

[VivaTech - 2018] IBM et Crédit Mutuel, collaboration renforcée sur l'IA

Pour le Crédit Mutuel, l'IA rime définitivement avec Watson. La solution d'IBM accompagne déjà plus de 20 000 conseillers bancaires dans 5 000 caisses et agences des réseaux du Groupe.

A l'occasion du salon VivaTech, les deux groupes annoncent la création d'une Cognitive Factory « regroupant des ingénieurs spécialisés dans l'IA et des experts métiers du groupe Crédit Mutuel, en partenariat avec des experts IBM. » D'ici un an, la structure devrait compter « plus de 100 professionnels et experts d'ici un an » selon un communiqué.

IA pour tous les métiers

Actuellement, l'IA version Watson [est déployée](#) dans les métiers de l'assurance auto, de l'épargne, de la santé et de la prévoyance. Par ailleurs, une solution d'analyse d'e-mails est utilisée pour traiter les messages.

Le groupe de bancassurance estime que la généralisation de l'IA dans ses métiers va lui permettre de réaffecter 200 000 jours/hommes par an à la formation, à la montée en expertise de ses conseillers et au développement de l'activité commerciale.

Watson adoubé par la Cour de cassation

Ce déploiement massif de Watson a été contesté par le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) du Crédit mutuel Sud-Est [en juin 2016](#) via une délibération pour « examiner les modifications des conditions de santé, de sécurité et les conditions de travail » des salariés liées à son utilisation.

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 ».