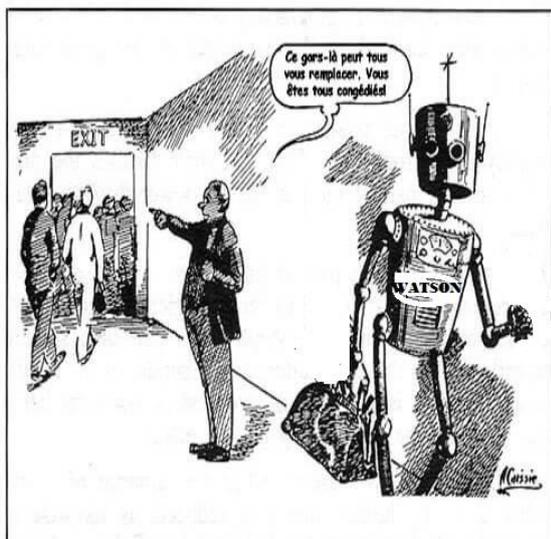


Des Souris ou des Hommes ?

La digitalisation a fait son apparition depuis quelques années, maintenant c'est l'intelligence artificielle qui vient bouleverser nos emplois et nos métiers.

Si l'on ne peut s'opposer aux progrès techniques, on ne peut qu'être extrêmement inquiet sur les conséquences de ces changements sur nos emplois.

A la CEIDF, le projet WATSON est le 1^{er} signe de l'Intelligence Artificielle.



Qu'est-ce que WATSON ?

Le superordinateur d'IBM répond à des questions formulées en "langage naturel". Le fonctionnement de Watson n'est pas le même qu'un simple chatbot puisque celui-ci ne traduit pas une question en langage informatique pour pouvoir formuler une réponse.

En d'autres termes, Watson trouve **une signification à la question posée par rapport à ce qu'il a appris et emmagasiné** dans sa mémoire grâce aux différents échanges avec les utilisateurs. Ensuite, il crée des hypothèses grâce à des algorithmes de réflexion et des

scores de pondération et de confiance. Grâce à cela il en déduit une réponse.

Par exemple, Watson aura la possibilité dans la question :

"Quel temps fait-il aujourd'hui ?" de comprendre que la notion de "temps" est lié au mot aujourd'hui et donc à la météo.

Ainsi il pourra répondre très simplement et rapidement, "il fait très chaud aujourd'hui :)."

De plus, pas besoin de parler anglais avec Watson puisque celui-ci parle plus de 8 langues dont l'anglais, le français, l'espagnol ou encore l'arabe.

Un des autres avantages de Watson est que celui-ci a la possibilité d'apprendre de ses erreurs grâce à un apprentissage automatique. En effet, il prend en compte les éventuels retours humains et il est possible à chaque instant de lui ajouter ou retirer des connaissances.

Aujourd'hui IBM nous annonce même que Watson se rapproche de la compréhension humaine (c'est-à-dire aux alentours des 4 % d'erreurs).

Les enjeux pour la Caisse d'Épargne :

Les bénéfices d'une analyse sémantique des e-mails, une solution pour améliorer et faciliter la gestion des mails clients.

- ☺ Augmenter la satisfaction client
- ☺ Diminuer le temps de traitement
- ☺ Augmenter l'efficacité opérationnelle des conseillers

L'envers du décor

Cette solution magique a un coût ? Combien ? À priori 30 000 000 d'euros !

Effectivement si WATSON répond à notre place, du temps commercial est dégagé, ce qui signifie aussi que cette solution requiert moins

de personnel, d'où la diminution progressive de la masse salariale !

Et voilà ! Des conseillers disponibles pour répondre au téléphone et mieux encore pour réaliser du démarchage téléphonique. Ça tombe bien la Caisse d'épargne entre dans la rénovation de ses agences dans le concept collaboratif. Dans chaque agence des « mini centres d'appels ». Ainsi le temps sera optimisé. Voici le concept « des usines tertiaires » de la productivité à son paroxysme ! L'avenir des agences est là ; la vente par téléphone. Les indicateurs part variable 2018 attestent de ce futur. La bonification de la vente à distance majorée de points supplémentaires !

Si WATSON (intelligence artificielle) peut répondre à nos mails, il sera également capable de vendre à notre place des crédits, des assurances auto.... Et nous les humains notre travail dans toute cette innovation technologique dénuée de charges patronales cotisations sociales.... Que deviendra-t-il ?

Il ne s'agit pas de refuser ni d'être fataliste face aux évolutions technologiques mais de savoir comment se dessine l'avenir pour les salariés.

Comment le métier de banquier va évoluer et avec quel niveau d'effectif à cours moyen terme.

Quel effectif à court moyen terme ? De moins en moins, élémentaire mon cher Watson !

Isabelle
MAUZAT MARTINBernard
DANTECChristian
LEBONPierre
PLUQUINPierre-Yves
INGLESE