

Intelligence Artificielle

Décrypter le présent, anticiper l'avenir

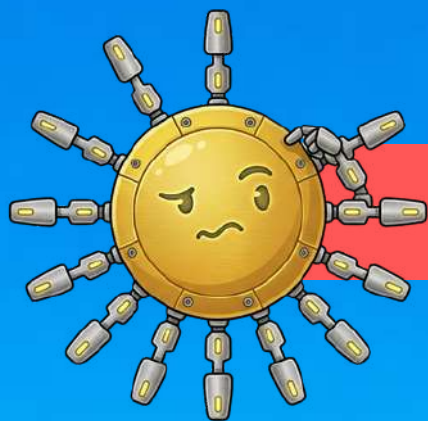
Episode 1



**Les dossiers
de l'été**



Pour adhérer, [cliquez ici !](#)



Mercredi 15 juillet 2026

Intelligence Artificielle à la Matmut

L'avenir se décide aujourd'hui !

Lors du CSE de juin 2026, la **Direction a officialisé l'introduction de l'Intelligence Artificielle (IA) au sein du Groupe Matmut**. À travers les projets TURING, NEKO, et les outils déployés pour la Mutuelle Ociane Matmut (MOM), le Groupe s'engage dans une transformation profonde de nos métiers et de notre relation avec les sociétaires. Mais une question essentielle demeure :

L'IA sera-t-elle un outil au service des salariés ou exclusivement au service de la performance économique ?

La **Direction affiche des engagements qui se veulent rassurants** :

- L'IA est un « support pour les métiers, pas un remplacement ».
- L'IA est un « outil au service des collaborateurs ».
- Le Groupe veut « maîtriser sa dépendance » et « privilégier de faire en interne ».
- L'objectif est de libérer les salariés des tâches simples pour les recentrer sur la valeur ajoutée.

Mais, face aux projets concrets présentés par la Direction, le **décalage avec ces belles promesses est frappant**. Nicolas Gomart, dans une interview accordée à Décideurs Magazine du 1er juillet 2026, déclare : *"à ce stade, c'est une centaine de cas d'usage et une cinquantaine en phase de déploiement. Cela concerne l'ensemble de la chaîne de valeur"*. Ce discours est-il de nature à accorder une totale confiance à nos dirigeants ?

Analyse des projets : L'envers du décor

NEKO : Le « ChatGPT » interne

Cet outil d'intelligence artificielle a pour objectif **d'aider les salariés à trouver plus facilement les informations dont ils ont besoin dans les différents documents et outils de l'entreprise**. Il leur permettra également d'utiliser une IA dans un environnement sécurisé.

Cet outil sera réservé à un usage exclusivement interne. Les données de l'entreprise qui y seront utilisées resteront protégées et ne serviront pas à entraîner une intelligence artificielle accessible au grand public.

Une **charte sur l'utilisation de l'IA viendra compléter le règlement intérieur afin de fixer les règles d'utilisation de cet outil**.

Projet TURING

Le projet prévoit le **déploiement d'agents IA**, capables d'effectuer certaines tâches de manière autonome, comme répondre aux questions des sociétaires, **24h/24 et 7j/7, sans intervention humaine**.

La Direction affirme que ces outils ne remplaceront pas les salariés. Pourtant, les documents indiquent que ces agents **pourront analyser les besoins, expliquer les garanties et aller jusqu'à la souscription autonome de contrats** (premiers tests sur les NVEI). Dès lors qu'une machine réalise des missions auparavant assurées par des salariés, la question du remplacement de certains métiers se pose légitimement.

Enfin, si la Direction évoque un développement interne, le projet repose en réalité sur trois prestataires externes. La maîtrise technologique apparaît donc encore limitée.

Automatisation des notes téléphoniques (MOM) : Le retour du Taylorisme

Une IA va écouter l'intégralité des appels pour rédiger automatiquement le compte-rendu. De plus, si le salarié garde la main pour valider la note, l'intention affichée par la Direction est claire : **réduire le temps de post-appel pour augmenter la prise d'appels.**

Rappelons que le post-appel est souvent le seul moment de respiration pour un salarié en plateforme. Réduire ce temps de récupération pour forcer les cadences n'est pas "être au service du collaborateur", c'est une pression supplémentaire.

Bienvenue dans l'ère du taylorisme numérique.

Pour l'instant, l'intrusion de l'IA semble superficielle : le salarié conserve le choix d'activer le traçage ou de rédiger son propre compte-rendu. Mais quelle sera la suite ? Impressionnés par la précision de l'outil, les collègues vont progressivement lui déléguer systématiquement cette tâche.

La phase suivante du déploiement verra arriver une IA orientant le conseiller sur son discours afin d'optimiser ses ventes, toujours en vue d'aider à atteindre ses objectifs/ambitions. Et enfin dans la troisième phase de déploiement, l'IA portera un jugement sur la qualité de nos entretiens.

Voilà comment en l'espace d'un an l'IA passera d'un outil d'aide à un outil de contrôle et de perte d'autonomie.



L'humain doit rester au centre

Les exigences de la CGT

Pour la CGT Matmut, **l'intelligence artificielle doit avant tout rester un outil au service de l'humain.** Si l'IA génère des gains de productivité et supprime les tâches répétitives, les bénéfices doivent revenir aux salariés.

Ce qui manque dans tous les projets présentés sont les études sur les impacts sociaux.

Un salarié qui dispose du temps nécessaire pour exercer son métier est plus serein et plus à même d'apporter un service de qualité. Nous exigeons donc des garanties fermes :

- **Revalorisation salariale et des classifications** : Si l'IA traite les actes simples, les salariés ne géreront plus que des situations complexes à forte charge émotionnelle ou technique. Cela doit obligatoirement se traduire par une augmentation de la classification de nos métiers.
- **Amélioration des conditions de travail** : L'IA doit servir à alléger la charge mentale et à redonner du sens au travail, pas à augmenter les objectifs chiffrés.
- **Négociation obligatoire** : L'impact de l'IA sur le contenu et l'organisation du travail doit être négocié avec les instances représentatives.
- **Une IA éthique et responsable** : Les outils déployés doivent respecter nos exigences en matière de RSE et de durabilité environnementale.

À cet effet, nous sollicitons **l'ouverture d'une négociation avec la direction en vue d'élaborer un accord cadre sur l'IA.** Ce texte permettra de réguler l'intégration de ces nouvelles technologies et d'accompagner l'évolution des métiers qui en découle.

Et **si les gains de productivité liés à l'IA sont réels** après le déploiement des projets, il faudra d'ores et déjà penser à les partager équitablement. La CGT propose **une réduction du temps de travail avec le passage à la semaine de 32 h payées 35 h.**

Pour la CGT, cette transformation doit avant tout être menée au service des salariés.

L'humain doit toujours passer avant la performance, et le progrès social avant la rentabilité aveugle.