



**INFORME !**

**DES PROPOS CHOQUANTS**

Une pétition



**L'excellence en ligne**

## LES PROPOS CHOQUANTS DE NOTRE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au CSEC du 19 mars 2025, le directeur général de Fidélia a tenu des propos que nous qualifions de méprisants et discriminants à l'égard des salariés de Fidélia.

Alors qu'il présentait le bilan d'activité 2024 de Fidélia, il a parlé en ces termes des salariés de son entreprise : **"C'est un corps social un peu particulier, une caricature de français, ça ralôche beaucoup. A la fois c'est dynamique mais en même temps ça ralôche pas mal. C'est de vrais français. C'est coloré malgré tout, mais c'est de vrais français"**.



La CGT a été le seul syndicat à réagir aussitôt en séance en faisant une déclaration condamnant ces propos.

Ce n'est que le surlendemain, toujours en CSEC et en question diverse à la fin de la séance, que la présidente du CSEC, Nathalie Gautier, est revenue sur ces propos en plaidant la mauvaise interprétation.

Aucune ambiguïté sur ces propos que nous avons réécoutés via l'enregistrement de la réunion et qui seront retranscrits au procès-verbal. Nous invitons d'ailleurs les salariés à lire ce PV.

Par ces propos stigmatisants et totalement irrespectueux, le directeur général de Fidélia tentait d'expliquer pourquoi le baromètre social chez Fidélia présentait le plus mauvais score en termes d'engagement. Aucune remise en question de la politique managériale de Fidélia mais des railleries teintées de mépris à l'égard de certains collègues de Fidélia qui seraient tenus pour responsables de ce mauvais résultat. Plus nauséabond, Monsieur Feytis n'hésite pas à mettre en opposition ce qui est coloré avec l'identité française.

Nous condamnons également l'attitude de la direction qui cautionne ce type de comportement en justifiant l'inacceptable. Nos dirigeants, si prompts à sanctionner, se doivent d'être exemplaires dans leurs comportements.

Il en va ainsi du principe de neutralité inscrit au règlement intérieur et qui a été foulé au pied tout comme du respect dû à tout salarié dans l'entreprise.

Cette attitude va à l'encontre des valeurs humanistes prônées par le groupe et porte préjudice à l'image du groupe

**A l'entreprise comme ailleurs, la CGT se battra toujours contre toutes les formes de discrimination et pour exiger le DROIT AU RESPECT.**

### POUR FAIRE RESPECTER LE DROIT DE POSER NOS CET



Depuis des mois, la direction nous empêche de poser les CET  
Nous voulons défendre notre droit au repos !

Je signe la pétition pour :

Pouvoir poser les CET sur la base du prévisionnel comme avant,  
hors période d'arbitrage

Extraire les CET du calcul du taux d'absentéisme



**Rapprochez vous de vos représentants CGT pour la signer**

SCAN

## EXCELLENCE EN LIGNE:

### Fidélia, la pépite de la relation client, aurait-elle perdu de sa valeur ?

En début d'année, lors des présentations du Plan d'action Assistance (PAA) 2025/2027, a été présentée la nouvelle grille de double-écoute dans le cadre du chantier "excellence en ligne". Certains Chargés d'assistance n'étaient pas dupes, voire étaient révoltés contre ce qu'ils considèrent comme une entrave à leur cœur de métier.

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

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.



La direction, lors de ces présentations et de l'info consultation du CSEE 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".

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 ? (écoute, proximité, empathie, engagement, confiance et réactivité)

Et si leurs "mots pour le dire" ne sont pas standardisés ni repris textuellement ?

L'ombre de l'intelligence artificielle semble se rapprocher de plus en plus de l'activité d'assistance. Allons-nous servir de cobaye ? La seule raison évoquée pour justifier ce chantier est l'ancienneté de 7 ans de la grille d'écoute.

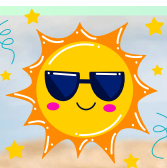
Cette justification nous paraît bien faible face à l'ampleur des modifications induites par ce projet.

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 ?

Lors du CSEE du 25 février dernier, la CGT a émis un avis défavorable craignant la robotisation du discours des Chargés d'assistance et de la relation client et estimant que l'information apportée en instance était bien trop insuffisante.



Les élus CGT ont été les seuls à émettre un avis défavorable à ce projet.



**Nous vous souhaitons à tous bon courage pour cette nouvelle saison et profitez de vos congés bien mérités**



Facebook : **CGT Fidelia Assistance**

Instagram : **#lacgtfidelia**

Je souhaite rejoindre la CGT FIDELIA :

**cgtfidelia@fidelia-assistance.fr**

