

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE SECTEUR BANCAIRE

UN NOUVEAU CHAMP D'ACTION POUR LE DIALOGUE SOCIAL !
RÉSULTATS ET ANALYSE DE L'ENQUÊTE



DES PROMESSES DE TRANSFORMATIONS MAJEURES

Si l'intelligence artificielle « classique » est utilisée depuis une dizaine d'année dans le secteur bancaire, l'IA générative semble être demain l'un des vecteurs de transformation du travail dans le secteur bancaire. Chatbot pour les salariés ou pour les clients, automatisation de rédactions des emails, assistance à la création ou à la décision, production de documents ou analyse de données : les usages et expérimentations se multiplient et interrogent sur les conditions d'exercice de nombreux métiers.

Dans ce contexte, le SNB/CFE-CGC a souhaité interroger les salariés du secteur afin de mieux comprendre :

- Les usages actuels de l'intelligence artificielle au travail,
- La perception des opportunités et des risques,
- Les attentes des salariés vis-à-vis de leur entreprise et de leur syndicat.

L'enquête réalisée auprès de **1191 répondants** constitue un matériau particulièrement riche pour comprendre les évolutions en cours. Elle met en évidence à la fois : **un fort intérêt des salariés pour ces technologies** mais également **de nombreuses inquiétudes concernant leurs impacts sur les métiers, l'emploi et les compétences**.

Ces résultats ouvrent un nouveau champ d'intervention pour le dialogue social et pour l'action syndicale.

UNE MOBILISATION IMPORTANTE

Le premier enseignement de l'enquête est **le niveau élevé de participation et d'intérêt pour la question de l'IA. Avec 1191 répondants**, l'enquête témoigne d'une forte mobilisation des salariés sur ce sujet stratégique. Les réponses proviennent d'une grande diversité d'établissements bancaires et couvrent l'ensemble des métiers du secteur.

La structure du panel montre notamment :

- Une majorité de salariés âgés de 30 à 50 ans (51,7 %),
- Une part importante de salariés de plus de 50 ans (42,1 %).

L'ensemble des salariés du secteur bancaire, y compris ceux ayant une longue expérience professionnelle sont sensibles à ce sujet.

Cette mobilisation traduit également une réalité : les outils d'IA se déploient au plus près des salariés de façon concrète.

L'IA AU TRAVAIL

Une large diffusion des outils :

- **73,55 % des répondants utilisent des outils d'IA mis à disposition par leur entreprise.**

Les outils les plus utilisés sont notamment :

- Les assistants de type conversationnel (rédaction de mails, synthèses, recherche d'informations),
- Les outils de reformulation ou de traduction,
- Les outils d'analyse ou de détection d'anomalies.

Une utilisation régulière. L'usage de ces outils se développe au fur et à mesure des implémentations :

- **25,8 % les utilisent tous les jours,**
- **30,7 % plusieurs fois par semaine.**

Ainsi, plus de la moitié des salariés utilisent l'IA de manière régulière dans leur travail.

Des gains d'efficacité perçus. L'IA est globalement perçue comme un levier d'efficacité : **62,9 % des salariés estiment que l'IA améliore leur efficacité au travail.**

La principale opportunité identifiée est d'ailleurs le gain d'efficacité professionnelle, cité par près de 64 % des répondants.

Ces résultats montrent que les salariés ne sont pas dans une posture de rejet. Ils reconnaissent les bénéfices potentiels de ces outils.



UNE TRANSFORMATION RAPIDE ET INÉVITABLE

Les salariés interrogés anticipent très clairement une accélération du déploiement de l'IA dans les métiers bancaires.

En effet : **64,7 % des répondants estiment que l'IA va fortement se développer dans leur métier dans les 2 à 3 ans à venir.**

Cette perception confirme que les salariés ont pleinement conscience que l'IA représente **une transformation structurelle du secteur bancaire.**

Dans les réponses ouvertes, plusieurs tendances apparaissent :

- La conviction que l'IA va modifier profondément certains métiers,
- La perception d'une industrialisation croissante des activités,
- L'idée que certaines tâches pourraient disparaître ou être profondément transformées.

Cette transformation est donc **déjà anticipée par les salariés.**

UN MANQUE DE STRATÉGIE DANS LES ENTREPRISES

Malgré l'introduction de différents outils, l'enquête révèle **un déficit important de stratégie et de communication de la part des entreprises.**

À la question portant sur l'existence d'une stratégie IA clairement définie :

- 53,3 % des salariés indiquent que la stratégie est partielle ou constituée de projets isolés,
- 10,8 % estiment qu'aucune stratégie n'est identifiable.

Autrement dit, **près des deux tiers des salariés n'ont pas de vision claire de la stratégie IA de leur entreprise.**

Ce déficit de visibilité nourrit plusieurs difficultés :

- Incompréhension des objectifs poursuivis,
- Inquiétudes sur les impacts futurs,
- Développement d'usages informels ou non encadrés.

UN DÉFICIT DE FORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'un des résultats les plus marquants de l'enquête concerne **la question de la formation.**

Malgré le déploiement des outils :

- **62,4 % des salariés n'ont bénéficié d'aucune formation spécifique à l'IA.**

Plus encore :

- **58 % des répondants estiment ne pas être suffisamment formés ou informés pour utiliser ces outils.**

Cette situation crée un paradoxe : les salariés sont encouragés à utiliser ces technologies mais **ne disposent pas toujours des compétences nécessaires pour le faire de manière maîtrisée et sécurisée.**

Les verbatims illustrent cette situation :

- Sentiment d'être « dépassé » par ces évolutions,
- Manque d'explications sur les usages possibles,
- Absence d'accompagnement adapté aux métiers.

DES INQUIÉTUDES CONCERNANT L'EMPLOI

Si les salariés reconnaissent les opportunités offertes par l'IA, ils expriment également **de fortes inquiétudes concernant l'emploi et l'évolution des métiers.** Ainsi : **57,9 % des répondants considèrent que l'IA menace leur poste ou leurs missions.**

Les risques les plus souvent évoqués sont :

- L'affaiblissement des capacités d'analyse et de réflexion,
- La perte d'utilité dans le métier,
- L'obligation de changer de métier ou d'entreprise,
- Le risque d'erreurs liées à l'usage d'outils automatisés.

Dans les réponses ouvertes, les inquiétudes portent également sur :

- La possible **réduction des effectifs**,
- La **déshumanisation de la relation client**,
- La perte progressive de certaines compétences professionnelles.

DES ATTENTES FORTES EN MATIÈRE D'ENCADREMENT ET D'ÉTHIQUE

Les salariés expriment également des attentes importantes concernant **l'encadrement des usages de l'IA**.

Sécurité des données :

Près d'un tiers des salariés expriment un manque de confiance dans la sécurité des données traitées par les outils d'IA.

Impact environnemental :

L'enquête révèle également une sensibilité importante aux enjeux environnementaux : **plus de 92 % des répondants souhaitent que l'entreprise intègre des critères environnementaux dans le choix des solutions d'IA**.

Ces résultats montrent que les salariés attendent une IA responsable, transparente et encadrée.

UN NOUVEAU CHAMP D'ACTION POUR LE DIALOGUE SOCIAL

Les résultats de l'enquête montrent que l'intelligence artificielle constitue désormais **un enjeu central pour le dialogue social dans les entreprises bancaires**.

Plusieurs axes apparaissent comme prioritaires :

1. La transparence des stratégies IA

Les salariés demandent une meilleure information sur :

- Les projets en cours,
- Les impacts sur les métiers,
- Les évolutions organisationnelles associées.

2. La formation et l'accompagnement

La transformation des métiers impose un investissement massif dans la formation des salariés afin de :

- Développer les compétences numériques,
- Maintenir l'esprit critique face aux outils automatisés,
- Préserver les savoir-faire métiers.

3. L'anticipation des impacts sur l'emploi

L'introduction de l'IA doit s'accompagner d'une gestion anticipée des transformations professionnelles, incluant :

- Reconversions,
- Mobilités internes,
- Adaptation des compétences.

RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES POUR LE SNB

Au regard des résultats de l'enquête, plusieurs orientations stratégiques peuvent être proposées.

1. Ouvrir des négociations sur l'IA dans les entreprises

Le SNB pourrait promouvoir la mise en place d'accords de méthode spécifique portant sur :

- L'introduction des outils d'IA,
- L'évaluation de leurs impacts sociaux,
- L'encadrement de leurs usages.

2. Garantir un droit à la formation à l'IA

L'IA doit devenir un axe prioritaire des politiques de formation professionnelle afin de garantir l'employabilité des salariés.

3. Préserver les métiers et les compétences

Le SNB pourrait défendre une approche visant à faire de l'IA **un outil d'augmentation du travail humain et non de substitution systématique des salariés.**

4. Promouvoir une IA responsable

Cela suppose notamment :

- Le respect du RGPD,
- La transparence des algorithmes,
- La prise en compte des impacts environnementaux.

CONCLUSION

L'enquête réalisée par le SNB met en évidence une réalité complexe :

- Les salariés reconnaissent les opportunités offertes par l'intelligence artificielle,
- Mais expriment également des inquiétudes fortes concernant l'emploi, les compétences et le sens du travail.

Dans ce contexte, le rôle du dialogue social est essentiel pour accompagner ces transformations. Pour le SNB, l'enjeu est désormais de **faire de l'intelligence artificielle un sujet central de négociation et de réflexion stratégique**, afin de garantir que cette révolution technologique se traduise par un progrès pour les salariés comme pour les entreprises.

Le SNB/CFE-CGC souhaite accompagner activement ses sections et ses élus dans l'appropriation de ce sujet stratégique. Les membres du Groupe interbancaire sur l'IA. se tiennent ainsi à la disposition des sections syndicales pour intervenir, partager leur expertise et aider à analyser les impacts concrets de l'IA dans les entreprises. Ils peuvent notamment contribuer à préparer les échanges en CSE, à identifier les enjeux métiers et à construire des initiatives syndicales adaptées aux réalités de terrain.

Dans cette même logique, **le SNB propose également une sensibilisation dédiée à l'intelligence artificielle d'une journée.** Cette formation permet aux élus de mieux comprendre les technologies en jeu, d'identifier leurs conséquences sur l'organisation du travail, les compétences et l'emploi, et de disposer des outils nécessaires pour porter ces questions dans le dialogue social.

L'objectif est clair : permettre à nos équipes d'être pleinement actrices de ces transformations, afin que l'intelligence artificielle reste au service du travail et des salariés.



ET LE PARTAGE DES VALEURS ?

Si l'intelligence artificielle peut générer des gains de productivité, il faudra rappeler à nos directions qu'ils ne reposent pas uniquement sur les investissements en technologies mais aussi sur la bonne appropriation par les salariés ainsi que par les usages qu'ils en feront.

En effet, ils devront se former, s'adapter, corriger des modèles en les faisant évoluer et parfois accepter des transformations profondes de leurs métiers.

Dans ce contexte, le SNB/CFE-CGC estime qu'il est indispensable d'ouvrir dès maintenant le débat sur le partage de la valeur créée par l'intelligence artificielle. La réflexion sur l'introduction de système d'intelligence artificielle en entreprise doit être aussi un moment de réflexion sur le partage de la valeur.



SANTÉ DES SALARIÉS : L'ANGLE MORT DE L'IA

Le SNB/CFE-CGC s'inscrit également dans une démarche de prévention face à l'introduction de ces nouveaux outils. Les travaux scientifiques soulignent en effet que l'usage non maîtrisé ou insuffisamment encadré de l'intelligence artificielle peut générer certains risques psychosociaux : fatigue mentale et physique accrue, appauvrissement de la réflexion, ou encore perte de sens au travail.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel de mettre en place un suivi régulier de la santé des salariés utilisateurs. Celui-ci doit s'inscrire dans une logique d'accompagnement des usages, afin de garantir des conditions de travail favorisant à la fois le bien-être, la satisfaction et l'engagement de tous.



**Contactez votre délégué.e syndical.e snb/cfe-cgc
contact@snb-services.org**