



Lettre ouverte

Demande d'Ouverture de Négociations pour un Accord sur l'Intégration de l'Intelligence Artificielle (IA) et l'Emploi.

Monsieur le Directeur des Ressources Humaines,

LCL doit faire face à un défi crucial dans les années à venir : l'intégration croissante de l'Intelligence Artificielle (IA) dans notre secteur. Autrement Solidaires, bien qu'organisation syndicale non représentative à ce jour, sollicite formellement l'ouverture de négociations en vue de la mise en place d'un accord d'entreprise dédié à l'accompagnement de cette transformation technologique et à ses impacts sur l'emploi et les compétences. LCL ne peut délibérément avancer dans la mise en place de l'IA sans appréhender et encadrer tous les impacts générés pour ses salariés.

« L'étude prospective évolution des métiers de la relation client en lien avec l'Intelligence Artificielle » issue de l'observatoire des métiers du Crédit Agricole souligne l'importance d'une approche réfléchie, progressive et inclusive, qui place les employés et les clients au cœur de la stratégie. La mise en œuvre d'un accord cadre est, pour Autrement Solidaires, indispensable pour garantir que cette ambition stratégique se traduise concrètement dans la qualité de vie au travail des salariés LCL. Pour Autrement Solidaires, les axes cruciaux de ce futur accord devront être :

1. L'Accompagnement RH et la Montée en Compétences.

L'intégration de l'IA transforme toutes les grandes catégories de métiers bancaires : les métiers orientés clients, les métiers services bancaires, les métiers juridiques, les métiers marketing, les métiers ressources humaines, les métiers comptabilité et finance, les métiers de contrôle, les métiers producteurs d'IA sans oublier les métiers de management. Cela nécessite une adaptation constante des compétences. L'accord devra donc garantir :

- La mise en place de programmes de formation continue pour tous les employés, couvrant l'IA, l'analyse de données et les nouvelles technologies.
- Un accompagnement personnalisé pour identifier les compétences transférables et favoriser la reconversion interne.
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) afin d'anticiper les besoins futurs et de préparer les employés aux nouveaux rôles.

2. L'Évolution des Rôles et la Transformation du Travail

L'IA doit servir à augmenter les capacités des salariés, et non à les remplacer. L'accord devra donc définir clairement :

- Les nouvelles compétences clés à développer pour tous les métiers (expertise éthique, compétences relationnelles renforcées, agilité cognitive).
- Le maintien d'un équilibre entre l'automatisation des tâches routinières et l'interaction humaine à forte valeur ajoutée.
- Les modalités d'adaptation du management face à cette transformation.

3. L'Éthique, la Transparence et le Dialogue Social

L'utilisation responsable de l'IA est essentielle pour maintenir la confiance. L'accord devra formaliser :

- L'établissement de lignes directrices éthiques claires pour l'utilisation des algorithmes, incluant des mécanismes de contrôle et d'audit.
- L'assurance de la transparence dans les décisions prises par l'IA.
- La définition de responsabilité en cas d'erreur de l'IA (mauvaise saisie de données).
- L'importance du Dialogue Social pour accompagner les changements de manière concertée et inclusive.

4. L'Accessibilité et l'Inclusion

L'intégration de l'IA ne doit pas créer de fracture numérique. Nous devons garantir :

- Le maintien de services accessibles pour tous les segments de clientèle, y compris ceux moins à l'aise avec la technologie ou en zones rurales.
- La préservation d'une option humaine pour chaque service numérisé.
- Le développement d'une agilité relationnelle chez les conseillers pour s'adapter à des profils clients contrastés.

Pour Autrement Solidaires, la mise en place de cet accord est indispensable à une gestion du changement proactive et transparente. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et vise à optimiser les bénéfices de l'IA tout en minimisant les risques et les perturbations pour les salariés LCL. Certes, Autrement Solidaires n'a pas, à ce jour, la représentativité nécessaire pour participer à des négociations. Cela ne nous empêche aucunement d'avoir une vision responsable, réaliste et constructive.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, veuillez agréer, Monsieur Le Directeur des Ressources Humaines, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour Autrement Solidaires

Franck Lecomte

