

Objet de la réunion	Réunion de la commission consultative paritaire du vendredi 13 janvier 2023
Participants	Les représentants de l'institution : Olivier Challan Belval, Frédérique Fériaud et Béatrice Gaudray Les représentants du personnel : Bénédicte Erb-Versini, Bruno Monginoux, Ève Robillard
Secrétaire de séance	Béatrice Gaudray
Rédacteur	Pierre-Laurent Holleville
Diffusion	MNE

Début de la réunion à 11h00

Pour ouvrir la réunion, les représentants de l'institution remercient les représentants du personnel d'avoir organisé leur enquête interne sur le télétravail. Il est décidé d'un commun accord de commencer l'examen de l'ordre du jour.

1. Restitution du questionnaire sur le télétravail (points positifs et axes d'amélioration soulevés par les agents).

En préambule, les représentants du personnel indiquent que le sujet du télétravail avait été évoqué fréquemment par le personnel lors de la préparation de la dernière réunion de la CCP, ce qui explique qu'il ait été jugé nécessaire de mener cette enquête approfondie.

Les représentants du personnel débutent la présentation détaillée des résultats de l'enquête sur le télétravail, en prenant appui sur un document projeté qui avait été transmis au préalable aux représentants de l'institution.

Est tout d'abord rappelé que le fonctionnement du système actuel, qui prévoit, sous réserve de l'accord de la hiérarchie :

- un jour de télétravail par semaine au bout de trois mois d'ancienneté et deux jours de télétravail à l'issue de six mois d'ancienneté ;
- un seul jour de télétravail pour certains agents : temps partiels, chefs de pôles, fonctions particulières.

De plus, il existe des jours pendant lesquels il n'est pas possible de poser de jours de télétravail :

- les lundi et vendredi ;
- le dernier jour qui précède et le premier jour qui suit une période de congé de plus de sept jours.

En réponse à une question sur le nombre de personnes interrogées (47), les représentants du personnel indiquent que les alternants ont sans doute été également interrogés, même s'ils ne sont pas concernés. Il est néanmoins reconnu par les participants que cela ne fausse pas les tendances des résultats.

Poursuivant la présentation, les représentants du personnel fournissent l'appréciation des agents sur les points positifs et négatifs du télétravail :

- **Points positifs** : le gain en termes de temps de trajet ; le calme ; une meilleure autonomie dans la gestion du temps ; une productivité accrue.
- **Points négatifs** : l'absence de contacts sociaux ; le manque d'équipement adapté (les doubles écrans par exemple) ; et un équilibre moins bon entre vie privée et vie professionnelle, du fait de l'absence de pauses et du temps de travail plus important.

L'étude comporte également une appréciation sur les points positifs et négatifs du travail en présentiel :

- **Points positifs** : les échanges avec les collègues ; l'entraide et l'accès à l'information, avec une nette amélioration depuis la réorganisation des services ; la présence d'un matériel plus adapté (doubles écrans, imprimantes).
- **Points négatifs** : les transports en commun, notamment avec la forte dégradation du deuxième semestre 2022 ; une moindre concentration dans les bureaux en raison du bruit, qu'il s'agisse du pôle Appui à la médiation, du pôle Médiation, ou d'Energie-info ; concernant le dernier item (l'inconfort des bureaux), les représentants de l'institution précisent que le froid mentionné dans le support de présentation n'est plus d'actualité.

Passant à la satisfaction globale, il est indiqué qu'on enregistre un niveau d'insatisfaction de 53 %, avec 36 % de « *partiellement satisfaits* » et 4 % de « *satisfaits* ». Interrogés sur le fait que le total ne fait pas 100 %, les représentants du personnel indiquent que certaines réponses étaient trop ambiguës pour être qualifiées, mais que les tendances sont exactes.

Plus précisément, les agents sont satisfaits du nombre de jours disponibles (soit deux jours de télétravail par semaine), mais déplorent le manque de flexibilité, qui peut avoir un impact sur l'organisation de la semaine (sur la garde d'enfants par exemple). Les répondants s'interrogent par ailleurs sur le régime différent applicable aux chefs de pôle.

Dans le cadre du questionnaire, les répondants ont formulé plusieurs suggestions : proposer un quota de jours de télétravail par mois ou par trimestre, dont il serait possible de disposer librement avec validation de la hiérarchie ; permettre le télétravail le lundi et le vendredi (sauf réunion), ainsi que le jour qui précède et celui qui suit une période de congés ; ouvrir un troisième jour de télétravail, et un deuxième pour les chefs de pôle. Ces mesures permettraient selon eux un meilleur lissage de la présence, des gains de productivité, une meilleure organisation et permettrait par ailleurs de fidéliser les chargés de mission. Par ailleurs, il a été souligné que les agents s'étonnaient du régime particulier des chefs de pôles dans la mesure où, notamment grâce à 3CX, ces derniers étaient très facilement joignables (y compris lorsqu'ils étaient en télétravail).

Sur la base de l'ensemble de ces éléments, les représentants du personnel proposent aux représentants de l'institution :

- La mise en place de « *jours de souplesse* » (soit des jours de télétravail accordés au mois ou à l'année en plus du nombre de jours de télétravail actuels) ou une possibilité de report des jours de télétravail non pris sur d'autres semaines ;
- L'élargissement de la plage journalière des jours de télétravail au lundi et au vendredi (sauf réunion), ainsi que le jour qui précède et celui qui suit une période de congés ;

- Accorder les mêmes conditions de télétravail aux chefs de pôle ;
- Proposition d'une phase de test.

Il est précisé que 88% des répondants se sont déclarés favorables à la mise en place de « *jours de souplesse* ». De plus, ces mesures se justifieraient au vu de l'allongement du temps de trajet (environ 45 minutes par aller, étant précisé que le coût du logement pousse les agents à s'excentrer) ; la productivité s'en trouverait améliorée, comme souligné par les travaux du Conseil national de la productivité et de la Cour des comptes. Enfin, il est précisé que le télétravail semble largement mis en place le vendredi, et que le MNE a su faire évoluer ses règles lors de la crise sanitaire.

Après cette présentation, les représentants de l'institution remercient les représentants du personnel pour cette enquête et pour cette analyse détaillée.

Ils insistent sur le fait qu'il s'agit de trouver un équilibre entre des exigences contradictoires, les demandes de davantage de flexibilité devant être mises en balance avec l'intérêt du service.

Concernant les « *jours de souplesse* », les représentants de l'institution rappellent qu'il existe déjà de la souplesse dans l'attribution de jours de télétravail. En particulier, il est rappelé que des jours de télétravail supplémentaires peuvent être accordés au cas par cas, en cas besoin, notamment en cas de grèves (comme celle prévue le 19 janvier), de fortes intempéries, ou de pénuries de carburant. C'est également possible en cas de problèmes de santé compatibles avec l'exercice du travail à distance mais qui nécessitent une limitation des déplacements hors du domicile.

Les représentants de l'institution souhaitent par ailleurs souligner que compte tenu du nombre de jours de congés payés (30), de RTT et jours de fractionnement (19), de jours fériés (9 en semaine en 2023) et de jours télé-travaillés, les personnes qui télétravaillent deux jours par semaine ne seront présentes sur site que 112 jours en 2023, soit environ un jour ouvré sur deux.

Les règles actuelles apparaissant suffisamment équilibrées, les représentants de l'institution ne souhaitent pas instaurer de mécanisme de « *jours de souplesse* ».

Pour ce qui est de la plage journalière des jours de télétravail, les représentants de l'institution indiquent qu'ils souhaitent maintenir le principe de deux jours fixes par semaine au cours desquels l'ensemble des collaborateurs se retrouvent sur site. Les représentants du personnel soulignent que le fait de lisser la présence des agents sur la semaine aurait permis de pallier au problème des bureaux bruyants.

Les représentants de l'institution indiquent que l'objectif est de favoriser la cohésion d'équipe, de permettre les échanges (formels et informels) en présentiel, ce qui est particulièrement important dans un petit collectif tel que le médiateur national de l'énergie ; si les outils comme 3CX permettent de travailler à distance, rien ne remplace le contact en présentiel.

Le lundi et le vendredi resteront donc des jours de présence sur site, sauf circonstances exceptionnelles, comme un problème dans les transports notamment ; il est d'ailleurs à noter qu'il s'agit des jours pendant lesquels les transports en commun sont moins empruntés.

Le nombre de jours maximum télé-travaillés restera donc fixé à deux jours par semaine (et un jour par semaine pour les personnes à 80% et les encadrants).

En revanche, pour répondre à la demande de souplesse, les représentants de l'institution indiquent qu'ils vont modifier le temps minimum de présence sur site en le faisant passer de trois jours à deux jours par semaine. Ainsi, en cas de pose d'une journée de congé ou de RTT, il ne sera plus nécessaire de supprimer un jour de télétravail. En revanche, cela restera le cas à partir de deux jours d'absence ou plus.

Les représentants de l'institution précisent que la convention de télétravail va être modifiée en ce sens.

En ce qui concerne la situation des chefs de pôle, les représentants de l'institution rappellent tout d'abord que la nouvelle organisation, avec la création de deux pôles supplémentaires, a été mise en place depuis moins de quatre mois, à la suite d'un diagnostic partagé qui concluait notamment à une perte de proximité et à des besoins de montée en compétences.

À cet égard, les représentants de l'institution soulignent que le « *turn-over* » a été important en 2022 puisqu'environ la moitié des juristes du service médiation a été remplacée, et que la majorité d'entre eux a moins de deux ans d'ancienneté ; le management de proximité a donc un rôle clé à jouer pour permettre d'améliorer la performance.

Sur quatre chefs de pôles, trois télé-travaillent habituellement un jour par semaine. Les deux chefs de pôles récemment nommés ont été informés dès leur prise de fonction qu'ils ne pourraient télé-travailler qu'une journée par semaine, sauf circonstance exceptionnelle, avec l'accord de la cheffe de service.

Les représentants de l'institution indiquent ne pas être fermés à une évolution à l'avenir. Les représentants du personnel demandent s'il est possible d'établir une date à laquelle le sujet pourra être à nouveau discuté. Les représentants de l'institution indiquent qu'il convient d'attendre que la nouvelle organisation produise des résultats concrets.

Un autre sujet est abordé par les représentants du personnel, celui des agents dont la famille est excentrée, et qui souhaiteraient pouvoir partir le jeudi soir (moment où les billets de train sont moins chers), puis télétravailler le vendredi. Les représentants de l'institution indiquent comprendre la demande, mais soulignent que cela reviendrait à créer une nouvelle dérogation ; avec les nombreux jours de congés disponibles, la règle actuelle apparaît équilibrée.

Les représentants de l'institution rappellent également que les choses ont beaucoup évolué depuis 2019, permettant un gain significatif en termes de qualité de vie. Les représentants du personnel acquiescent, tout en soulignant que le recours au télétravail est devenu un critère de choix pour les candidats et que ce dernier permettrait à ce titre d'éviter, du moins en partie, le *turn-over*.

2. Questions diverses

a) Période de congés imposés en été aux mois de juin et de septembre

Les représentants de l'institution souhaitent tout d'abord rappeler les règles applicables. Chaque agent doit poser 10 jours de congés payés entre le 1^{er} juillet et le 31 août, sur un total de 49 jours de congés à prendre dans l'année : 30 jours de congés payés, 17 jours de RTT, 2 jours de fractionnement.

Ce choix s'explique par le fait que la France entière tourne au ralenti pendant les congés d'été, étant précisé que nos interlocuteurs chez les opérateurs (dont la plupart sont des salariés des IEG) sont souvent absents plusieurs semaines.

En complément, les représentants de l'institution rappellent que certaines entreprises ou administrations imposent des règles de prise de congés plus contraignantes que les nôtres (3 ou 4 semaines).

Aussi, ils indiquent qu'ils ne modifieront pas la règle actuelle de prise de congés d'été, qui n'apparaît pas trop contraignante au vu des congés disponibles par ailleurs.

- b) Possibilité d'effectuer des demandes d'évolution salariale/de poste/de thématique traitée en cours d'année (par exemple, au cours de l'entretien mi annuel)

Sur ce point, les représentants de l'institution commencent par préciser que le cycle budgétaire du MNE est annuel, raison pour laquelle les évolutions salariales sont étudiées à chaque fin d'année pour l'année N+1.

Ils soulignent par ailleurs que la pratique consistant à étudier chaque année la réévaluation de la rémunération a surpris la Cour des comptes lors de son récent contrôle ; en effet, dans d'autres administrations, les rémunérations ne sont réexaminées qu'à l'échéance du contrat de trois ans.

En revanche, les représentants de l'institution rappellent qu'en cas de changement de poste en cours d'année, la rémunération de l'agent est systématiquement revue au moment du changement de fonction lors de la signature de l'avenant au contrat.

Il est vrai que les agents qui entrent en fonction pendant l'été doivent attendre 18 mois avant une possible réévaluation de la rémunération, mais c'est le cas dans toutes les structures.

Sur le sujet des entretiens annuels, les représentants du personnel soulignent que l'entretien de mi-année étant en juin, et l'entretien annuel ayant lieu en octobre, il y a en pratique peu de temps pour adapter son comportement. Les représentants de l'institution indiquent qu'en cas de difficulté, le sujet doit être abordé immédiatement, sans attendre le prochain entretien ; ils ajoutent que l'un des avantages de la présence sur site est précisément de faciliter ce type d'échanges.

La réunion se termine en évoquant l'objectif immédiat, à savoir le retard accumulé, dont les représentants de l'institution rappellent qu'il faut se justifier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), mais aussi auprès du ministère du budget. L'indicateur du taux de suivi est bon, mais le vrai intérêt de la médiation, c'est le délai (153 jours d'instruction en moyenne actuellement, pour un délai réglementaire de 90 jours) ; or le délai est un indicateur visible et simple à utiliser.

Les représentants du personnel indiquent que l'ensemble des agents ont conscience de l'importance de résorber le retard et que chacun produit des efforts en conséquence; ils soulignent néanmoins que les icones du reporting hebdomadaire, avec leurs couleurs (vert et rouge), ont pu être perçus comme infantilisants. Il est indiqué en réponse qu'il s'agit d'un tableau de bord de pilotage de la performance, outil courant, et que les indications qui y figurent concernent tout le personnel, direction comprise, et pas uniquement les chargés de mission.

L'ordre du jour étant épuisé, et en l'absence de remarques supplémentaires ou d'autres questions, la réunion se termine.

Fin de séance à 12h15.



Le Président

Olivier CHALLAN BELVAL



La secrétaire

Béatrice GAUDRAY



Le secrétaire adjoint

Bruno MONGINOUX