

# IA Watson : un gain de temps pour les salariés ?

La demande d'expertise présentée après l'introduction de [Watson](#), le programme d'intelligence artificielle d'IBM, auprès du Crédit Mutuel, ne passe toujours pas. Dans un arrêt du 12 avril 2018 révélé par [Legalis](#), la Cour de cassation a confirmé une décision rendue en ce sens par le tribunal de grande instance (TGI) de Lyon.

Le Crédit Mutuel CIC [a intégré Watson dès 2016](#) et a généralisé son utilisation depuis. En 2017, [20 000 chargés de clientèle](#) de la banque mutualiste, dans 5 000 caisses locales et agences, étaient concernés. Mais le projet a inquiété des salariés soucieux pour la pérennité de leurs emplois. Des robots-conseillers allaient-ils les remplacer ou être cantonnés au traitement d'emails et à l'assistance virtuelle assurance ?

Le groupe Crédit mutuel, lui, a bien déclaré avoir investi dans [Watson pour assister les conseillers](#) dans le traitement abondants d'e-mails (réorientation par mots clés, par ordre de priorité...). Et les soutenir en matière de réponse à apporter dans le domaine de l'assurance, à ce jour. Avec au moins un objectif : obtenir « *un gain de temps de dix minutes par jour par agent pour qu'ils puissent se consacrer à leur coeur de métier* ».

## **Impact mineur sur les conditions de travail**

Méfiant, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) du Crédit mutuel Sud-Est a décidé, par délibération du 9 juin 2016, de recourir à une expertise. Et ce pour « *examiner les modifications des conditions de santé, de sécurité et les conditions de travail* » des salariés. Des modifications liées, selon lui, à l'introduction d'une application cognitive du programme Watson auprès de chargés de clientèle et d'affaires.

De son côté, le Crédit Mutuel a saisi le tribunal de grande instance (TGI) de Lyon et a obtenu, le 28 novembre 2016, l'annulation de cette délibération. Au motif que « *la crainte exprimée par le CHSCT d'intensification du travail, à l'opposé de son premier souci d'appauvrissement des tâches, n'est pas objectivée* », selon le juge.

Saisie du dossier, le Cour de cassation a jugé que le TGI « *a annulé à bon droit la délibération du CHSCT désignant un expert* ». La justice a en effet estimé que le déploiement de Watson a des « *conséquences mineures dans les conditions de travail directes des salariés* ».

*(crédit photo de une © IBM)*