

## NOTRE EXPERTISE TERRAIN AU SERVICE DES EVOLUTIONS DE L'ENTREPRISE

Ces derniers mois, nos deux organisations syndicales ont eu l'idée d'un projet commun :  
**TRAVAILLER ENSEMBLE POUR ETRE ACTEURS DE NOTRE FUTUR**

Après avoir présenté notre Livre Blanc sur le Réseau et défendu de nombreux points importants pour nos collègues de la partie commerciale, nous avons décidé d'être force de proposition pour améliorer le quotidien de nos collègues des PGS en travaillant au :

### LIVRE BLANC DES PÔLES DE GESTION SINISTRES

Avec de nombreux collègues, implantés sur différents PGS, nous avons fait un état des lieux de leur métier, de leurs attentes mais aussi de leurs propositions pour faire évoluer les pratiques actuelles.

Nous avons essayé de diagnostiquer le plus finement possible ce qui, selon leur expertise métier, va dans le bon sens, ce qui reste perfectible et nous avons adressé la synthèse de notre analyse à notre Direction. En voici les grandes lignes :

#### LES METIERS EN EVOLUTIONS :

✚ Le **RESPONSABLE D'ÉQUIPE SINISTRE** : Gestionnaire et/ou Manager ? Comment peut il être encore Manager alors qu'il passe une large partie de son temps à faire du : référencement, de la gestion, du reporting sur des outils chronophages ? Nos propositions viennent développer ces points, appuient sur l'importance du rôle managérial mais également sur la nécessité de créer des liens avec les Responsables d'Agences et d'envisager des espaces de travail mieux aménagés pour plus de confidentialité.

✚ Le **GESTIONNAIRE SINISTRE NIVEAU 3** : un cadre pas comme les autres ? Aujourd'hui quelle place l'entreprise veut-elle donner à ces cadres qui sont un pivot fort au sein des équipes ? Comment au regard de toutes ses attributions, et notamment le téléphone, peut-il mener à bien sa mission d'action technique au sein de l'équipe et avoir la disponibilité nécessaire à une gestion dynamique ? Au regard de notre analyse, il nous semble donc indispensable qu'une définition précise des tâches et des compétences décisionnelles soit donnée afin de clarifier leurs missions et les homogénéiser sur l'ensemble des sites.

✚ Les **GESTIONNAIRES SINISTRE NIVEAUX 1 et 2**: pouvoir décider, savoir à qui se référer ? Concernant les GS1 et 2 au centre des attentions avec des outils perfectibles et des consignes parfois équivoques, il apparaît qu'ils sont régulièrement bloqués par l'absence de définition précise de leurs compétences décisionnelles et de consignes de gestion.



Nous pensons qu'il est impératif de lister les compétences décisionnelles dévolues à chaque fonction, du GS1 au RES, afin de fluidifier la gestion des dossiers, homogénéiser les pratiques, et contribuer à la montée en compétences.

- ✚ **L'ASSISTANT TECHNIQUE** : un poste en évolution vers le CMIS/ l'ARSI...  
Nous sentons bien que l'AT est surchargé et que, de ce fait, la Direction a engagé une transformation de ce poste vers deux fonctions différentes.  
À ce sujet, de nombreuses questions restent en suspens sur l'articulation des deux fonctions, leur impact sur le pouvoir décisionnel des RES et GS, et les conséquences en termes de dynamique de traitement vis-à-vis des assurés (réactivité dans les réponses aux soumissions)
- ✚ Le **RESPONSABLE DE SERVICE GESTION TELEPHONIQUE** : le devenir de la fonction ?  
Cette fonction est amenée à évoluer en rapport à la future organisation du SGT et soulève bien des inquiétudes chez les collaborateurs. Quel fonctionnement avec le RES, les gestionnaires ? Un cadre plus précis de cette fonction est nécessaire

## LA GESTION :

- ✚ Le DIPS : la classification ne nous paraît pas logique, les collaborateurs éprouvent des difficultés à trouver ce qu'ils cherchent. De plus il est très dense et seule la mise en place d'un moteur de recherche performant serait de nature à améliorer le quotidien des équipes.
- ✚ Dans le cadre des évolutions en cours pour les services d'Inspection, il serait peut-être nécessaire de rappeler les procédures Matmut et d'intégrer dans le DIPS un onglet répertoriant les consignes de l'inspection en vue d'homogénéiser les pratiques, faciliter le traitement des rapports par les gestionnaires et développer la synergie entre gestionnaires et inspecteurs.
- ✚ Certains points restent à améliorer : par exemple le geste commercial demeure un process trop long.
- ✚ Les collaborateurs ont besoin d'outils plus fluides et plus performants : nous avons listé les difficultés et développés nos préconisations dans le Livre Blanc.
- ✚ Nombreux sont nos collègues qui attendent une meilleure communication avec les services et notamment des solutions pour fluidifier les échanges avec le GMA, IMA, IMH, DARVA...



## L'ORGANISATION



✚ Il y a quelques années maintenant, le système de départementalisation a été instauré afin d'attribuer à chaque PGS une zone géographique bien définie et à chaque équipe un ou des départements attitrés. Cette organisation a des points positifs mais notre analyse met en lumière les difficultés rencontrées au quotidien dans le fonctionnement avec, en parallèle, le ressenti des équipes sur une certaine iniquité dans la répartition de la charge.

#### Dimensionnement des équipes et stabilité des effectifs :

Aussi, nous nous interrogeons en premier lieu sur la nécessité de repenser le calibrage des équipes. En effet, celui-ci paraît parfois peu adapté à la réalité que vivent les collègues des PGS et nous pensons qu'il est essentiel de prendre en compte la multitude de facteurs qui viennent qualifier et quantifier la charge de travail d'une équipe.

#### L'entraide et les heures supplémentaires :

La numérisation progressive des dossiers sinistres facilite la mise en place d'entraide. Depuis longtemps déjà, les équipes des PGS pratiquent activement et avec bonne volonté l'aide intra et inter PGS. Néanmoins, un découragement s'est installé devant le constat suivant : l'entraide est devenue la règle et n'est plus l'exception.

Nous faisons de nombreuses propositions à notre Direction sur ces points, relayant ainsi les attentes de nos collègues.

#### La disparition du SGT :

Lors de l'annonce du Parcours Sociétaire, il a été annoncé la disparition du SGT. Ce point est actuellement en cours d'étude et devrait prochainement déboucher sur un test sur le PGS d'Aix. Toutefois, en l'état, cette disparition annoncée demeure source de bien des inquiétudes et interrogations. Au regard des flux actuels, nous doutons de la pertinence de supprimer le SGT qui a, malgré tout, la vertu de mettre en commun les flux téléphoniques des équipes et de contenir la gêne dans la gestion que représente un appel. Plus préoccupant encore, comment faire face à un évènement climatique d'ampleur sans SGT ?

N'est-il pas possible d'envisager une nouvelle approche du SGT, tant par les actes de gestion à réaliser au sein du service, leur homogénéisation, que par l'organisation des roulements ?

#### Changements d'équipes :

Nous avons pu constater à plusieurs reprises que des mouvements de salariés au sein d'un PGS n'ont pas été accompagnés d'une annonce aux collègues de l'équipe de départ ou à ceux de l'équipe intégrée. Ces mouvements a été particulièrement mal perçus par les gestionnaires qui ont eu le sentiment de n'être qu'une variable d'ajustement dans l'organisation.

Nous attirons également l'attention sur le besoin d'une plus grande réactivité quant aux modifications informatiques découlant de changements d'équipes.

## **NOUVELLES EMBAUCHES ET FORMATIONS**

#### Nouveaux embauchés : une question d'image :

Nous pensons qu'un nouvel embauché doit se sentir attendu par l'entreprise. Cela implique nécessairement que son arrivée soit anticipée. Or, à ce jour, nous constatons une grande disparité d'un PGS à l'autre et d'une période à l'autre.



#### Une formation cadrée, gage de qualité pour l'entreprise :

Malgré les années d'expérience des PGS sur le tutorat et la formation, aucun support n'a pour le moment été créé en vue de fiabiliser et homogénéiser la formation des nouveaux embauchés. Pourtant, ce besoin se fait ressentir à chaque embauche.

#### Un livret Tuteur-Tutoré :

Au regard de ce qui précède, nous avons souhaité soumettre l'idée de la création d'un livret Tuteur-Tutoré, développé par un groupe de travail dédié.

# FORMATION DES SALARIÉS

## Un E-learning inadapté, du stress généré !

Depuis quelque temps, nous avons constaté que le E-learning était privilégié à la formation en présentiel. Pourtant, l'avis des salariés est assez homogène sur la question : le E-learning pour réviser ou approfondir est pertinent mais ne l'est pas pour aborder de nouvelles notions, contrats, conventions...



## Former et informer, c'est toujours mieux en amont :

L'arrivée d'un nouveau contrat, d'un nouveau process, de nouveaux actes de gestion, peuvent être vecteur de stress chez les gestionnaires, qui plus est lorsqu'ils ont un assuré au téléphone et qu'ils se doivent d'être réactifs et efficaces. Pour nous, chaque nouveauté doit être expliquée avant sa disponibilité et les formations nécessaires doivent être impérativement dispensées en amont.

## Accompagner les salariés :

Lors d'un entretien avec son manager, un gestionnaire peut émettre le souhait d'évoluer vers une nouvelle fonction (exemple : un GS1 qui veut devenir GS2). Actuellement, aucun cadre officiel déterminant les étapes successives de la montée en compétence (d'un point de vue de la durée et/ou des acquis) n'existe. Le salarié est mis sur un "parcours" abstrait qui crée donc des iniquités sur la durée, sur l'appréciation et sur l'accompagnement.

Ce manque de transparence ne permet ni au salarié ni à son manager d'animer, piloter, valoriser et matérialiser au fur et à mesure la progression vers la fonction visée

De même, les managers moteurs de l'accompagnement doivent également bénéficier de dispositifs leur permettant de développer et entretenir leurs compétences managériales et pas seulement techniques. En effet, on peut constater qu'au-delà de la formation initiale du manager lors de sa prise de fonction quasiment aucun suivi ne lui est proposé (approfondissement de la technique managériale, entretien des compétences acquises et mises à niveau, groupe d'analyse de la pratique pour une prise de recul et un échange sur les bonnes pratiques, etc.)

## **POUR CONCLURE, VOICI DIVERSES PROPOSITIONS EN LIEN AVEC LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL :**

- Rendre les PGS plus "fun" et attractifs notamment pour les jeunes : avec un véritable espace de ressources ou de repos (avec fauteuils, lumières tamisées, etc...)
- Une salle de détente (café , babyfoot, table de ping pong à l'extérieur)
- Bancs sur les extérieurs
- Tables et bancs pour déjeuner à l'extérieur
- Modifier l'aménagement des bureaux, plutôt scolaire à ce jour ....
- Des tables « mange debout » pour des petites réunions ou groupes de travail, etc

**Si vous souhaitez en savoir un peu plus, n'hésitez pas à vos rapprocher de nos élus qui sont aussi vos collègues !**

**Nous vous informerons des suites données par la Direction à notre Livre Blanc, pour que toutes et tous vous soyez informés mais surtout parties prenantes de votre quotidien professionnel.**