

# DECLARATION CGT : LECTURE DE NOTRE DECLARATION LORS DU CSE DEDIE AU PLAN DE REORGANISATION UGS/PGIS



Tout d'abord, il faut noter que le rapport de TECHNOLOGIA reprend presque en intégralité les propos du tract de la CGT du 3 Mars 2022, relatif à cette réorganisation. ([voir notre tract ici](#))

Nous ne pouvons donc que nous féliciter de voir que le Cabinet TECHNOLOGIA rejoint et fortifie notre analyse....

Il faut, avant tout, rappeler une évidence : *le gestionnaire sinistre n'a jamais terminé sa tâche.* Aussi, pour diminuer cette charge mentale préexistante, il est impératif que le Gestionnaire sinistre ait le moins possible de dossiers en stock.

Du rapport TECHNOLOGIA, nous retiendrons quelques points forts :

- La charge de travail :

Nous avons bien raison, à la CGT, de nous demander d'où venait ce chiffre de 22 Gestionnaires Sinistre supplémentaires : à priori, il ressort de l'enquête TECHNOLOGIA qu'**aucun chiffrage de la charge de travail des Gestionnaires, aboutissant à ce chiffre de l'embauche de 22 nouveaux collègues, n'a été effectué par la DGARS.**

Par ailleurs, le constat du Cabinet TECHNOLOGIA est sans appel : **les gestionnaires Sinistre sont épuisés** : depuis plusieurs années, ils sont "toujours à fond". Cette situation doit impérativement être dénoncée et trouver une solution rapide. Les Risques psycho-sociaux ne sont plus, en Sinistre, des Risques, mais des réalités avérées de situations dégradées. Les embauches doivent donc être massives afin de vraiment permettre aux Gestionnaires Sinistre en place de souffler et de **retrouver un rythme de travail normal.**

A cet égard, arrêtons de faire semblant de croire que l'Intelligence Artificielle va gérer les dossiers à la place de l'humain : même si demain, nous devons parvenir à une gestion entièrement robotisée, il faudra alors renforcer les équipes gérant le mécontentement des assurés qui veulent une gestion personnalisée.

**La CGT demande également à ce que l'évaluation de la charge de travail résulte d'un travail paritaire entre Direction et Représentants du Personnel qui permettra de déterminer les réels besoins en effectifs au sein des UGS et PGIS.**

- La charge du téléphone :

**La CGT fait valoir depuis des années que le téléphone est un réel problème dans le travail du Gestionnaire Sinistre.** Il faut arrêter ce que l'on est en train de faire, se concentrer sur les infos données par l'interlocuteur immédiat, les gérer, ou, le cas échéant, faire la note idoine pour le collègue, puis, reprendre le dossier que l'on a interrompu et s'y remettre, en essayant de retrouver le niveau de concentration antérieure.

Cet exercice est répété, 5, 10, 15, 20 fois par jour ... avec à chaque fois, une évidente déperdition de concentration, un réel risque d'erreur et, en fin de journée, une fatigabilité extrême, tout en n'ayant même pas, au pire, géré le dossier sur lequel il était en train de travailler.

Que l'assuré veuille pouvoir joindre le gestionnaire de son dossier est understandable, mais, ce que veut en priorité le sociétaire, c'est que son dossier soit géré le plus efficacement possible. Or, il y a là une réelle dichotomie : le téléphone entrant et ses interruptions intempestives sont souvent l'ennemi d'une gestion efficace.

Que faire ? La CGT a proposé des solutions qui semblent faire leurs preuves dans d'autres compagnies : que le Gestionnaire Sinistre ne soit pas joignable l'après-midi, qu'il soit créé un "accueil-sinistre" permettant au moins de répondre aux nombreux appels sans plus value...

C'est resté lettre morte et, malheureusement les appels entrants se sont multipliés. Il va bien falloir que la Direction Opérationnelle entende que le gestionnaire ne peut pas bien gérer et répondre tout le temps au téléphone.

La Direction doit cesser de considérer le taux de décroché comme le principal critère retenu pour quantifier le travail effectué et déterminer la satisfaction sociétaire.

- Troisième point :

S'agissant du recrutement de 22 managers, nous notons qu'il est souhaité que ces managers évoluent du "sachant technique" au "coach"... Or, ce "coach", qui ne serait plus technicien, sera-t-il en capacité d'accompagner la montée en compétence du Gestionnaire Sinistre ? Il semble que ces embauches devront être accompagnées, en parallèle, d'une réelle augmentation du nombre des GS3, comme c'était d'ailleurs envisagé lors de précédents projets.

Enfin, nous veillerons à ce que les managers, avec leurs équipes concentrées, ne retombent pas dans les écueils de "réunionite aiguë" qui semblent sévir actuellement dans nos directions. Le rôle du manager devra être redéfini et précisé.

Pour finir, nous n'oublions pas, à la CGT, les secrétaires, les agents administratifs et les gestionnaires techniques. Il ne suffit pas de les faire disparaître d'un projet pour que les personnes concernées n'existent plus. Or, la CGT ne cesse d'expliquer qu'ils ont un rôle majeur à jouer dans la relation client. Quel sera leur avenir dans ce remaniement ?

S'agissant maintenant de la résolution de la CSSCT-QVT, la CGT votera favorablement à la résolution pour maintenir l'unité syndicale sur ce projet. Mais nous regrettons que sa rédaction aboutisse finalement à être moins disante que les préconisations du Cabinet TECHNOLOGIA et n'aille pas assez loin dans ses demandes.

La CGT demande donc à la CSSCT-QVT de suivre le déroulé du projet en tenant compte de l'intégralité des préconisations de l'expert, qui sont pour rappel issus des retours de nos collègues.