

FLASH

BRÈVE DU CSE

CGT MATMUT



TURING :

Jeudi 23 juillet 2026

Le CSE émet un avis défavorable et insiste sur la nécessité de placer l'humain et les conditions de travail au cœur du déploiement de l'IA

Lors du CSE des 21 et 22 juillet dernier, les élus ont été consultés sur le programme **TURING** (projet visant à déployer des agents d'intelligence artificielle dans la relation client du Groupe Matmut sur l'ensemble des canaux)

Cependant, outre l'absence de clarté du calendrier de déploiement (phase d'expérimentation/mise en production), nous avons relevé une absence d'évaluation des gains de productivité, une absence d'éléments chiffrés sur les effectifs impactés intégrant notamment les risques de suppression ou de transformation de postes, une absence d'analyse des transformations du travail, une absence de précision sur l'articulation entre l'intervention humaine et les agents IA et enfin une absence de trajectoire de déploiement à moyen terme.

L'intégration de l'intelligence artificielle soulève des interrogations majeures. Si le projet prévoit une évolution profonde des missions, marquée par un recentrage sur les cas complexes et de nouvelles tâches de supervision, il soulève de sérieuses inquiétudes quant aux conditions de travail.

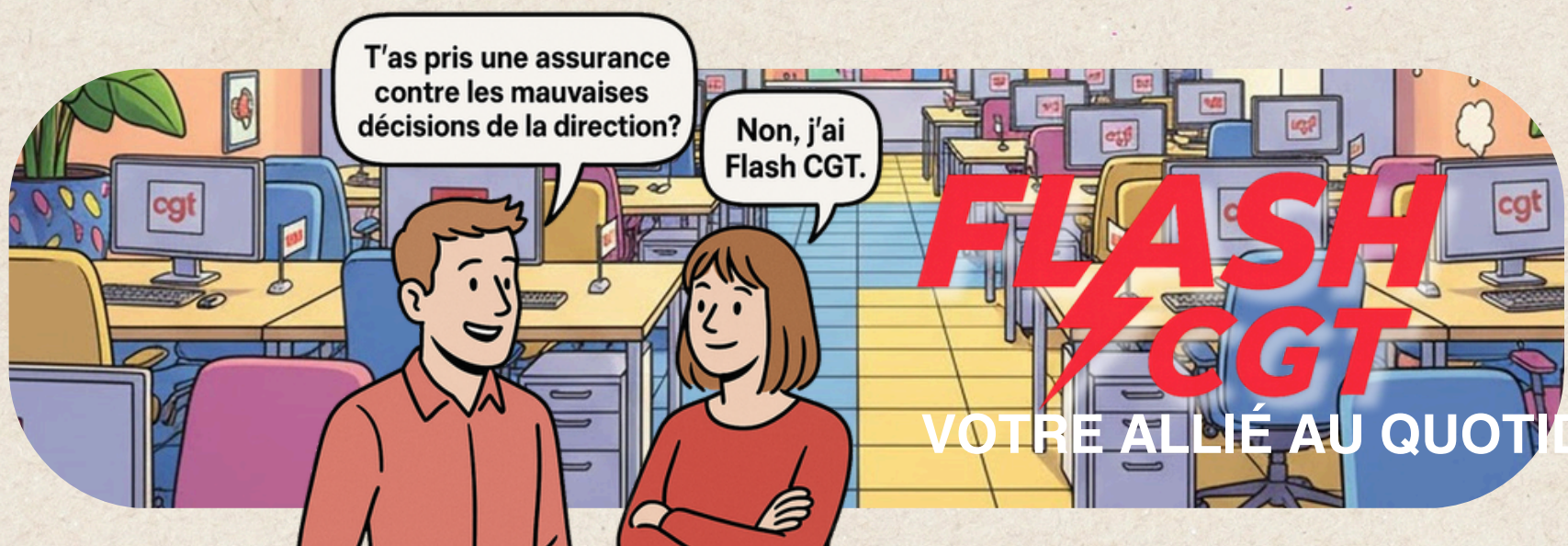
L'augmentation de la charge cognitive et des responsabilités n'étant pas anticipée à ce stade, **le CSE exige une intégration de ces risques dans le DUERP et la mise en place d'une prévention active des risques psychosociaux.**

Sur le plan technique et juridique, le dossier pèse lourdement sur les épaules des équipes. L'opacité autour des technologies déployées fragilise la conformité avec le RGPD et l'IA Act, tandis que la charte IA actuelle tend à reporter la responsabilité des erreurs et des hallucinations sur les salariés, exonérant trop l'entreprise de ses choix technologiques.



La CGT Matmut et l'ensemble des élus du CSE, ont émis un avis défavorable sur le projet TURING en l'état des éléments présentés et demandent à la Direction de compéter l'information avant toute poursuite du déploiement.

La santé, la sécurité et le respect des droits des salarié(e)s ne sont pas des variables d'ajustement.



FLASH CGT

VOTRE ALLIÉ AU QUOTIDIEN