



Intelligence artificielle : enjeux et perspectives pour les élus de CSE

Pour fonctionner, l'IA a besoin d'un flux massif de données. Les systèmes d'information des banques et des assurances sont justement de grands détenteurs de données clients en plus des données de leurs salariés. Investissements massifs, impacts sur l'environnement, exigences en compétences, modifications de la nature du travail et des emplois, etc. : les élus du CSE ont un rôle à jouer !

QUAND ON PARLE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Depuis les systèmes d'algorithmes classiques (systèmes à base de règles, ou système expert) jusqu'à l'IA générative qui explose depuis deux ans, en passant par le machine learning ou le deep learning, ces diverses évolutions technologiques sont constitutives de l'émergence de l'intelligence artificielle. L'IA générative est aujourd'hui la dernière technologie en date

et sera sans aucun doute à son tour remplacée par une autre technologie. Les développements futurs de l'IA dépendront aussi de sa finalité dans le monde du travail : a-t-elle pour but de remplacer, d'assister ou « d'augmenter » le salarié ?

4 enjeux clés de l'IA

Les risques et enjeux liés à l'intelligence artificielle sont divers, mais mis en ensemble ils définissent un paradigme profondément modifié.

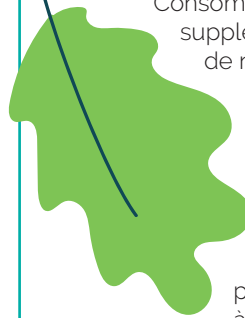
Des systèmes « à haut risque »



En cours de validation, l'IA Act européen identifie comme à haut risque les intelligences artificielles qui recouvrent les champs de compétences liés aux ressources humaines tels que le recrutement, la formation professionnelle, l'évaluation de la performance, ou encore les décisions telles que les promotions, les licenciements ou la répartition des tâches. Parce qu'ils induisent un impact négatif pour la sécurité ou les droits fondamentaux, ces systèmes devront être évalués avant leur mise sur le marché et tout au long de leur cycle de vie (c'est-à-dire l'évolution de leur version).

Exemples de dispositions de l'IA Act : toute décision doit revenir à un humain ; la manipulation des données doit respecter le RGPD et assurer aux individus que leurs données personnelles ne peuvent être utilisées contre eux ou de manière discriminatoire ; l'IA doit être déployée de manière à contribuer au bien-être sociétal et environnemental (en particulier en matière de lutte contre les inégalités).*

L'impact environnemental



Consommation d'eau et d'énergie supplémentaire, investissements dans de nouvelles infrastructures et dans les réseaux, l'impact du recours à l'IA va-t-il de pair avec les objectifs environnementaux de l'entreprise ?

La consommation énergétique des applicatifs connus du grand public est aujourd'hui comparée à celle de moteurs de recherche plus classiques. Les calculs et les comparaisons montrent la consommation exponentielle de ces nouvelles machines par rapport aux technologies jusqu'alors disponibles. La question de l'accès aux ressources énergétiques permettant d'alimenter l'IA générative sera au coeur de la réflexion sur l'implémentation de cet outil.

La source des gains de productivité

Des « gains de productivité » sont annoncés en masse, mais sur quels volets les économies réelles porteront-elles ?

Les investissements dans la technologie seront importants tout comme ceux dans les centres de données et dans les technologies de communication. Ainsi, le recours à ces prestations (data centers, flux de données, maintenance et évolution des applicatifs) ne pourrait qu'avoir un coût croissant.

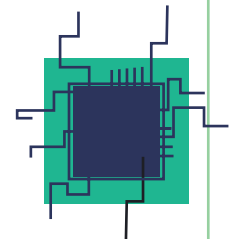


Les gains de productivité attendus ne porteraient alors que sur le travail réalisé par des humains ? Le risque est d'opposer humain et machine dans le raisonnement économique de l'entreprise.

La maîtrise des systèmes

La maîtrise de la conception et la gestion des données sont cruciales pour ne pas créer des systèmes qui deviendraient opaques.

La complexité croissante des algorithmes rend de plus en plus difficile la compréhension du raisonnement utilisé par la machine pour déboucher sur un résultat. D'autant que sa capacité d'apprentissage permet à l'IA de modifier ses propres algorithmes.



Dès lors, qui peut se porter garant de la fiabilité du résultat, c'est-à-dire être en mesure de le contrôler ? Et si ce résultat débouche sur une prise de décision, qui en endossera la responsabilité ?

* Règlement général sur la protection des données.

Impact de l'IA sur les métiers de la banque et de l'assurance

Il ne serait pas raisonnable de chercher à prédire le nombre d'emplois perdus ou générés par la mise en place de l'IA générative. Toutefois, il semble assez évident qu'il y aura un l'impact sur les métiers des services et des fonctions supports.

Bon nombre d'entreprises en sont encore à la phase des « cas d'usage », ce qui voue à l'échec tout exercice de prospective sur l'emploi. Toutefois, il est possible d'anticiper des impacts sur les métiers des services et des fonctions supports, dont a minima les tâches et les conditions de travail seront touchées par l'entrée de cette nouvelle technologie au sein des entreprises.

IA ET MÉTIERS EN TENSION. Par rapport à une certaine tension sur les métiers dans les secteurs de la banque et de l'assurance, et face à un turnover important, le recours à des systèmes d'IA générative peut être perçu comme l'opportunité de desserrer la contrainte, plutôt que comme un moyen de résoudre le manque d'attractivité de certains métiers.

IA ET TRAITEMENT DES DOSSIERS CLIENTS. L'évaluation des risques des dossiers des clients, que ce soit pour une police d'assurance ou pour un dossier de crédit, sera-t-elle sous-traitée à une IA ? Les IA prendront-elles l'ensemble du processus jusqu'à la « décision finale » devant relever d'un humain ? Comment s'assurer que cette décision relève bien d'une réflexion et non d'un automatisme parce que les dossiers auront été triés au préalable par l'applicatif ? Comment l'humain peut-il s'assurer de la fiabilité, voire de la pertinence, des données utilisées par l'applicatif ?

Les métiers du réseau seront-ils alors transformés en vendeurs, les applicatifs ayant exécuté l'ensemble des étapes de connaissance et de qualification des besoins des clients ? Comment cette position sera-t-elle compatible avec le devoir de conseil ?

IA ET CONTRÔLE INTERNE. Pour les métiers de l'audit, du contrôle et de la conformité, dans quelle mesure l'IA pourra-t-elle remplacer tout ou partie des processus aujourd'hui en place pour détecter et mesurer les risques ?

IA ET ACTIVITÉS D'ANALYSE. Sur ces métiers, la valeur ajoutée vient de l'expertise, acquise par l'expérience et, pour parvenir à cette expertise, il a bien fallu apprendre le métier progressivement, en commençant par des tâches plus simples. Or, les profils entrants, dits « junior », peuvent désormais être remplacés par l'IA. Par exemple, la compilation d'articles et de notes en vue de construire un avis sur un secteur. Comment les entreprises vont-elles être capables de générer leurs futurs profils experts, sans la strate d'apprentissage dans le parcours professionnel ? Quelles seront les portes d'entrée pour les jeunes diplômés ?

IA ET CONDITIONS DE TRAVAIL. L'instantanéité liée aux technologies et à leur déploiement dans les sociétés de services notamment a déjà des effets et en aura davantage dans

le futur. Ces injonctions à une rapidité de réponse engendreront une pression au travail et une dégradation des conditions de travail certaine. Par ailleurs, les nouveaux outils déployés vont impacter la manière de travailler et la composition des tâches et des attendus d'un métier.

IA ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS. La transformation des métiers est un enjeu essentiel dans la stratégie des entreprises. L'absence d'anticipation pourrait mettre en risque l'évolution de cohortes entières de salariés, dont les compétences deviendraient obsolètes. Il en va de la responsabilité des entreprises d'assurer l'employabilité des salariés, plutôt que de se tourner vers le marché du travail pour acheter les compétences dont elles ont besoin. Cela signifie que la formation et la gestion des parcours des salariés doivent être réinterrogés dès à présent pour prendre en compte les bouleversements à venir.

Leviers d'action pour les IRP

L'introduction d'outils à base d'IA doit faire l'objet d'une information-consultation sur projet important (nouvelles technologies). L'expérimentation au travers de cas d'usage et leur éventuel déploiement sont des sujets à aborder au fil des informations-consultations récurrentes. Leurs conséquences potentielles sont aussi un facteur important à prendre en compte lors des négociations.

Si l'introduction de l'IA pose aujourd'hui plus de questions, qu'il n'y a de réponses, il s'agit d'une opportunité pour les élus de s'emparer de ce sujet lors de son introduction dans l'entreprise. Les informations-consultations sur les orientations stratégiques sont bien évidemment une occasion de demander à être informés des cas d'usages choisis et de suivre, non seulement le volant des investissements et le calendrier de déploiement imaginé, mais également de mesurer et de projeter les impacts sur les collectifs de travail.

DEMANDEZ À JOUER UN RÔLE DANS :

- l'élaboration et le suivi du processus de collecte des données
- la définition de la stratégie de l'entreprise sur l'IA
- la construction d'un cadre de confiance sur l'IA dans l'entreprise

FAITES VALOIR LES DROITS DU CSE LORS D'UN PROJET D'INTRODUCTION D'IA

- La nécessité d'ouvrir d'une information-consultation du CSE sur projet
- Une information précise, écrite et des réponses motivées à vos interrogations
- Le respect d'un délai suffisant pour l'analyse des documents et la remise de votre avis
- Le droit à être accompagné par un expert

UTILISEZ LES CONSULTATIONS RÉCURRENTES ET VOTRE DROIT À L'EXPERTISE

- Les orientations stratégiques
- La situation économique et financière
- La politique sociale

POURQUOI FAIRE APPEL À SYNDEX ?

Engagé aux côtés des représentants des salariés depuis plus de 50 ans, Syndex est à la fois expert économique et expert habilité conditions de travail. Cela permet à nos experts de porter un regard complet sur l'IA et ses impacts et de vous accompagner dans la formulation de propositions.

VOS CONTACTS SERVICES FINANCIERS

Laurence Daguzan
l.daguzan@syndex.fr
06.69.68.48.72

Barbara Majumdar
b.majumdar@syndex.fr
07.50.23.12.25