



Avis de la délégation CGT au CSEE LE MANS sur le projet d'évolution de la grille d'écoute chez Fidélia Assistance, au CSEE Extraordinaire du 25 février 2025

A la lecture du document, en préparation du CSEE du 23 janvier 2025, nous n'avions pas saisi l'ampleur, le but ni la globalité du projet.

En effet, dans le document il est question de « style relationnel », d'une nouvelle formation, de la place du manager de proximité, de « postures clients », d'une nouvelle grille d'évaluation, de « nouveau lexique »...

Dans ce document fourre-tout, rien n'était clair.

En séance, en toute fin de journée, la directrice des Assistances nous a apporté quelques éclaircissements.

Toutefois, nous sommes restés dubitatifs sur les objectifs de ces projets.

Comment et pourquoi augmenter la satisfaction client ? Fidélia ne possède-t-elle plus la satisfaction la plus élevée du Groupe ?

Fidélia, l'ex-pépète de la relation client, aurait-elle perdue de sa valeur ?

Pour les collègues que nous avons consultés, et notamment pour les plus anciens qui ont déjà une solide expérience client, cette évolution manque de sens et de pertinence.

Nous savons qu'à la sortie des présentations du Plan d'action Assistance (PAA) 2025/2027, dans lesquels sont évoqués ces changements, certains Chargés d'assistance n'étaient pas dupes, voire étaient révoltés contre ce qu'ils considèrent comme une entrave à leur cœur de métier.

La direction, ici même et lors de ces présentations du PAA, a répété qu'il ne s'agissait pas d'établir un script de dialogue avec les clients. Pourtant le document nous parle d'un « lexique », d'« ancrage des notions », de « style relationnel », d'« homogénéité des pratiques », de « mots pour le dire » etc.

Ces termes nous semblent bien être des synonymes de « script ».

Faudra-t-il que les Chargés interagissent avec les clients comme des robots ? L'accueil naturel et humain apporté par Fidélia ne conviendrait-il plus ? Et qu'arrivera-t-il aux chargés d'assistance s'ils n'adoptent pas les 6 postures ? Et si leurs « mots pour le dire » ne sont pas standardisés ni repris textuellement ?

L'ombre de l'intelligence artificielle semble rôder, se propager, se rapprocher de plus en plus de l'activité d'assistance.

La seule raison évoquée pour justifier ce chantier est l'ancienneté de 7 ans de la grille d'écoute. Cette justification nous paraît bien faible face à l'ampleur des modifications induites par ce projet.

Le document met également en avant une relation client augmentée. Mais quid des autres contraintes rencontrées par les Chargés dans leur parcours individuel que sont le respect des contrats, les objectifs chiffrés, les tableaux de bord, la P3CO etc ?

Même le calendrier présenté nous semble également sujet à caution : il mentionne les formations mais ne dit mot sur le déploiement de la nouvelle grille.

Et que dire de cette nouvelle grille ? A la relecture du document la CGT ne sait toujours pas de quoi il est question : la grille des écoutes dites pédagogiques ? celle des « écoute à chaud » ? Les 2 ?

Ce projet aurait nécessité une information claire et précise. Or le document fourni, nous le répétons, était incompréhensible, et sa présentation n'a été que survolée lors du dernier CSEE.

La CGT est encore une fois en désaccord avec ce manque de considération. Il démontre une volonté de la direction de passer en force un projet et souligne le peu de crédit qu'elle accorde à l'avis de l'instance. Sans parler de la faiblesse des justifications et du manque d'information réelle en séance.

La CGT craint la robotisation du discours des Chargés d'assistance et de la relation client et regarde, en même temps, se développer l'humanisation de l'intelligence artificielle.

Pour toutes ces raisons, la CGT émet un avis défavorable