

# Réclamations Force Ouvrière du 28 juin 2019

---

## **Réclamation FO : bilan précis des réclamations depuis PRIMA**

Les retours des questionnaires satisfaction sociétaires d'avril et mai restent élogieux et s'ajoutent à l'optimisme de la communication officielle de la direction.

Or depuis le lancement de notre nouvel outil Oxygène, l'ensemble du personnel opérationnel de la Mutuelle reçoit quotidiennement via nos différents canaux, l'expression du mécontentement de nos assurés. Ceux-ci se plaignent auprès des collègues notamment du temps de réponse au téléphone, de la rigidité de notre « comptabilité »... Ces commentaires se retrouvent aussi malheureusement sur les réseaux sociaux.

Les questionnaires de satisfaction ne sont pas révélateurs du mécontentement de nos assurés depuis la mise en place du nouvel outil (moins de réponses au téléphone, rigidité de la partie comptable de l'outil...) et des commentaires que l'on peut malheureusement lire sur les réseaux sociaux.

Les représentants du personnel FO au CSE réclament à la Direction de fournir un bilan détaillé depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019 des réclamations reçues avec le motif, la date, le délai de traitement, le service concerné...

### **Réponse de la direction :**

La direction s'est rapprochée du service Réclamations : 28 réclamations écrites suite à une difficulté de téléphonie ont été recensées. Des renforts ont été mis au niveau commercial pour améliorer la prise de téléphone. Le service Réclamations et le Commercial ont travaillé ensemble afin d'accélérer autant que possible la rapidité de traitement et le temps de réponse.

Sur les réseaux sociaux, il a été relevé exactement 538 posts concernant les réclamations pour l'impossibilité de nous joindre. Ces sociétaires ont été traités en priorité par les commerciaux.

La direction indique être consciente de la dégradation du service et comprends l'écart de perception cité par FO. Elle reste optimiste et souhaite régler ces difficultés le plus vite possible afin de répondre aux attentes de nos sociétaires.