

Communiqué de presse

Paris, le 15 avril 2025

Banques et intelligence artificielle générative : une étude interbranches sur leurs métiers et compétences

L'essor récent de l'intelligence artificielle générative (IAG) amène un grand nombre d'opportunités et d'enjeux à tous les secteurs de l'économie. A ce titre, deux observatoires paritaires du secteur bancaire (observatoires des métiers de la banque et du groupe BPCE), en collaboration avec les cabinets de conseil Roland Berger et Diot-Siaci ont entrepris d'étudier les impacts de l'IAG sur les métiers et les compétences. Ce rapport met en lumière les évolutions des rôles, des compétences et des organisations du travail, tout en identifiant les enjeux managériaux qui en découlent, en faisant un focus sur 9 métiers. Attentif au dialogue social, le secteur bancaire a souhaité ainsi partager un diagnostic commun, tout en proposant des recommandations concrètes pour accompagner ces mutations et pour que les métiers bancaires, comme ils ont toujours su le faire, évoluent avec anticipation et ambition.

Des métiers bancaires en pleine évolution

L'étude met en évidence que l'IA générative ne remplace pas les métiers bancaires, mais modifie en profondeur les activités et requiert le développement de nouvelles compétences. L'analyse se concentre sur plusieurs familles de métiers : les métiers du client, du juridique, du marketing, de la comptabilité, du contrôle, des ressources humaines, les fonctions managériales et les métiers liés à la production de l'IA.

Parmi les transformations observées, l'étude souligne notamment :

- **L'optimisation des processus métiers**, avec l'automatisation des tâches administratives et la génération automatique de documents.
- **L'évolution des interactions clients**, grâce à une personnalisation accrue des services et à l'usage de solutions d'IA conversationnelle.
- **La montée en compétences des collaborateurs**, pour maîtriser la supervision des modèles IA, la gestion des risques liés aux biais algorithmiques et la gouvernance des données.
- **L'émergence de nouvelles responsabilités managériales**, avec un besoin renforcé d'accompagnement au changement et de développement des compétences en communication et en pédagogie.

Par ailleurs, les entretiens menés sur le terrain avec les collaborateurs montrent une absence de crainte majeure face à l'utilisation de l'IAG, une vive curiosité et des réactions positives. La majorité d'entre eux considère cette technologie comme une opportunité d'améliorer leurs conditions de travail en réduisant la charge des tâches répétitives. De plus, les programmes de formation et les ateliers mis en place par les différents établissements pour accompagner les collaborateurs dans l'utilisation des nouveaux outils renforcent leur confiance et leur engagement.

Un enjeu de formation et d'accompagnement

Les résultats de l'étude montrent que l'adoption réussie de l'IA générative passe par un accompagnement des collaborateurs et un effort renforcé en matière de formation. La transparence sur l'utilisation des outils et l'appropriation progressive des nouvelles compétences sont des leviers essentiels pour favoriser une transition fluide.

Par ailleurs, l'analyse des impacts sur la qualité de vie et aux conditions de travail (QCVT) met en évidence des attentes fortes en matière de supervision humaine des modèles automatisés, de clarté sur l'évolution des métiers et de préservation de l'équilibre entre innovation technologique et expertise humaine. Cette étude sectorielle propose ainsi plusieurs recommandations stratégiques, notamment le développement de parcours de formation adaptés, la diffusion d'une culture IA au sein des établissements et l'expérimentation de nouvelles modalités d'organisation du travail intégrant l'IA de manière progressive.

Une démarche collective pour anticiper l'avenir

En donnant une vision complète des transformations en cours et des leviers d'adaptation, cette étude sectorielle constitue une référence pour accompagner les évolutions du secteur bancaire. L'IA générative représente une opportunité majeure d'optimisation et d'innovation, et son intégration nécessite une approche concertée et responsable. Les conclusions de cette étude invitent l'ensemble des acteurs du secteur à poursuivre le dialogue, et à faire de l'IA générative un levier de progrès partagé.

Le secteur bancaire a toujours su s'adapter aux grandes évolutions technologiques, en intégrant progressivement de nouvelles solutions pour améliorer ses services et accompagner ses collaborateurs dans ces transformations. Dans l'essor de l'IA générative, il dispose de compétences nombreuses pour maîtriser l'outil.

Contact presse :

Benoît Danton – bdanton@fbf.fr / 06 73 48 80 40

Christophe Gilbert - christophe.gilbert@bpce.fr / 01 40 39 66 00