

L'IA, bouc émissaire des suppressions d'emplois

Pierre Blanc, associé, Athling*

QUELQUE 47 % DES MÉTIERS SERAIENT menacés par l'automatisation. Non, finalement ce serait 9 % ou 10 % des activités. Avec le déploiement généralisé de l'intelligence artificielle (IA), il se dit que 85 % des métiers de demain n'existent pas aujourd'hui. Dans les professions menacées, on trouve les radiologues, les marketeurs, les comptables, les juristes, les consultants, etc. Les machines enchaînent les victoires sur les hommes aux jeux de société. Leurs taux d'erreur en reconnaissance d'images sont inférieurs aux nôtres. Leurs progrès pour s'exprimer en langage naturel sont continus. Ne dit-on pas aujourd'hui que les machines sont en passe de devenir créatives ? Les barrières qui séparent l'homme de la machine tombent une à une.

Dans ce contexte se pose la question de la disparition des banques et des banquiers. Pourquoi les banques échapperaient-elles à ce tsunami créé par l'IA ? Elles ont les caractéristiques des entreprises les plus exposées : une réglementation contraignante qui impose des procédures et des règles qui « robotisent » les collaborateurs, des volumes de données très significatifs et régulièrement à jour, des collaborateurs maîtrisant les statistiques et les mathématiques. Dans le même temps, on dit aussi que les banques sont à la traîne à cause de leurs systèmes d'information vieillissants, voire qu'elles ne font pas d'IA.

Qu'en est-il vraiment ? Quels sont les métiers de demain ? Quelle est l'ampleur des destructions d'emplois ? Dans quel sens va pencher le solde ?

Tout d'abord, les banques ne découvrent pas l'IA. Elles font partie des premières entreprises à s'être informatisées. Elles ont utilisé très tôt des outils d'aide à la décision constitués de scores et de règles expertes développés par l'un des deux premiers courants en IA, celui des symboliques. Elles utilisent des outils de reconnaissance de caractères et tentent de mettre en place des agents conversationnels. En outre, les banques disposent de professionnels expérimentés de la science de la donnée capables de mettre en œuvre des techniques anciennes (scores, systèmes experts) ou plus modernes (réseaux de neurones profonds), contrairement à ce que l'on entend.

Les questions de l'emploi sont très sensibles. L'IA est un bouc émissaire tout désigné de suppressions d'emplois annoncées ou à venir. Pour autant, les restructurations des réseaux bancaires français tiennent



«
LES
COMPÉTENCES
DE DEMAIN NE
SE RÉDUIRONT
PAS À LA
CRÉATIVITÉ
»

plus à des choix stratégiques de modèle, de maillage de la distribution et de recherche d'économies dans un environnement de taux d'intérêt bas, c'est-à-dire peu rémunérateurs. L'IA n'y est pour rien – même si, a contrario, elle pourrait aider à générer des revenus. Les banques gagneraient à utiliser les dispositifs existants pour se projeter et apporter des réponses aux questions des collaborateurs sur l'emploi. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) ou les observatoires des métiers au sein des grandes banques existent. Ils permettraient d'anticiper les compétences de demain et de penser les mesures d'accompagnement des collaborateurs.

Les compétences de demain ne se réduiront pas à la créativité, à la communication ou à l'attention (*care*). Ce serait très inquiétant si c'était le cas. Leur mobilisation représenterait entre 10 % et 40 % du temps de travail selon les métiers bancaires. Dans quel métier dépasse-t-il 50 % ? Aucun. Personne n'est en mesure de dire quelles seront les compétences de demain. Et encore moins les formations à déployer ou les parcours d'évolution professionnelle sans un plan d'ensemble. Pourquoi ? La nature du travail d'un collaborateur bancaire et donc les compétences à utiliser dépendent des choix qui seront faits quant aux tâches qu'il aura à réaliser et celles confiées à une machine. L'IA s'inscrit dans le processus d'informatisation des sociétés. Elle ne s'auto-saisit pas d'un problème à résoudre. Elle n'éjecte pas un collaborateur de son poste de travail. Ces outils sont mis en œuvre suite à des décisions des dirigeants.

Le déploiement de l'IA est un sujet sérieux qui ne souffre ni de généralisation, ni de copier-coller, ni d'approximation. Plus il sera anticipé, plus les mesures d'accompagnement seront appropriées pour les 366.000 collaborateurs bancaires dans l'Hexagone. A ce stade, les banques ont beaucoup expérimenté et peu industrialisé. Plutôt que de parler moyens et impacts ou d'écouter des conclusions hâtives de non-banquiers, il est indispensable de dessiner une cible et une trajectoire pour y arriver. C'est une évidence pour tout un chacun. Alors pourquoi ne le serait-ce pas pour l'intelligence artificielle ? ■

*Pierre Blanc va prochainement publier *L'intelligence artificielle expliquée à mon boss*, aux éditions Kawa.