



Avis des élus CGT du CSEE Le Mans sur le déploiement du dispositif Soprano.

Après une phase d'expérimentation de quelques mois, la direction revient vers les élus du CSEE pour leur annoncer que le projet Soprano, système vocal robotisé guidant le sociétaire dans sa demande d'assistance auto et la mettant en place, était validé et allait être généralisé. Tout cela à l'issue d'une période de test qui semblait taillée pour obtenir ce résultat.

Quand on est en galère au bord de la route et que le « choix » se résume à attendre une éternité pour avoir un chargé d'assistance au téléphone ou parler tout de suite à un robot, peut-on réellement parler de choix ?

La question se pose alors de l'intérêt qu'il peut y avoir à faire des tests si ceux-ci sont biaisés dès le départ pour obtenir le résultat que l'on souhaite...

Sur le fond, cet outil nous a été présenté comme une solution pour pallier la suractivité quasi-permanente depuis de longs mois. Or, il est bon de rappeler que celle-ci est la conséquence d'un sous-effectif structurel devenu chronique du fait des choix de la direction en matière de gestion des effectifs, privilégiant une vision à court terme purement financière à la sécurisation de la gestion de l'activité.

Il aurait été pourtant simple de procéder dès le départ aux recrutements nécessaires afin de faire correspondre activité et effectifs mais au lieu de cela, la direction a choisi la voie de la robotisation, après avoir auparavant choisi celui de la sous-traitance avec la délégation d'une partie de l'activité aux prestataires SITEL et GAA.

Se pose également la question de la qualité de service servie à nos sociétaires censée être au cœur des préoccupations de Covea. Dans une période où la direction ne cesse de pointer le danger de la concurrence des bancassureurs et autres gafa, est-il pertinent de suivre la mode du selfcare pour une activité qui traite d'un moment où nos sociétaires sont dans une situation stressante ? Nous pensons qu'il s'agit au contraire du moment où il faut se différencier.

Par ailleurs, la problématique posée par ce dispositif ne se limite pas au présent mais également à l'avenir du métier de chargé d'assistance qui est au cœur de l'activité de Fidelia. Avec les progrès constants dans les domaines de l'intelligence artificielle et de l'automatisation, quel avenir pour ces chargés ?

Malgré leurs discours lénifiants, nous craignons que nos directions, toujours à la recherche de la rentabilité maximum, soit tentées, à terme, de substituer des chargés artificiels aux chargés humains (au moins, dans un premier temps, pour les dossiers les plus simples).

Pour toutes ces raisons, les élus CGT au CSEE le Mans émettent un avis défavorable.