

Déclaration centralisation des réclamations au SES

Dans le cadre de la réorganisation de la gestion des réclamations, la Direction a décidé de centraliser l'ensemble du traitement au sein du service SES.

La présentation indique que l'organisation actuelle est perfectible :

- Les réclamations sont traitées de manière hétérogène selon les services, ce qui engendre un manque d'équité dans le traitement client.
- Une non-conformité vis-à-vis de l'ACPR : le mode de traitement décentralisé ne répond pas pleinement aux exigences de la réglementation en matière de gestion des réclamations.
- Un coût élevé des dossiers transmis au médiateur : les écarts de traitement génèrent un nombre excessif de réclamations non résolues en interne, ce qui impacte à la fois la satisfaction client et les résultats économiques.

L'objectif affiché est d'harmoniser les pratiques et de mieux répondre aux attentes réglementaires. Le service SES est donc désormais désigné comme unique responsable du traitement des réclamations.

✚ 8 salariés supplémentaires vont donc intégrer ce service. La direction préférerait que ces 8 personnes soient issues des entités SGD. Mais elles ne seront pas remplacées, car la direction estime que l'activité de ce service permet cette réduction d'effectif sans impact — un point qui n'a pas manqué de nous interpeller, ainsi que nos collègues.

✚ La direction en profite pour faire évoluer les fonctions des salariés déjà en poste pour qu'ils puissent devenir polyvalents dans le traitement des réclamations. Ils seront donc positionnés en 4B .

✚ Une vigilance lors de la mise en place du nouveau système, en laissant un réel temps d'appropriation aux équipes sur la période post formation.

En conclusion, nous voyons dans ce dossier, une filière métier qui s'étoffe, mais resterons vigilant quant au dimensionnement nécessaire de ce service dans la durée ainsi qu'aux impacts potentiels sur les SGD.

La CFTC émettra un avis favorable.