



Quand SGD rime avec excédé !

juin 2023

Depuis des mois, l'ensemble des services chargés de la gestion des sinistres corporels n'a de cesse de faire remonter les dysfonctionnements liés à l'organisation qu'ils subissent sans réaction de la part de la direction.

FO a demandé une **expertise pour risque grave** sur ces services qui sera mis au vote lors du CSE exceptionnel du 28 juin 2023.

Sans attendre, nous avons envoyé un courrier aux directions métiers et RH que vous trouverez ci-dessous :

« Pour faire suite aux différentes alertes évoquées dans **les services de gestion corporels** lors du dernier CSE, et en attendant le CSE extraordinaire du 28 juin, nous vous demandons d'ores et déjà de satisfaire la demande des salariés .

Nous vous demandons de prendre des mesures immédiates et à la hauteur des besoins. Vous avez été suffisamment alertés et devez agir sur la situation, conformément à votre obligation de sécurité et de santé.

La période estivale est aussi une période de révision des dossiers, vous ajoutez donc une charge de travail mais sans contrepartie.

Il convient de prendre en compte la souffrance et la charge de travail démesurée en acceptant de revenir sur votre position dogmatique d'accessibilité téléphonique. Les sociétaires attendent une gestion de qualité de leur dossier, ils sont en capacité de comprendre une prise en compte réduite de leurs appels dès lors qu'elle est expliquée et qu'elle contribue à leur intérêt.

Nous vous demandons la possibilité dès maintenant d'ouvrir une plage téléphonique journalière de 3h30-4h en alternant les matins et les après-midi.

Des solutions existent et les gestionnaires sont en attente de réelles propositions de votre part.

Les mesurette ne sont que des irritants supplémentaires.

Evidemment, nous vous rappelons que toute mesure ne doit pas remettre en cause les horaires variables.

Vous n'êtes pas sans connaître les lourdes problématiques dans ces services et accorder une bouffée d'oxygène aux collègues nous paraît plus que nécessaire aujourd'hui.

Bien entendu, il faut également un message approprié au niveau des CRC SIN afin que les téléconseillers puissent répondre aux attentes des sociétaires sans avoir une surcharge de travail.

Nous comptons sur votre écoute attentive, et espérons une réponse à la mesure de la situation ».

Pour FO, il s'agit ici d'une 1^{ère} étape qui vise à rétablir des conditions de travail épanouissantes pour l'ensemble des salariés des métiers de gestion.



fomacif.fr

Délégués syndicaux :	Severine Pacreau	06.81.99.95.21	s.pacreau@fomacif.fr
	Jacques Lescamela	06.82.60.91.08	j.lescamela@fomacif.fr
	Bruno Billon	06.81.52.43.18	b.billon@fomacif.fr
	Thierry Cochet	06.86.23.27.72	t.cochet@fomacif.fr

PLUS FORTS ENSEMBLE