles seront utilisées : il ne faut pas qu'elles deviennent le prétexte d'économies sur la masse salariale », estime encore Régis Dos Santos, président du SNB. Juge de

paix, le cabinet Athling doit désormais faire la part des choses entre les craintes fantasmées et les impacts réels. Le cabinet planchera notamment sur les complémentarités « humain-machine », sur les nouveaux métiers qui pourraient profiter de la révolution robotique dans la banque, ou encore sur l'accompagnement des salariés.

Pour cela, il dressera un état des lieux des pratiques des établissements qui testent ou utilisent déjà des outils d'intelligence artificielle. En la matière, la liste promet de s'allonger.

Après Crédit Mutuel-CIC, qui a décidé fin avril de mettre à la disposition de plus de 20.000 chargés de clientèle le logiciel d'intelligence artificielle d'IBM Watson, pour les aider à répondre aux e-mails et aux questions des clients, Orange Bank va tester ce robot pour aider ses clients à se familiariser avec son offre annoncée pour la rentrée. Inédite, l'expérience promet d'être scrutée de près par les autres banques françaises ■.