

PROJET TENOR

MENACE SUR NOS EMPLOIS



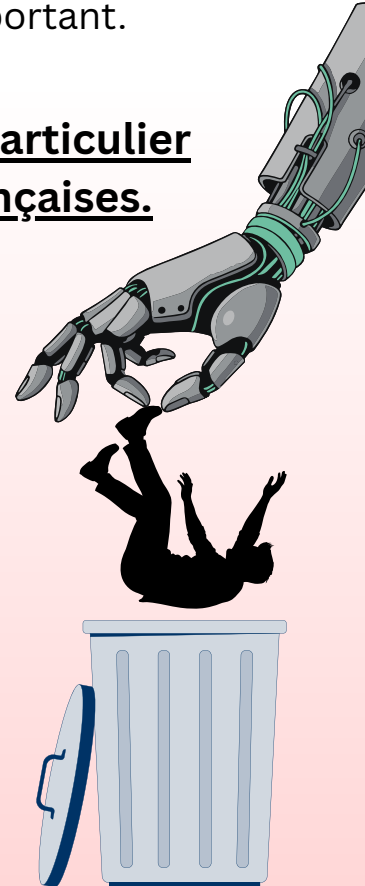
Au CSEE des 17 et 18 Décembre, la direction a présenté le projet « Test ténor » qui consiste à diriger 100% des appels GMF panne France (hors autoroute) vers le système de Voice bot interne dopé à l'IA Soprano. Jusqu'ici, ce système était activé uniquement en cas de parcage important.

Ce test, loin d'être anodin, survient dans un contexte particulier qui impacte l'ensemble des sociétés d'assistance françaises.

La première alerte est survenue avec la société Arc Europe (ex ACTA) qui a perdu un contrat important avec un constructeur automobile au profit d'une entreprise italienne spécialisée dans la digitalisation à outrance et l'intelligence artificielle.

Cela s'est concrétisé par la suppression de 80 postes chez Arc Europe.

La seconde alerte, plus récente, concerne AP Solution (anciennement Mondial assistance) qui s'est lancée en novembre vers une généralisation du déploiement de solutions d'intelligence artificielle. La direction a annoncé dans le même temps une suppression d'environ 450 postes ETP à l'horizon 2027, en grande partie dans le secteur de l'assistance automobile.



Nous avons déjà connu chez Fidélia une alerte interne avec la fermeture du standard et la suppression d'une trentaine de postes au profit d'outils automatisés.

Quand Covea annonce une généralisation de SOPRANO à l'ensemble des appels du périmètre panne GMF, nous avons des raisons de nous poser des questions sur l'avenir proche de nos métiers.



Les élus CGT ont interpellé la direction sur ce contexte alarmant au CSEE de décembre 2025 et l'ont interrogée sur les impacts de TENOR sur la typologie de l'activité et sur les objectifs assignés aux chargés (TDB, P3CO...)



La direction a affirmé que le but n'était pas la rentabilité mais la qualité. Elle a reconnu que **l'automatisation de la gestion des dossiers simples cantonnera les chargés à gérer des dossiers complexes et que le temps libéré par TENOR sera consacré à de nouvelles activités décloisonnées. Pour nous cela revient à intensifier la charge de travail.**



Aujourd'hui, ce « test » tombe du ciel quinze jours avant sa mise en œuvre. À la CGT, nous ne sommes pas naïfs et nous sommes conscients que le mouvement vers la transformation des métiers digitalisables est en marche et, à terme, inexorable.

Cette stratégie qui consiste à avancer masqué avec une automatisation par ci, un test par-là ne permet pas aux salariés d'avoir une visibilité sur l'avenir de leur métier et les oblige à subir les changements.

Un groupe comme Covea ne se pilote pas à vue et fait forcément des projections sur plusieurs années dans ses plans stratégiques. Il serait temps que la direction de Covea cesse de cacher à ses salariés et leurs représentants leurs ambitions pour l'avenir et mette cartes sur table afin de permettre aux salariés de se préparer sereinement à la transition entre le monde d'avant et le monde d'après.

Que se passerait-il s'il prenait l'envie à Covea de suivre l'exemple de Mondial assistance ?

GPEC
(Gestion Prévisionnelle des
Emplois et des Compétences)



GEPP
(Gestion des Emplois et des
Parcours Professionnels)

L'actuel accord GPEC dont le successeur GEPP est en cours de négociation s'appliquerait et notamment son sinistre article 6. Cet article, qui cache un **APC (Accord de Performance Collective)**, permet aux entreprises de déroger à certaines règles légales lorsqu'elles envisagent des suppressions de poste ou de services. Plus besoin de négocier un plan social, on peut licencier les salariés dès lors que les 3 propositions de reclassements (parfois à l'autre bout de la France) n'ont pas été concluantes.

La CGT considère que, dans la période actuelle, intégrer un APC est extrêmement dangereux pour les salariés du groupe. Les organisations syndicales qui seraient tentées de signer la reconduction d'un APC dans l'accord GEPP devraient y réfléchir à deux fois.

Vos représentants de la CGT ont d'ores et déjà demandé la suppression de l'APC dans le futur accord GEPP.

Nous combattons toute mesure qui menacerait nos emplois



Facebook : **CGT Fidelia Assistance**
Instagram : **#lacgtfidelia**
Je souhaite rejoindre la CGT FIDELIA :
cgtfidelia@fidelia-assistance.fr

