



CSEE DU 26 JANVIER 2024

FIDELIA

LA FIN DU STANDARD

La direction a voulu moderniser et unifier les différents Serveurs Vocaux Interactifs (SVI).

Soi-disant plus intelligents qu'avant et comprenant mieux, ces nouveaux SVI pourraient « faciliter le parcours client » (diriger plus efficacement les appels vers les bons services et plateau).

Ces missions étaient, jusqu'à présent, réalisées par les standardistes.

Considérés comme obsolètes et archaïques par la direction, ces derniers vont voir leur service et leur métier disparaître en fin d'année 2024.

Fidelia serait la dernière société d'assistance avec un Standard.

La direction générale, après avoir maintenu et imposé le secret pendant plusieurs semaines, a fait part de ses projets aux élus du CSEE fin janvier, puis aux salariés concernés.

Tous les standardistes en CDI se verront proposer des postes en Temps complet au plateau Technique de leur site d'appartenance. Et ceux qui le souhaitent, pourront postuler à différents services qui recrutent notamment à la Proximité ou à la Gestion.

Des entretiens sont d'ores et déjà programmés entre les standardistes et un pool de 5 RRH. La situation de chaque salarié sera analysée « au cas par cas » et évaluée selon l'article 6 de l'accord Gestion Prévisionnel des Emplois et des Compétences (GPEC).

../..



A l'issue de la réunion d'information du vendredi 26 janvier les interrogations des standardistes n'ont pas toutes trouvé de réponses.

- Quel sera l'avenir des CDD qui souhaitent rester chez Fidelia ?
- Y aura-t-il des ouvertures de postes au Mixte ?
- Que vont devenir les aménagements d'horaires accordés précédemment ?
- Pour les postes au Technique, les standardistes perdront un samedi de travail par mois, et les majorations qui l'accompagnent. Auront-ils une compensation de salaire ?

QU'EN PENSE LA CGT ?

La disparition du Standard est une décision de l'entreprise. Les standardistes n'ont pas à être pénalisés en matière de salaire et de conditions de travail !

La CGT demande dès à présent :

- que les standardistes voient leur majoration du samedi (perdu) intégrée à leur salaire de base dans le cadre des augmentations individuelles 2024.
- que tous les postes actuellement ouverts chez Fidelia soient prioritairement réservés aux standardistes.
- que tous les standardistes souhaitant intégrer un poste dans le Groupe bénéficient d'un véritable accompagnement.
- que tous les aménagements d'horaires accordés soient maintenus.
- des adaptations particulières pour les salariés proches de la retraite.
- que les standardistes en CDD soient prioritaires pour remplacer les chargés du Technique partis renforcer l'équipe de la Gestion.

**La CGT restera vigilante
et surveillera de près
cette reconversion**

A la fermeture du Standard 300 000 appels dits résiduels, selon les estimations de la direction, aboutiront au Technique. Ce qui correspond à 950 appels par jour et 3 appels par jour par chargé.

Tous les appels ASE et DSTC seront dirigés vers la Proximité.

