

Objet de la réunion	Réunion de la commission consultative paritaire du mercredi 28 septembre 2022
Participants	Les représentants de l'institution : Olivier Challan Belval, Frédérique Fériaud et Béatrice Gaudray Les représentants du personnel : Bruno Monginoux, Marie Pierrini, Ève Robillard
Secrétaire de séance	Béatrice Gaudray
Rédacteur	Pierre-Laurent Holleville
Diffusion	MNE

Début de la réunion à 16h00

Pour ouvrir la réunion, les représentants de l'institution soulignent que son but est de respecter le formalisme consistant à informer les représentants du personnel du contenu de la réorganisation, avant la présentation formelle aux équipes qui sera effectuée lors de la réunion 29 septembre.

1. Présentation de la réorganisation du service « Médiation »

Les représentants de l'institution présentent de manière détaillée la nouvelle organisation du service « Médiation », préparée sur la base du diagnostic effectué par Eurogroup lors du premier semestre 2022.

Pour mémoire, il est d'abord rappelé que l'organisation actuelle en deux pôles avait été adoptée en 2015, dans un contexte où il y avait moins de litiges et moins de collaborateurs. Ces deux pôles comptaient à l'origine sept à huit chargés de mission chacun, ce qui permettait un management de proximité, d'autant que les chefs de pôle pouvaient s'appuyer sur des chargés de mission « senior ».

Sept ans après, il apparaît que ce modèle n'est plus adapté. Les litiges ont beaucoup augmenté, et les pôles se sont beaucoup étoffés avec les recrutements ; le « turnover » s'est intensifié.

Le constat, partagé par les équipes comme par la direction, est celui d'un **manque de management de proximité**. Les chargés de mission traitent beaucoup de sujets, et il est plus difficile de former les nouveaux arrivants avec les effectifs actuels. Le travail à distance en période de COVID a accentué ce manque de proximité.

En conséquence, la situation n'est pas satisfaisante pour les chargés de mission. De plus, les chiffres se sont dégradés : depuis le début de l'année, la durée moyenne de traitement des dossiers est de 135 jours ; plus de 2 000 dossiers sont en retard ; nous avons produit, à date, 1 000 dossiers de moins que l'année dernière.

Ainsi, en prenant appui sur ce diagnostic partagé, la direction a décidé de reprendre, parfois en les adaptant, la plupart des préconisations formulées par Eurogroup à l'issue de son diagnostic de fonctionnement.

L'idée générale étant de créer des petits pôles pour plus d'efficacité, il a été décidé de créer **quatre pôles d'instruction des litiges**, avec des compétences réparties autour de thématiques dominantes :

- Le premier pôle, confié à François-Xavier Boutin, sera un pôle d'expertise technique qui traitera les problèmes de réseau, de raccordement et de qualité de fourniture. Il s'agit du pôle qui comprend le moins de collaborateurs.
- Le deuxième pôle, confié à Marie Pierrini, se consacrera aux sujets suivants : erreurs de PCE et de PRM ; pratiques commerciales ; délais contractuels ; consommation sans fournisseur.
- Le troisième pôle, confié à Christian Souletie, et traitera les évolutions tarifaires ainsi que les litiges professionnels et non professionnels.
- Enfin, le quatrième pôle, confié à Alexandre Rodrigues, traitera les évolutions des consommations, les dysfonctionnements de compteurs et redressements, ainsi que les litiges de tarifs sociaux.

Il est précisé :

- que chaque pôle, en complément de ses thématiques propres, sera amené à traiter des litiges de factures/données de consommation ;
- que cette organisation n'est pas figée : elle pourra évoluer si besoin.

D'un point de vue opérationnel, chaque pôle sera réparti dans un bureau, afin de favoriser les échanges et la proximité. Seul le 3^{ème} pôle sera réparti sur 2 bureaux contigus ; dans le second bureau, une chargée de mission « *senior* » sera présente.

Concernant les délais, il est précisé que **la nouvelle organisation sera effective au 1^{er} octobre ; la réorganisation logistique des postes de travail sera effectuée à partir du 10 octobre.**

Plusieurs principes de fonctionnement ont été arrêtés :

- Des fiches explicatives pour traiter les différentes thématiques seront établies par chaque pôle, à des fins de formation des nouveaux arrivants.
- L'affectation des dossiers se fera selon les thématiques propres à chaque pôle (symptômes / sous symptômes).
- Pour soulager la « *charge mentale* » des chargés de mission, l'affectation des dossiers aux chargés de mission sera effectuée seulement une fois les observations reçues ; le pôle d'appui à la médiation gèrera les dossiers en attente d'observations, et identifiera les dossiers qui peuvent être clos par un accord amiable dès réception des observations.

- Certains chargés de mission ont été nommés « *senior* », afin que les chefs de pôle puissent s'appuyer sur eux : Chaïnèze Moussaoui ; Juliette Morel ; Élise Wilbrod. S'y ajoute Bénédicte Erb-Versini, qui était déjà « *senior* ».
- La déclinaison opérationnelle sera assurée par la cheffe du service « *Médiation* », qui en présentera les aspects opérationnels.

Cette réorganisation sera présentée demain (29 septembre), le but étant d'avoir un meilleur fonctionnement, pour les équipes et pour les résultats de l'institution.

Les représentants de l'institution souhaitent d'ailleurs informer les représentants du personnel d'une bonne nouvelle : le projet de loi de finances pour 2023 prévoit en effet trois ETPT supplémentaires. Ces trois nouveaux postes vont s'ajouter aux récents recrutements, à savoir : deux chargés de mission et un alternant.

L'important, soulignent les représentants de l'institution, est de montrer que le MNE est plus efficace avec cette nouvelle organisation ; en effet, l'année dernière, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) nous avait déjà reproché de dépasser le délai réglementaire de traitement de 90 jours. Si nous n'améliorons pas nos chiffres, cela nous sera reproché par les pouvoirs publics, d'autant qu'au cours de l'année écoulée nos chiffres étaient moins bons malgré un nombre de postes plus important.

Invités à livrer leur appréciation, les représentants du personnel soulignent que le « *turnover* », les besoins de formation et la baisse de l'ancienneté font partie des causes de l'allongement des délais ; ils notent néanmoins qu'il y a des points positifs :

- En particulier, ils indiquent que la gestion des dossiers jusqu'à la réception des observations par le pôle d'appui à la médiation permettra de réduire le nombre d'alertes à traiter, ce qui dégagera du temps pour d'autres tâches. En réponse à leurs interrogations sur la charge de travail du pôle d'appui à la médiation, les représentants de l'institution précisent que ce nouveau fonctionnement a été élaboré en concertation avec la cheffe du pôle d'appui à la médiation, dont l'équipe est suffisamment dimensionnée.
- Concernant les promotions de plusieurs agents, les représentants du personnel indiquent que cette évolution est positive étant donné que l'une des causes du « *turnover* » des dernières années selon eux était l'absence de perspectives d'évolution ; en réponse, il est néanmoins rappelé que ces perspectives sont, en pratique, moins fréquentes dans une petite structure telle que le MNE.
- Les représentants du personnel relèvent par ailleurs que l'une des propositions initiales, celle de la « *task force* », n'a pas été retenue, ce que confirment les représentants de l'institution qui soulignent que la mise en œuvre d'une telle proposition aurait été délicate.
- Les représentants du personnel demandent si le livrable final sera transmis aux collaborateurs. En réponse, les représentants de l'institution indiquent que le livrable final d'Eurogroup, commande de la direction, ne sera pas communiqué.
- Enfin, Marie Pierrini indique qu'en raison de ses nouvelles fonctions de cheffe de pôle, elle démissionnera de son mandat de représentant du personnel, ce qui confirme la nécessité d'une nouvelle élection des représentants du personnel.

Pour terminer, les représentants du personnel souhaitent présenter quelques résultats concernant le ressenti du personnel à la veille de la réorganisation.

2. Point sur le ressenti des collaborateurs à la veille de la réorganisation

Selon les représentants du personnel, il apparaît tout d'abord que le retour est très positif sur le système de téléphonie 3CX, dont les fonctionnalités (la messagerie instantanée par exemple) améliorent le travail en équipe ; quelques propositions d'amélioration seront peut-être suggérées prochainement.

La convivialité au travail est également perçue comme un élément très positif ; le fait d'accomplir une mission de service public est un autre élément apprécié des collaborateurs.

À la veille de la réorganisation, il y a des inquiétudes sur les perspectives d'évolution, notamment salariales, même si les représentants de l'institution rappellent que les attentes en la matière relèvent d'appréciations personnelles.

Enfin, les représentants du personnel notent que les personnes qui disposent de 2 jours de télétravail sont globalement satisfaites de ce chiffre, tout en notant une forte demande pour plus de flexibilité, notamment en ce qui concerne la règle de 3 jours de présentiel vs 2 jours de télétravail. Les représentants du personnel évoquent la possibilité d'un quota annuel ou mensuel de jours de télétravail, qui seraient disposés librement en accord avec les responsables des collaborateurs.

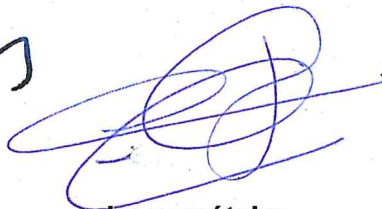
Les représentants de l'institution prennent note de ces remarques. En l'absence de remarques supplémentaires ou d'autres questions, la réunion se termine.

Fin de séance à 16h45.



Le Président

Olivier CHALLAN BELVAL



La secrétaire

Béatrice GAUDRAY



Le secrétaire adjoint

Bruno MONGINOX