

Perception de l'impact de l'IA par la fonction RH des banques membres ISFB sur le marché de l'emploi et le développement des compétences

Mathias BAITAN

1 Directeur général, ISFB

INFORMATIONS

Mots clefs :

datas
gestion des données
intelligence artificielle

RÉSUMÉ

L'intelligence artificielle et la gestion des données transforment profondément le secteur bancaire, suscitant à la fois craintes et opportunités. Une enquête de l'ISFB auprès de 24 banques montre que l'IA est perçue comme un levier d'efficacité, notamment pour l'analyse de données, la relation client et la lutte contre la fraude. Les compétences clés à développer incluent la maîtrise des données, la cybersécurité et les soft skills. Malgré l'enthousiasme, des obstacles demeurent, comme les contraintes réglementaires et le manque de compétences internes, en particulier dans les petites banques.

L'intelligence artificielle (IA) et la gestion avancée des données sont en train de redessiner le paysage bancaire. Alors que certaines publications mettent en avant une possible automatisation massive menaçant l'emploi, d'autres y voient une opportunité inédite d'optimiser les services et de redéfinir les compétences clés des collaborateurs. Toutes convergent néanmoins dans la difficulté à prédire le véritable impact sur l'emploi à court ou moyen terme.

L'Institut Supérieur de Formation Bancaire (ISFB) a mené une enquête auprès des fonctions RH de ses membres pour apprécier leur perception quant à l'anticipation des compétences à développer.

24 banques ont participé au sondage, majoritairement par l'intermédiaire de leur département RH (87%). Parmi les banques sondées, 66% sont composées de moins de 500 ETP. L'échantillon est composé de banques privées (45%), de banques cantonales, banques régionales ou Raiffeisen (36%), grandes banques et succursales de banques étrangères (16%). Loin d'être une simple tendance, l'IA s'installe durablement dans le secteur bancaire. 66% des établissements sondés ont déjà adopté des solutions basées sur l'IA ou prévoient de le faire à court terme. 29% d'entre-elles prévoient de s'y atteler à moyen terme. D'une manière générale, 50% des sondés estiment que l'IA peut contribuer de manière

significative à optimiser le temps de travail quotidien, notamment dans l'analyse de données financières, la gestion des entrées en relation, les tâches de contrôle et le reporting, ou les activités administratives internes (correspondances, présentations, analyse de documents, ...).

Cette transformation se concentre sur trois axes majeurs :

- L'automatisation des processus, qui permet de réduire la charge de travail sur des tâches répétitives, et concentrer le temps de travail sur des tâches à forte valeur ajoutée
- L'optimisation de l'analyse des données clients, essentielle pour personnaliser les services et anticiper les besoins.
- L'optimisation de la détection des fraudes, où l'IA joue un rôle clé dans l'identification des comportements suspects en temps réel.

60% des établissements sondés estiment que l'IA alliée à une gestion des données avancée devrait permettre d'améliorer de manière significative l'expérience client, tandis que seulement 17% estiment que l'exploitation de ces technologies pourrait plutôt avoir tendance à diminuer les interactions humaines.

Une transformation des compétences

Contrairement aux craintes parfois exprimées dans certains médias, l'enquête relève que pour la fonction RH, l'IA ne signe pas forcément la fin des emplois bancaires. L'étude montre que 78% des répondants estiment que son impact sera positif ou neutre (transformation de l'emploi), tandis que 20% seulement estiment que l'IA pourrait engendrer des adaptations de poste à la baisse. Aucune différence notable n'a été observée entre les grandes et les petites banques : la taille de l'établissement ne semble pas influencer la perception de l'IA sur l'emploi. L'idée selon laquelle les banques ayant déjà adopté l'IA auraient une vision plus optimiste ou au contraire plus pessimiste ne se vérifie pas non plus. Les données montrent qu'il n'existe pas à ce jour de corrélation significative entre le degré d'adoption de l'IA au sein d'une organisation et la perception de son impact sur l'emploi.

Dans ce contexte, certaines compétences deviennent essentielles aux yeux de la fonction RH pour s'adapter aux enjeux de demain :

- La maîtrise des outils de traitement des données et d'automatisation
- Le développement des compétences en cybersécurité et gestion des risques
- Le développement des compétences relationnelles et les capacités collectives et individuelles d'adaptabilité.

79% des sondés citent les compétences en matière de gestion et d'analyse des données comme un atout clé pour développer sa carrière dans différents métiers bancaires (relation client, gestion des risques, conformité, ...). A ce stade, 16% des sondés proposent déjà des formations à leurs collaborateurs en matière de développement des compétences sur la thématique de l'analyse des données et de la gestion de l'IA dans leur organisation, et 45% envisagent de le faire à court terme.

Malgré un enthousiasme croissant, l'adoption de l'IA ne va pas sans obstacles. L'étude identifie des défis perçus de manière différente selon la taille de l'institution :

- Les grandes banques mentionnent principalement les enjeux réglementaires et de conformité, freinant la mise en place de solutions IA.
- Les petites structures évoquent plutôt un manque de compétences internes ou des freins quant aux coûts des technologies à intégrer pour un retour sur investissement à ce stade encore incertain.

44% des établissements sondés envisagent de recruter activement des profils spécialisés dans la gestion des

données et dans l'intelligence artificielle, tandis que 54% des établissements envisagent de s'appuyer davantage sur des compétences externes auprès de prestataires spécialisés.

Il ressort qu'à ce stade, l'appréciation de l'impact de l'IA sur le quotidien reste pour la majorité des banques sondées encore difficile à cerner concrètement, bien que certaines banques s'engagent dans des programmes de formation plus poussés, à l'interne de leur organisation en général sous la houlette de leur CTO, ou via des prestataires externes.

Pour maximiser leurs capacités d'adaptation au monde de demain et préserver leur marque employeur, les banques se doivent d'investir continuellement dans la formation et l'accompagnement de leurs collaborateurs. Développer des compétences en gestion de données et en IA devient ainsi un levier stratégique pour anticiper les évolutions du secteur : l'IA n'est ni une révolution brutale, ni une simple tendance passagère, mais un véritable levier stratégique et durable pour le développement des organisations.