

Coup de pouce aux services, coup de poing sur le guichet

Selon les professionnels du secteur, il est impossible de chiffrer les emplois menacés par la révolution numérique. Mais d'importants plans de départs se préparent, même si les tâches des conseillers pourraient gagner en valeur.

Orange Bank a fait ses calculs : au cours des huit mois qui ont suivi son lancement, le robot Djingo, qui est placé en première ligne pour répondre aux appels des clients, a compris correctement 85 % des questions posées et a pu résoudre la moitié des cas. Même score pour la plateforme d'analyse de photos de

voitures endommagées au cours d'un accident, mise en place par la start-up Fotonower : dans 85 % des cas, pour des sinistres importants, l'algorithme fait aussi bien qu'un expert.

Dans la banque et l'assurance, l'intelligence artificielle n'est plus une fiction, mais une réalité qui s'apprête à bouleverser les guichets et

succursales. Après les taux bas et l'attaque des fintechs, l'intelligence artificielle constituera-t-elle la troisième vague qui emportera une partie de l'emploi du secteur ? « *Le sujet est tabou au sein des grands groupes, mais ce sont bien des plans de départ importants qui se préparent* », estime Joëlle Durieux, directrice générale du pôle de compétitivité Finance innovation, qui vient de publier un livre blanc très fouillé sur ces révolutions technologiques. « *Pour autant, continue-t-elle, il ne faut pas se limiter à ce prisme d'analyse : grâce à l'IA, banquiers et assureurs travaillent à un formidable accroissement de la valeur de leurs activités, ce qui est favorable aux établissements comme aux salariés.* »

Améliorer la relation client

Ce message est également martelé par Marie-Anne Barbat-Layani, qui dirige la Fédération bancaire française. Selon elle, l'objectif des banques est bien de « *dégager du temps, pour les conseillers notamment, au profit de tâches à plus forte valeur ajoutée* ». L'organisation se refuse d'ailleurs à chiffrer les emplois susceptibles de disparaître. Pour le cabinet de conseil Athling, qui a livré fin 2017 un rapport à l'Observatoire des métiers bancaires, cette évaluation n'est tout simplement pas possible. « *On ne peut pas agréger tous ces instants gagnés pour les transformer en nombre d'emplois*, assure Pierre Blanc, fondateur d'Athling. *Tout dépend de l'usage fait de ce temps libéré.* »

Le Crédit mutuel assure ainsi que les algorithmes qu'il a utilisés pour l'aide au tri des courriels permettent aux conseillers d'enrichir leur relation avec les clients. « *Avec l'IA, il va nous falloir encore plus d'intelligence humaine*, tranche même Philippe Brassac, directeur général de Crédit agricole SA. *La condition pour que nos clients acceptent de faire des choix préparés par des machines, c'est de pouvoir accéder à des conseillers bien réels, lorsqu'ils souhaitent des informations complémentaires, ou tout simplement pour changer d'avis.* »

Grégoire Pinson

LA FOURMI D'ALIBABA GRIGNOTE LE CRÉDIT



Zheng shuai/Imagitechnia/AFP

Pour le prix Nobel d'économie Jean Tirole, c'est l'exemple même de la menace sur l'emploi que font peser les nouvelles technologies. Ant Financial, filiale bancaire d'Alibaba et Alipay, propose aux PME chinoises d'emprunter jusqu'à 4 000 dollars en ligne. Réponse en quelques secondes, grâce au passage à la moulinette de bases de données, afin d'évaluer les

risques de crédit. « *Il n'y a pas un seul humain impliqué dans ce processus* », soulignait Jean Tirole dans un entretien accordé à *Challenges* l'an dernier. Et d'ajouter que la machine ne s'en tire « *pas trop mal, puisque le taux de défaillance est d'environ 1%, un chiffre plus faible que pour les prêts réalisés par d'autres établissements chinois* ». Loin de l'Hexagone, cette innovation ? Pas si sûr : Alipay

Stand d'Ant Financial, au salon de Fuzhou, en Chine. La filiale d'Alibaba octroie jusqu'à 4 000 dollars de prêt sans aucune intervention humaine.

a signé en décembre un accord avec Natixis sur les moyens de paiement. Et la fintech a levé l'été dernier un montant record de 14 milliards de dollars, qui lui procure quelques moyens de développement... ■