



N°4 JANVIER 2019

CFTC Banque Populaire Le Mag'

Chers collègues,

En ce début d'année 2019, votre Mag CFTC fête sa première année, et vos encouragements nourris nous encouragent à vous apporter toutes les informations utiles dont vous avez besoin au quotidien.

2019 sera l'année du changement avec la fusion des Instances Représentatives du Personnel : Comité d'Entreprise + Délégation du Personnel + CHSCT = Comité Social & Economique avec, globalement, des moyens minorés. Pour cette raison, et bien d'autres d'ailleurs, soyez toujours plus nombreux à rejoindre la CFTC Banque Populaire !

Meilleurs Vœux 2019 à vous et à vos familles !...

Pascal de FRÉMONT

Président du Syndicat National CFTC BP
06.83.15.71.45

Meilleurs Vœux 2019 !

**INTELLIGENCE ARTIFICIELLE :
IMPACTS SOCIAUX DANS LE SECTEUR BANCAIRE**

LA CFTC À LA BPACA, BPOC ET RIVES DE PARIS



**SYNDICAT NATIONAL CFTC
BANQUE POPULAIRE**

« Quand le vent du changement se lève, les uns construisent des murs, les autres des moulins à vent... »



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : IMPACTS SOCIAUX DANS LE SECTEUR BANCAIRE

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : MYTHES ET RÉALITÉS

L'I.A., « la construction de programmes informatiques permettant d'accomplir des tâches, pour l'instant, accomplies de façon plus satisfaisante par des êtres humains (selon la définition de Marvin Lee Minsky) ... », peut susciter à la fois émerveillement et crainte de domination de l'homme par la machine.

L'I.A. est le volet le plus médiatisé de la révolution numérique en cours au côté, et en interaction, avec d'autres évolutions dont les supers calculateurs, la massification des données (big data), les réseaux sociaux, la connexion des ordinateurs et des objets, les algorithmes, la blockchain, ... Ces évolutions sont ambivalentes, à la fois porteuses de promesses et de menaces. Quant à la suprématie de la machine, elle est limitée à des champs techniques précis (rester dans le calculable et à partir d'informations non variables).

■ L'I.A. est aujourd'hui une réalité industrielle après des décennies de recherches



D'après l'Étude BCG Malakoff Médéric : IA, et Capital Humain - mars 2018

■ Quatre logiques d'adoption de l'I.A. par les entreprises

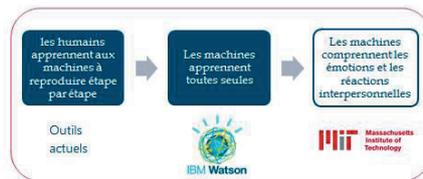
Productivité : optimisation, efficacité des processus (ex : traitement robotisé d'opérations de Back Office ⇒ des premiers pilotes dans des Banques montrent des gains possibles de 60% dans les délais de traitement, 70% de la charge de saisie de données)

Revenu : nouvelles offres, nouveaux produits et services (ex : véhicule autonome)

Relationnel : nouveaux services, meilleure satisfaction client (ex : chatbots, pré-orientation des demandes clientèle, personnalisation des offres)

Décisionnel : appui expert à la prise de décision (ex : évaluation des risques en banque-assurance) grâce à une meilleure utilisation et analyse des données.

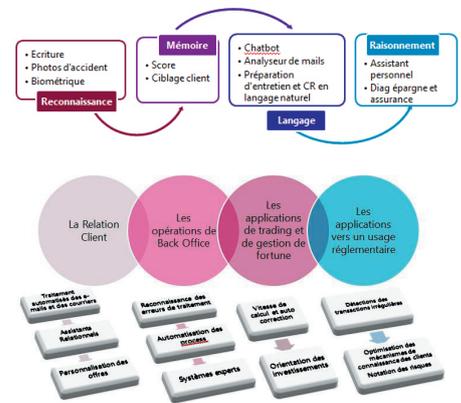
Un développement exponentiel attendu de l'I.A.



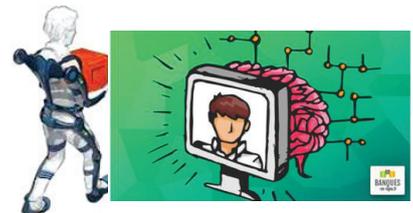
L'I.A. DANS LE SECTEUR BANCAIRE

Nous assistons à un foisonnement des plans stratégiques et plan digitaux dans les groupes bancaires avec des investissements très importants annoncés... Cependant la bataille des chiffres vise aussi à séduire les marchés boursiers et les médias. Selon la récente étude de l'Observatoire des Métiers de la Banque, chacun y va de son volet IA mais en « reste encore à des couches superficielles ». Et l'implantation de l'IA est souvent plus complexe que prévu initialement (ex : des problèmes de traçabilité des décisions proposées par les algorithmes d'apprentissage machine, problèmes d'interactions avec la réglementation...)

Dans les banques les premières applications visibles



Cousin de l'ouvrier augmenté avec exosquelette, le conseiller augmenté est-il pour demain ?



En matière d'IA, beaucoup de prototypes et d'ambitions mais les cas d'usages restent ciblés. Le Crédit Mutuel est en pointe avec son projet Watson en partenariat avec IBM. Les applications sont limitées à l'analyseur de mails (détecter l'intention, le degré d'urgence, des raccourcis vers des applicatifs métiers, des modèles de réponses) et des systèmes

experts. Le « conseiller augmenté » est donc simplement délesté de tâches répétitives sans valeur ajoutée et a un accès plus rapide à l'information pertinente.

Visant des fonctionnalités similaires au Crédit Mutuel, la BNPP vient de nouer un partenariat stratégique avec Worldline (Atos) pour qu'il lui fournisse le service des meilleures technologies mondiales d'ici 2 ans.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : QUELS IMPACTS SOCIAUX ?

L'emploi en danger ?



Depuis la fin des années 80, l'hémorragie d'effectif dans le secteur bancaire a été plusieurs fois pronostiquée. L'emploi est resté finalement stable (autour de 370.000 salariés) mais avec de

profondes transformations en son sein. Depuis la crise de 2008 la tendance est à une lente érosion. Les fermetures d'agences qui se multiplient depuis 3 ans dans la majorité des réseaux sont la résultante de la baisse de leur fréquentation par les clients, les services digitaux transformant l'usage de la banque, et de choix stratégiques des Directions. Cependant, Secafi constate généralement que la charge de travail du personnel ne baisse pas car les flux de mails et d'appels téléphoniques sont croissants et se substituent aux flux physiques.

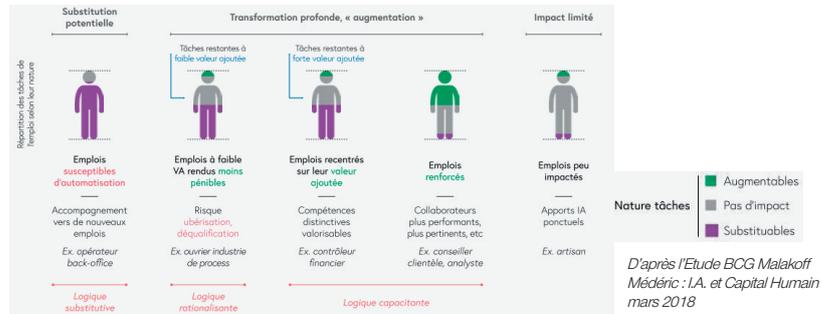
Contrairement à l'automatisation des processus, l'intelligence artificielle en tant que telle n'a pas encore produit de plans sociaux en dépit de certaines annonces alarmistes. Selon le rapport France Stratégie de Mars 2018, « l'intégration de l'IA... ne devrait pas entraîner de rupture majeure [de l'emploi] dans les banques ». Des métiers vont disparaître, d'autres émerger mais aucune étude ne chiffre véritablement l'impact emploi. Secafi constate que les

développements informatiques nécessités par l'IA créent plutôt plus d'emplois chez les prestataires que dans les services informatiques internes. Au Crédit Mutuel, les gains de productivité gagnés dans le réseau avec Watson seraient réalloués dans le développement commercial sans suppression de postes.



Une transformation des emplois et des compétences massive et rapide

D'après un sondage du World Economic Forum 35% de compétences professionnelles jugées essentielles pour 2020 qui ne l'étaient pas en 2015. La place des compétences relationnelles va se renforcer dans tous les métiers.



Des changements d'organisation et des conditions de travail

La transformation numérique porte en elle à la fois des améliorations potentielles et des dégradations des conditions de travail. **La façon de la mettre en œuvre dans l'entreprise sera donc déterminante pour les salariés.**

OPPORTUNITÉS - FACTEURS POSITIFS	RISQUES - FACTEURS NÉGATIFS
Modification des espaces de travail (coworking, espaces agiles, open space,	
• Espaces adaptés aux nouveaux usages	• Réduction des surfaces, nuisances sonores, ...
Réduction des tâches à faible valeur ajoutée souvent les plus fastidieuses	
• Accès plus rapide à l'information pertinente • Gains de productivité personnelle • Raccourcissement du délai de réponse	• Suppression de postes • Augmentation de la charge de travail si mauvaise anticipation ou surestimation des gains de productivité • Accroissement de l'intensité du travail
Besoin de compétences nouvelles	
• Formations, qualifications, promotions, motivation, surcroît de rémunération • Employabilité renforcée sur le marché du travail	• Responsabilité de s'adapter renvoyée sur le salarié • Nouvelles inégalités entre les « in et out » • Dégradation des conditions de travail si mauvaise anticipation (déficit de gestion de changement)
Interaction avec la machine (la « co activité ») et nouvelle organisation du travail	
• La complémentarité • Une amélioration de la communication et de la collaboration	• Plus de reportings, plus de contrôles, RPS, perte de sens au travail, quelle place dans l'organisation ? ... • Extension de la disponibilité 24/24 - 7/7, surcharge d'informations, ... • Conflits éthiques, déshumanisation, ...
Rôle nouveau du management et des RH	
• Apporter du sens, faciliter, coacher, animer, partager, favoriser l'autonomie ...	• Plus contrôler, • Déléguer aux algorithmes la responsabilité des décisions
Frontière de floue entre le travail et la vie privée	
• Autonomie	• Individualisation, • Isolement, surcharge, réduction des temps de récupération, ...

LA CFTC A LA BPACA...

La section est composée de 10 élus (titulaires et suppléants).

Des femmes et des hommes à votre écoute (visites, téléphone) sur tout le secteur BPACA. Nous informons régulièrement les adhérents et sympathisants par mail et sur notre blog. Le secteur bancaire est en pleine métamorphose ; la CFTC de BPACA s'engage aux côtés de tous les salariés, cadres et techniciens, pour les aider à affronter au mieux les transitions à venir.

Les 4 délégués syndicaux CFTC à BPACA, Charlotte BARNY, Thierry DÉCIMA, Patricia DUVERNOIT, Sylvie LHOIRY (responsable de la section) sont également vos Représentants du Personnel au sein de BPACA. Ils font connaître à l'employeur vos réclamations, revendications ou propositions et négocient les accords collectifs.

C'est une équipe homogène, dynamique et motivée qui se réunit régulièrement pour travailler en amont sur tous les projets d'accords de la direction, mais également pour préparer toutes les réunions des différentes instances. Elle apporte un soin tout particulier à ne signer majoritairement que des accords en faveur des salariés.



Délégués du Personnel :

- Collège Techniciens : Nelly CHASTENET - Patricia DUVERNOIT - Charlotte BARNY - Nathalie HUARD-BOUTET ;
- Collège Cadres : Yvan MAKOVEITCHOUX - Danie LATOUR ;

Comité d'Entreprise :

- Collège Techniciens : Sylvie LHOIRY - Charlotte BARNY - Patricia DUVERNOIT (RS) ;
- Collège Cadres : Thierry DECIMA - Carine MARGOT
Elus CHSCT : Sylvie LHOIRY - Nelly CHASTENET - Carine MARGOT (RS).

Mail : cftcbpaca@hotmail.fr
Blog : cftcbpaca.blogspot.com

LA CFTC BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS : 25 ANS D'ENGAGEMENT !

Et oui, déjà 25 ans ! Tout au long de ces années, les membres de la section CFTC BPRI, d'hier et d'aujourd'hui, ont toujours œuvré pour les collaborateurs, tous animés par une même volonté chère à la CFTC : l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Cette valeur est encore plus vraie aujourd'hui avec cette idée forte de ne pas sacrifier l'Humain face aux démons du « tout digital ».

Nous sommes une équipe de 13 personnes présentes dans toutes les instances, tant individuellement en allant défendre nos collègues auprès de la DRH, que collectivement en négociant les accords (NAO, mobilité, mutuelle, intéressement / participation...).

Nous siégeons dans toutes les commissions (formation, aide au logement, égalité professionnelle, restauration, loisirs...).

Mais nous sommes avant tout des hommes et des femmes de terrain, ce qui nous permet de garder une vision réelle du travail face à une direction de plus en plus en décalage avec la réalité du quotidien.

Nous organisons des visites régulières en agences et en services pour échanger avec les collègues sur les points d'actualité et les informer des dernières mesures négociées avec la direction.

Il nous semble également primordial que chacun ai le même niveau d'information, c'est pourquoi, nous publions régulièrement une communication intitulée « INFO CE » afin de transmettre à tous les collaborateurs les dernières nouvelles accompagnées de notre avis ou de nos décisions.

Nos actions passent également par l'envoi de tracts pour dénoncer les abus, les dysfonctionnements, voire les injustices ou tout simplement pour informer les collaborateurs de leurs droits.

Nous sommes syndicalistes et constructifs, nous négocions et dialoguons pour défendre les droits de tous.

Vous souhaitez nous joindre par mail : cftc.bpri@wanadoo.fr ou par téléphone : 01.53.79.99.28.



LA CFTC A LA BPOC ...

A la Banque Populaire Occitane, la CFTC représente localement les valeurs de solidarité et de respect de la vie familiale, qui sont notre ADN.

Ses élus défendent les intérêts de tous les collaborateurs, quelle que soit l'appartenance politique, religieuse ou catégorielle. Occupant tous un poste professionnel en parallèle de leurs mandats, leur connaissance des difficultés du terrain et des besoins est réelle et non « racontée », ce qui, avec une consultation fréquente de ses adhérents, les rend plus efficaces.

Cette proximité avec le terrain est d'autant plus importante que la Banque Populaire Occitane est issue de deux fusions successives entre trois banques de petite taille. Et, comme bien souvent dans ces cas-là, la recherche d'économies d'échelle et la taille actuelle (plus de 2.000 salariés) dégradent les conditions de travail et font perdre de vue la place de l'Humain.

Pour donner un sens à cette fusion, l'entreprise a choisi un modèle d'organisation « Cap Parcours Client » dont l'ambition est compréhensible, mais les modalités de conduite très contestables. Malgré son opposition au projet dès son début, la CFTC, minoritaire à la BPOC, n'a pas été suivie par les autres partenaires sociaux. La Direction est donc partie à toute allure...

Résultats : des objectifs trop ambitieux, des primes à la performance incompréhensibles, non motivantes et ne favorisant pas l'esprit d'équipe, des postes de conseillers d'accueil supprimés avant la mise en place des solutions, des activités déportées sur des plateformes externes, la création d'une méga plateforme téléphonique « à tout faire », pas d'augmentation du salaire fixe, une épée de Damoclès avec un intéressement qui va fortement chuter voire disparaître, un système de recrutement qui rend très difficile les remplacements nécessaires en zone rurale, et le tout avec un dialogue social quasi inexistant !

Au niveau du socio-culturel, la CFTC à dorénavant pris la Présidence de la Commission Vacances avec comme défi de fédérer les autres organisations syndicales autour de projets et décisions communes : voyage au Canada, aux États Unis, week-end à Prague, sortie à Port Aventura, arbre de Noël enfants et adultes, développements de partenariats (locations hors saison, location de véhicules, abonnements sportifs...).

Se syndiquer à la BPOC ?

Deux options : choisir la CFTC si vous préférez des élus représentatifs qui ne s'engagent sur les dossiers importants qu'après vous avoir consulté ou choisir un des syndicats majoritaires en place, si vous êtes du style « suiveur » et peu impliqué.

N'hésitez pas à les contacter !

Les élus à la BPOC : Myriam LOUPIAS, Hélène MAZZOCUT, Christine SANCHEZ, Valérie SARTOU, Sophie SAVOURNIN, Frédéric ARNAUD, Richard BACON, Remi DESPLAS.



Les membres du Bureau CFTC BPOC : Marina MELLAC (06 22 43 12 49 - marina.mellac@wanadoo.fr), Dominique RAULLET (06 12 48 78 75 - dominique.raullet@wanadoo.fr), Cyrille BISTON (06 09 76 29 22 - cyrille.biston@sfr.fr), Emmanuel VERHAGUE (06 19 73 60 70 - emmanuel.verhague@neuf.fr) et notre consultante, Josy LE GARS (06 81 97 69 62 - josy.legars@wanadoo.fr).