



Article publié le 03/11/2021

## PRESTATION SANTE

*Le 14 octobre dernier, un séisme a secoué la prestation santé en ADP. Les décisions de la direction vont profondément changer le travail des gestionnaires. La pilule passe mal*

Le mercredi 14 Octobre s'est tenue une réunion de service Prestations Santé en ADP. Les collaborateurs ont été informés de la **prochaine externalisation de l'ensemble du traitement des factures vers notre prestataire**. Seules les factures ne pouvant être traitées par celui-ci (estimé à 20%) reviendront vers le centre de gestion. La suppression de cette activité au niveau du centre de gestion devant permettre, selon la hiérarchie de consacrer ce temps à des tâches à valeur ajoutée. Cela devant se traduire par une systématisation des appels sortants vers nos assurés pour leur notifier les refus de remboursement, la réclamation de pièces complémentaires..... le métier de gestionnaire devenant un métier de Conseiller clientèle.



Le malaise généré à la suite de cette annonce repose sur différents aspects

- *Irions-nous ... vers une disparition pure et simple du métier de Gestionnaire prestations santé...*
- Le service va-t-il devenir un semblant de CRC appel sortant (ce que ne veulent pas reconnaître nos managers)
- Que vont devenir les gestionnaires qui n'ont aucune appétence pour la relation client (malaise par rapport au téléphone) sachant que les collaborateurs ont été recrutés pour un métier de décompteur maladie et non de « standardiste ». Que dirait-on si une grande surface demandait à son pâtissier d'aller faire des rosbifs ?
- Quelle sera l'accompagnement des collaborateurs par rapport à ce nouveau métier (formation à la maîtrise du téléphone et à la relation clients)
- Que fera-t-on des collaborateurs en difficulté ? peut-on leur garantir leur employabilité dans l'avenir sachant que dans ce service tout passe à la moulinette de l'externalisation.

Toutes ces interrogations cumulées au contexte général de l'entreprise créent un véritable malaise dans ce service. Est-ce que le but de notre direction est de démotiver les troupes afin de provoquer des départs volontaires et réaliser de belles économies. Ne prennent-ils pas le risque d'un accroissement des arrêts de travail pouvant découler du malaise de certains ?

Après le service prestation santé à qui le tour ? Au prestations prévoyance ? à la production ? .... Restons vigilants.