

Communiqué de presse

Boulogne-Billancourt, le 7 décembre 2018

L'intelligence artificielle dans la banque : emploi et compétences *Actualisation des constats de notre étude publiée en décembre 2017¹*

Un an après, nos constats restent d'actualité

2017 ? Une année de foisonnement des projets d'intelligence artificielle (IA)

Pour rappel, notre étude est la première et la seule étude sectorielle avec ce niveau d'approfondissement. Le secteur bancaire² a été très largement sollicité. 230 personnes ont été auditionnées. Nous avons évalué l'impact de l'IA sur 9 métiers sur les 26 décrits par l'OMB et simulé une banque ayant déployé toutes les applications à base d'IA disponibles et avec un niveau de performance maximal.

Les enseignements de nos travaux avaient été regroupés autour de **6 points clés** :

- L'IA en est encore à des couches « superficielles ». Il reste **deux ans** pour se positionner sur les transformations plus en profondeur.
- **Toutes les directions d'une banque** et tous les niveaux hiérarchiques sont concernés.
- Un véritable **foisonnement** de projets IA dans le secteur bancaire.
- Potentiellement une **plus forte** sollicitation des compétences dites **transversales**, au détriment des compétences techniques (métiers).
- Des transformations opérationnelles induites par l'IA **très profondes** qui vont se déployer **au fur et à mesure** de la maîtrise des technologies sous-jacentes.
- Un acteur **central** : la Direction des ressources humaines (et machines ?).

2018 ? Une mobilisation qui monte crescendo : les doutes se transforment en interrogations

La remise fin mars 2018 des rapports Villani fin mars 2018 et France Stratégie portant sur 3 secteurs d'activité (transports, banque et santé) ont été des moments forts sur le plan politique. Les décisions prises se matérialisent au fil de l'eau : nomination d'un coordinateur interministériel, appel à projets, création d'un hub des données de santé, développement de la recherche fondamentale. Cela étant, la diffusion des applications à base d'IA dans les entreprises de taille intermédiaire (ETI), les petites ou moyennes entreprises (PME) et les très petites entreprises (TPE) reste ouverte, même si elle est abordée dans le plan IA de la région Ile-de-France.

¹ Cette étude avait été réalisée pour le compte de l'Observatoire des métiers de la banque (OMB). Le rapport est disponible à l'adresse suivante : <https://goo.gl/11nHee>

² Activité de banque de détail (clientèle dite particuliers).

Pour les banques, il y a eu **peu d'annonces** liées à l'IA en 2018. Citons, entre autres, la création d'une *cognitive factory* du groupe Crédit Mutuel (CM11) / CIC et le recensement de cas d'usage de BNPP Paribas.

Globalement, nous retenons **6 points majeurs** :

- Les constats formulés en 2017 sont **toujours d'actualité** en 2018, même si le foisonnement de projets IA ralentit.
- Une **préoccupation majeure** : l'automatisation des tâches administratives et règlementaires (conformité), la détection de fraudes.
- Un **paradoxe** : des dirigeants expriment toujours des doutes ou des interrogations sur l'IA et pourtant des expérimentations portent sur des domaines très complexes comme le langage naturel (agents conversationnels ou chatbots).
- Un focus **très important** sur les compétences de demain alors même qu'il n'y a pas de vision sur les outils qui seront déployés et donc sur l'évolution de la répartition des tâches entre les collaborateurs et la machine.
- Des organisations syndicales de **plus en plus au fait** de ces sujets.
- L'**impérieuse nécessité** à mettre les Directions des ressources humaines dès à présent au centre des réflexions dès qu'il est question d'IA.

Pierre Blanc, Associé d'Athling, commente : « *Notre étude reste toujours la première et la seule étude sectorielle avec un tel niveau de profondeur sur l'impact de l'IA en termes de métiers, d'emploi et de compétences. L'IA est toujours perçue comme un domaine à part entière alors que c'est de l'informatique in fine. Des approches de type schéma directeur permettraient d'avoir une vision de la portée de ces outils et des impacts sur les métiers, le travail, les compétences et l'emploi. Ayons aussi en tête que les techniques sous-jacentes aident à développer l'activité des banques et à améliorer la qualité de service.* »

A propos d'Athling

Cabinet de conseil en stratégie et organisation, Athling intervient auprès de banques et d'établissements de crédit spécialisés sur des projets de développement ou de transformation³. Nos consultants réalisent des missions de conseil de direction générale ou opérationnelles en immersion complète au sein des équipes pour lesquelles nous travaillons.

Contacts Presse

Pierre Blanc, Associé

Phone : 01 41 12 08 81

Mail : pblanc@athling.com

LinkedIn : [Pierre Blanc](#)

Twitter : [@ pierreblanc](#)

³ notamment en lien avec la robotisation et l'intelligence artificielle.

Communiqué de presse du 7 décembre 2018

>> **L'intelligence artificielle (IA) dans la banque : emploi et compétences** | Actualisation des constats de notre étude publiée en décembre 2017 | Un an après, nos constats restent d'actualité