

L'IA DANS LA BANQUE, L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE :

À QUI PROFITE-T-ELLE VRAIMENT ?

L'IA, C'EST UN GAIN DE TEMPS... OU PAS !

Le discours qui accompagne le déploiement de systèmes d'IA dans nos entreprises repose largement sur les bénéfices supposés pour les travailleurs et travailleuses. Gain de temps et suppression des tâches répétitives, sans valeur ajoutée. Dans les métiers de la banque, de l'assurance et de l'assistance comme dans toutes les

professions, il existe des tâches rébarbatives, c'est un fait. Alors, quand le ou la patron·ne propose qu'une IA s'en charge à notre place, on peut être tenté·e ! En réalité, cela dissimule surtout une intensification du travail. Dans nos secteurs, on ne connaît pas de patron·nes qui cherchent à « soulager » les travailleur·euses. En revanche, on connaît bien

L'intelligence artificielle percut de plein fouet nos vies, nos métiers et nos conditions de travail. Dans la bouche des gouvernements et des patrons, elle serait le remède à tout !

Les secteurs de la banque, de l'assurance et de l'assistance sont loin d'être épargnés. Toutes les entreprises de ces secteurs se sont lancées dans une course folle à son développement, au mépris de nos emplois et de nos conditions de travail. On vous propose de décrypter l'IA et ses conséquences.

celles et ceux qui sont engagé·es dans la course au toujours plus !

De plus, l'IA n'est pas totalement autonome et l'on demande aux salarié·es de contrôler son travail. C'est le cas, par exemple, pour les outils de rédaction de mails aux client·es, ou les IA qui génèrent des plannings : il faut vérifier, corriger, reprendre ce qui a

été produit. Cette charge de travail supplémentaire est largement invisibilisée. Elle pose aussi la question de la responsabilité ! Si un mail généré par une IA, relu par un·e salariée, comporte des erreurs, ce qui n'est pas rare, qui en est responsable ? On n'a pas encore vu une IA sanctionnée ou passer en entretien préalable...

QUELLES CONSÉQUENCES POUR LES EMPLOIS ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL ?

Un mail généré à notre place, des préconisations et argumentations construites par un logiciel, des dossiers analysés par la machine... Le développement de systèmes d'IA dans nos métiers s'accompagne d'une perte de sens majeure. À terme, les travailleur·euses ne serviraient plus qu'à réciter ce que l'IA aurait décidé ! Là encore se pose la question de la responsabilité.

L'introduction de l'IA exacerbé également la surveillance des salarié·es, avec le développement du management algorithmique. Ils dictent la façon de travailler, l'ordre des tâches, le temps accordé pour les exécuter... Tout est enregistré en temps réel ! S'y ajoutent des systèmes d'évaluation permanente, notamment dans les centres d'appel. Des IA analysent l'ensemble des appels : respect de la trame, intonation

de la voix, utilisation de certains mots... les salarié·es sont scruté·es en permanence, sans tenir compte du contexte, des appels précédents ou de l'état de la personne. Les écoutes ne servent désormais plus qu'à contrôler, voire à sanctionner !

Une entreprise comme Orange a quantifié le temps passé par les téléconseiller·es à rechercher une réponse juste à apporter aux client·es.

Selon l'opérateur, c'est 30 % du temps de l'appel qu'il espère « gagner » en remplaçant les salarié·es par des IA! Et peu importe la qualité de la réponse qui sera finalement apportée... On peut parier sans trop de risque que cette réflexion soit partagée par de nombreux·ses patron·nes!

L'IA entraîne également l'apparition de nouvelles tâches chronophages et sans

intérêt, une dépendance accrue aux outils informatiques : gare à la panne ou à la cyberattaque! Ainsi que l'abandon de certaines missions. L'IA engendre la perte de savoir-faire professionnels et de technicité.

Cette technologie constitue une véritable épée de Damoclès au-dessus de nos emplois. Une étude récente montre que près de 10 % des emplois du secteur

bancaire en Europe sont menacés d'ici à 2030, soit 200 000 postes. Quand on sait que la majorité des projets intégrant de l'IA se mettent en place sans information des travailleur·euses et ni de leurs représentant·es, il y a de quoi s'inquiéter!

ET OÙ VONT LES DONNÉES ?

Désormais, lorsqu'un employeur annonce le déploiement d'un nouveau logiciel ou une mise à jour, il y a fort à parier qu'il intègre de l'IA... sans que cela soit clairement annoncé! Et même lorsque c'est clairement indiqué, le flou demeure, notamment sur l'utilisation des données. Prenons l'exemple

d'un logiciel d'écoute et d'analyse d'appels : qui peut dire où sont stockées les données échangées, lesquelles sont utilisées et dans quel but? Le fonctionnement interne de l'IA reste opaque pour ceux qui les utilisent, directement ou indirectement. C'est ce qu'on appelle l'effet de boîte noire.

Dans nos métiers, ce sont autant les données des client·es que celles des salarié·es qui sont aspirées par les IA, notamment via les outils de ressources humaines, souvent à l'insu de toutes et tous. Il n'est pas rare que les employeurs proposent (ou imposent!) aux travailleur·euses d'utiliser

les IA intégrées à certains logiciels, comme ceux de Microsoft ou Google. Là encore se posent les questions de la transparence et de la confidentialité! En utilisant ces IA, les salarié·es fournissent en outre un travail gratuit pour les entraîner et accroître les profits de multinationales aussi puissantes que des États.

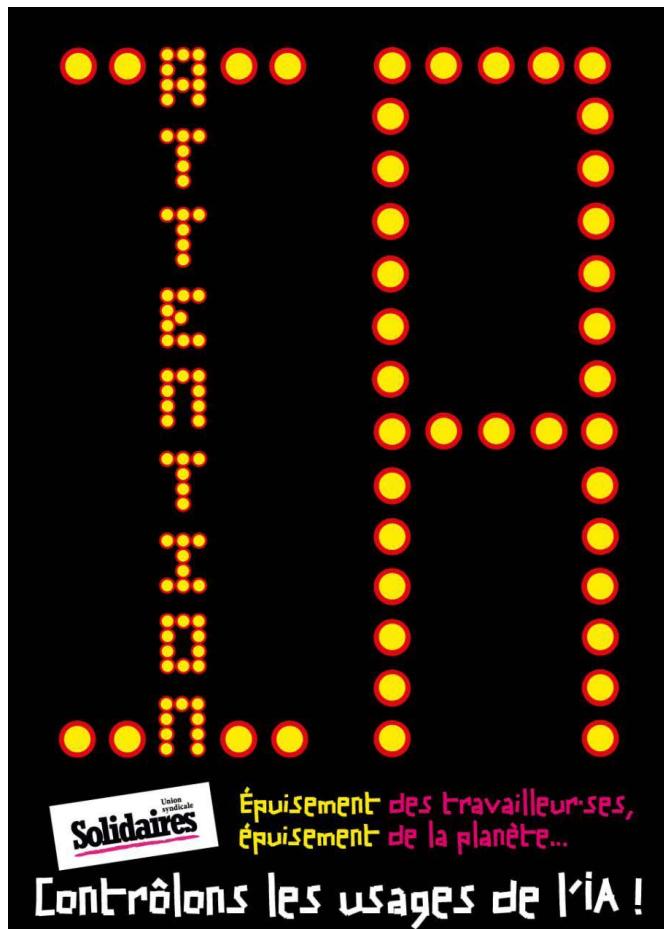
ON PEUT AGIR FACE À L'IA !

Impact sur nos emplois, nos conditions de travail, nos données et sur l'environnement... Solidaires soutient une position technocritique : ni technophobe par principe, ni techno-solutionniste. Autrement dit : nous considérons qu'aucune technique ne peut constituer une réponse miracle aux crises sociales et environnementales engendrées par le capitalisme. A fortiori une technologie aussi vorace en eau, en énergie et en métaux rares que l'IA et qui aggrave les inégalités sociales et les oppressions systémiques. Dans les métiers de la banque, de l'assurance et de l'assistance, les structures

membres de l'Union syndicale Solidaires sont aux côtés des salarié·es pour :

- lutter contre le déploiement imposé aux travailleur·euses
- contraindre les employeurs à informer et consulter le personnel et ses représentant·es
- exiger que toute introduction d'IA fasse l'objet d'expertises et d'évaluations des risques professionnels, notamment sur la santé.

Nous continuerons à combattre les suppressions d'emplois.



Lutter contre le déploiement capitaliste de ces outils ne se fera pas sans prise de conscience des enjeux de domination, de recherche du profit au mépris des conditions de travail, d'ultra-surveillance des populations, de destruction environnementale, de remise en cause de l'objectif zéro carbone et du réchauffement climatique, de la réduction des libertés publiques. Aussi, de toutes les façons possibles, y compris par la grève, nos syndicats, aux côtés des salarié·es, continueront à se mobiliser.