



LOGICIEL CÉRISK

Restitution du sondage – janvier 2022

La CGT Groupama a procédé début janvier 2022 à un nouveau sondage relatif au déploiement du logiciel CÉRISK auprès des utilisateurs. Il fait suite à celui initié en juin 2021.

Le sondage traite quatre questions :

- 1- Le déploiement du logiciel doit-il être poursuivi ?
- 2- Quels sont les points positifs du logiciel Cérisk ?
- 3- Quels sont les points négatifs du logiciel Cérisk ?
- 4- Zone de commentaires libres.

LA RESTITUTION DU SONDAGE

Question 1 – Le déploiement du logiciel doit-il être poursuivi ?

Dans une large majorité, les utilisateurs répondent par la négative.

Les verbatim :

« Oui pour un logiciel d'aide à la rédaction des rapports prévention mais un logiciel qui a fait ses preuves et qui est efficace et adapté à notre activité à l'inverse de cerisk ».

« Outil non abouti ».

« Repartir de zéro et partir sur un outil qui prend en compte l'environnement de travail existant avec transfert des données au lieu de « se taper » à recopier des éléments qui existe déjà (comme la fiche client en GRC...).

« Le logiciel a été vendu à nos directions comme un outil nous faisant gagner du temps, peut être que ce sera vrai un jour (avec un outil plus adapté) mais il conviendrait de définir sur quelle base on pourrait gagner ce temps précieux (tout dépend de la charge de travail initiale !!!) ».

« Lancement prématuré ».

Question 2 – Quels sont les points positifs du logiciel Cérisk ?

Le point fort exprimé dans ce sondage est l'utilité de travailler sur un outil commun à l'ensemble du Groupe pour la prévention de l'ensemble des marchés. La mise à disposition d'un rapport commun serait un plus... s'il fonctionnait.

L'automatisation de données et la faculté de suivi des plans de prévention seraient un vrai plus pour le métier.

Certains répondants soulignent la nécessité d'avoir un outil flexible qui permet des ajustements propres et l'édition d'un document sur une trame unique vis-à-vis de nos sociétaires, des caisses régionales et des courtiers.

D'autres suggèrent de partager cet outil avec l'inspection sinistre qui réalisent également des comptes-rendus et des rapports sinistres.

Enfin, certains répondants ne trouvent aucun point positif à ce logiciel.

Question 3 – Quels sont les points négatifs du logiciel Cérisk ?

Les points négatifs portent sur quatre thématiques majeures :

- L'ergonomie du logiciel,
- Une fiabilité technique défailante,
- Une forte baisse de la productivité,
- Des conditions de travail dégradées.

L'ergonomie du logiciel

L'architecture du logiciel semble être un véritable frein à la performance opérationnelle.

Les verbatim :

« Non convivial, non pratique ».

« Aucune suite logique ».

« Les photos sont essentielles dans notre métier avec des annotations, des précisions, c'est impossible ».

« Manque de souplesse, on ne peut pas éliminer les paragraphes inutiles selon l'activité ».

« Trop de liens différents pour chercher un dossier, Mauvaise mise en page ».

« Ergonomie lourde avec de nombreux enregistrements à faire pour ne pas perdre les données (pas de fluidité comme les applications microsoft, pas d'enregistrement automatique (brouillon), pas de gras, palette de couleurs pour dessin sur photos...).

« Pas de mobilité simple en déconnexion (mode tablette existant mais avec une ergonomie différente et une opération de chargement lourde) - pas de connexion avec les bases groupe (Sigma et GRC) ».

« Manque de souplesse dans l'utilisation ».

« Utilisation complexe en l'état, non convivial, non ergonomique avec notamment des concentrations de fenêtre sur moitié d'écran d'où fatigue d'utilisation, manipulation posant difficulté).

« Difficultés de reprendre à l'endroit où on s'était arrêté nécessitant une recherche sur les pages ».

« Absence de guide d'utilisation ».

Une fiabilité technique défailante

Cet outil présente de nombreuses défaillances techniques.

Les verbatim :

« Trop de bugs ».

« Perte des sauvegardes en interne, Impossibilité de récupérer les documents en word ».

« Absence de fiabilité lors des tests (nombreux bugs répétitifs - impossibilité de sortir les documents) ».

« Nombreuses microcoupures avec les serveurs extérieurs d'où des pertes de données et de la ressaisie très régulière ».

« Des pertes et des mélanges de données inquiétantes entre les rapports ».

« Des problèmes de connexion en cours de saisie avec des arrêts soudains ».

« Logiciel qui bug sans cesse avec des pertes de données ».

« Aucun sav de la part de GMA quand on remonte les problèmes ».

« Mode déconnecté non fonctionnel ».

« Fiabilité du prestataire posant question ».

Une forte dégradation de la productivité

Un outil au service.... d'une dégradation de la productivité.

Les verbatim :

« Une utilisation qui allonge fortement la durée du rapport ».

« Un rapport trop verrouillé qui ne permet pas de décrire le risque, plantages, c'est un outil d'informaticien pas un outil adapté aux préventeurs ».

« Il faut faire des copies car l'outil perd le travail. Pour conserver une copie du rapport c'est presque de la magie ».

« Il y a une réelle perte de compétences et de technique dans ces rapports et c'est pourtant essentiel dans notre métier ».

« Il ne permet pas un lien entre la production et la prévention, juste un numéro sans détail ».

« Ce logiciel provoque du stress et ne correspond absolument pas à nos besoins ».

« Un rapport descriptif sans analyse de risque ».

« Un sentiment d'une dégradation des conditions de travail (énervement...) ».

« Un sentiment d'une dégradation de la qualité du travail réalisé (perte de temps) ».

« La nécessité d'avoir une concentration importante sans être dérangé pour rentrer les données ».

« La nécessité de ressaisie très importante - impression de remplir un document de type CERFA ne permettant pas de réaliser une analyse de risque spécifique pour certains dossiers ».

« Beaucoup trop compliqué ».

« Trop de fonctionnalités ont été mises en œuvre en même temps dans ce projet au lieu de se concentrer uniquement sur le rapport et le plan de prévention dans un premier temps ».

« Un logiciel non adapté à notre typologie de clients ».

« Pas de gain de temps / outils précédents ».

« Un rapport en impression moche ».

« Mes collègues sont extrêmement stressés quand ils l'utilisent car ils doivent passer un temps fou qui leur provoque un stress ».

« Un rapport communautaire pour l'entreprise est possible cependant pour les autres marchés, il y a trop de disparité entre chaque CR, on n'a pas tous les mêmes exigences et demandes de la part de nos souscriptions ».

« Nos rapports Word actuels fonctionnent très bien comme ça --> ça ne sert à rien de dépenser de l'argent et de l'énergie quand quelque chose marche ».

4) Quelles sont les autres remarques que vous souhaitez exprimer ?

Les autres remarques concernent plus particulièrement la remise en question du pilotage du projet et l'idée d'initier un nouveau projet.

Un pilotage du projet remis en question

Les verbatim :

« Un projet réalisé en autonomie par GMA avec très peu de concertation avec les CR, G2S et la MOA qui ont l'air d'arriver à la fin ».

« Qui a défini le cahier des charges et selon quels critères ? ».

« Un projet qui consomme énormément de jour/homme depuis 1 an en réunion et levé de bug tant à GMA qu'en CR référentes ».

« Pourquoi CERISK fonctionne chez GAN et pas chez Groupama ? ».

« Quel a été le prix de ce projet à ce jour ? ».

« Malgré de nombreuses heures passées à tenter d'utiliser ce logiciel, il semble que nos remarques ne sont pas prises en compte ».

« Des promesses non tenues (gain de temps rédaction 1er rapport, guide d'utilisation, résolution des problèmes, formations en CR...) ».

« Une insuffisance voire une absence de communication ».

« GMA n'écoute pas les utilisateurs des CR ».

« GMA dit : non ça ne bug pas alors que si, on ne nous écoute pas ».

« Pour ce projet on doit avoir un pilote dans l'avion et une continuité ».

« La sécurité des données est à auditer ».

« Une formation de 2 jours à minima digne de ce nom devra être organisé par GMA pour le déploiement du nouvel outil ».

« Ce n'est pas « on balance l'outil » et débrouillez vous ».

L'idée d'initier un nouveau projet

Le verbatim :

« Si nouveau projet, il faut qu'il soit en liaison avec les bases de données Groupe, selon une ergonomie de type Window, avec un mode connexion et déconnexion très simple et les données doivent être sur les serveurs du Groupe ».