

<b>Objet de la réunion</b>	Réunion de la commission consultative paritaire du vendredi 27 septembre 2023
<b>Participants</b>	Les représentants de l'institution : Olivier CHALLAN BELVAL, Frédérique FERIAUD et Béatrice GAUDRAY  Les représentants du personnel : Bénédicte ERB-VERSINI, Bruno MONGINOX, Ève ROBILLARD
<b>Secrétaire de séance</b>	Béatrice GAUDRAY
<b>Rédacteur</b>	Rémi BERNARD
<b>Diffusion</b>	MNE

*Début de la réunion à 09h45*

En introduction, les représentants de l'institution rappellent les différents points de l'ordre du jour.

### **1. Rapport social unique 2022**

Les représentants de l'institution demandent si ceux du personnel ont des questions sur ce document, qui n'a pas vocation à être détaillé en totalité lors de cette CPP.

Ils répondent avoir constaté que le turn-over est resté stable en 2022. Ceux de l'institution indiquent qu'il a même baissé en 2023. Les représentants du personnel n'ont pas d'autres questions sur le RSU.

### **2. Bilan réorganisation du service médiation**

**Les représentants de l'institution commencent par rappeler le contexte de cette réorganisation** : un nombre de dossiers trop élevé, des délais de traitement dégradés, un turn-over important en particulier au sein du service médiation ce qui engendrait des difficultés en terme d'organisation du travail, de formation des nouveaux collaborateurs. Une organisation du service médiation avec 2 pôles trop importants. Il avait été constaté que l'organisation n'était plus adaptée, avec un besoin particulier d'accompagnement et de formation des agents. Après avoir travaillé avec le cabinet Eurogroup, nous avons mis en œuvre des recommandations pour réduire nos délais de traitement.

La réorganisation proposait de répondre à ces enjeux et surtout d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, qui était entravée par des tâches annexes qui perturbaient le travail d'analyse.

Il a ainsi été décidé de :

- Recentrer les chargés de mission sur la médiation, en confiant au pôle d'appui à la médiation les dossiers incomplets ;
- Créer des pôles supplémentaires ; en tout 5 pôles d'instructions ;
- Promouvoir des chargés de mission séniors ; pour que les chefs de pôles puissent s'appuyer sur des CDM séniors ;
- Fluidifier les processus de recommandation pour gagner en efficacité.

Cette réorganisation s'est accompagnée de 3 recrutements de juristes supplémentaires et de l'arrivée de 3 alternants (Alternant juriste et alternants au pôle d'appui).

**Les représentants de l'institution rappellent le travail fait en amont sur le nombre de saisines**, par des actions de pédagogie en amont auprès des opérateurs, en semestrielles mais aussi lors de réunions gouvernementales. Il est dès aujourd'hui constaté une baisse de saisines à la suite de ses actions, malgré l'apparition de nouveaux types de litiges. Ces efforts de pédagogie devraient conduire à une diminution des saisines et/ou à un meilleur suivi des recommandations. Les litiges recevables diminuent actuellement, notamment les prix tarifs. Sont cités les exemples d'ENGIE, de TOTAL ENERGIES et d'ENI. Actuellement, sur les litiges recevables, le nombre est en baisse par contre, nous avons de nouvelles typologies.

**Sur le pôle d'appui à la médiation**, les représentants du personnel soulignent les avantages de la réorganisation, entre libération de temps pour les chargés de mission et tâches plus variées pour le pôle d'appui à la médiation. Le transfert des alertes au pôle d'appui à la médiation est un réel gain de temps pour les juristes. Toutefois, ils relèvent que les agents du pôle d'appui à la médiation n'avaient pas nécessairement conscience du volume de travail supplémentaire et se trouvent surchargés, compte tenu des effectifs actuels. Sont citées entre 150 et 200 notifications par jour, en plus des tâches courantes qu'ils avaient déjà à traiter. Une seule personne pour traiter les recevabilités leur semble également insuffisant.

Sur ce sujet, les représentants de l'institution ont bien conscience de l'importance de la charge de travail, d'où l'arrivée d'alternants. Le pôle d'appui à la médiation a ainsi bénéficié de deux contrats en alternance d'assistants et d'un juriste en alternance sur la production d'accords amiables, et de deux stagiaires. Ils partagent leur sentiment que cette réorganisation apporte une plus grande qualité pour les consommateurs et des tâches plus variées pour les agents du pôle d'appui à la médiation. Faisant les constats d'un domaine très large et d'une tendance à la « sur qualité », avec des dossiers qui restent trop longtemps affectés au pôle, le pôle d'appui à la médiation va trop loin, il y a des dossiers qui restent affectés très longtemps + de 3 mois. Ils s'interrogent sur l'opportunité d'adapter les procédures pour les décharger. Il y a un curseur à redéfinir et une réflexion à avoir sur l'organisation du PAM.

Sur la recevabilité, la procédure n'a pas été changée et l'organisation du PAM relève de la cheffe de pôle, non de la direction qui a toute latitude pour organiser le travail de son équipe.

L'un des objectifs de la réorganisation est d'améliorer notre efficacité ; il y a une réflexion à avoir sur les process du PAM et c'est aux équipes d'échanger avec leur hiérarchie.

Ils rappellent enfin les deux contraintes qui sont les nôtres : le délai de 90 jours et le plafond d'emploi. La CMC nous rappelle régulièrement nos délais de traitement et nous ne fixons pas les Etpt qui nous sont alloués chaque année. Quand bien même nous aurions des effectifs supplémentaires, ce n'est pas au PAM qu'ils seraient affectés.

Les représentants du personnel évoquent la volonté partagée de redéfinir et de simplifier certaines procédures, qui occasionnent une charge de travail supplémentaire pour les agents du pôle d'appui à la médiation. Celles relatives à la charte SOLLEN, qui occasionneraient 15 appels par jour, sont citées.

Les représentants de l'institution estiment, de manière générale, que des propositions peuvent être faites par les agents et leurs responsables, pour être ensuite examinées par les chefs de service. Concernant l'ergonomie de Sollen, les demandes d'évolutions doivent être transmises à Florian MEUNIER qui fait régulièrement le point avec la directrice générale sur les demandes reçues.

Sur ce point, les représentants du personnel rappellent la charge de travail des chefs de pôle et leurs nombreuses heures supplémentaires. Ils partagent le constat que, si tous les sujets ne peuvent être abordés en CCP, le contexte du bilan de la réorganisation est l'occasion d'aborder cette question.

**Sur la formation**, les représentants de l'institution rappellent que les besoins sont consolidés par le service administration et finances. Aucune demande, sauf exception, n'a été refusée et toutes ont été relevées. Les besoins doivent être exprimés sur les supports des entretiens individuels et les représentants de l'institution invitent les agents à inscrire leur besoin de formation.

Les représentants du personnel mentionnent des besoins de formation sur des thèmes techniques, comme le raccordement.

Les représentants de l'institution insistent sur le rôle de la hiérarchie pour porter ces demandes, sur les thématiques techniques.

Les représentants du personnel s'interrogent sur la latitude de décision laissée aux chefs de pôle. Les représentants de l'institution estiment que le rôle des chefs de pôle est de faire fonctionner son pôle, il doit être force de proposition, il doit faire monter ses collaborateurs en compétence, il doit réfléchir à l'organisation de son pôle et il doit apporter des idées.

La réorganisation a engendré une amélioration des conditions de travail, il y a plus de proximité avec le chef de pôle, les sujets sont mieux maîtrisés.

**Sur la spécialisation**, les représentants de l'institution constatent qu'elle est source de performance. Ceux du personnel mentionnent le souhait des chargés de mission de pouvoir changer périodiquement de pôles. Les représentants de l'institution invitent les agents à en faire la demande, demande qui sera étudiée.

Les représentants de l'institution rappellent le rôle de la hiérarchie de proximité pour accompagner ces demandes, auxquelles ils ne voient pas d'objection. Lors d'une réunion avec Eurogroup, les agents avaient validés la spécialisation, les agents qui traitent des dossiers avec des thématiques similaires arrivent à traiter beaucoup plus rapidement les dossiers. Les représentants du personnel rappellent qu'au cours de la réunion avec Eurogroup cette spécialisation était pour eux, conçue comme une majeure plutôt qu'un domaine exclusif.

**Sur la promotion de séniors**, les perspectives d'évolutions ont été appréciées.

**Sur la création de pôles plus petits**, les représentants du personnel confirment les retours positifs.

Leurs retours sont plus mitigés sur la **répartition flux/stock**. Les représentants de l'institution précisent qu'il ne s'agit pas d'une réorganisation mais bien d'une nouvelle procédure.

**En conclusion, les représentants du personnel confirment le bilan positif de cette réorganisation.**

Les représentants de l'institution considèrent toutefois qu'elle n'a pas apporté autant de résultats qu'espéré. L'augmentation des recommandations et le rattrapage des retards de traitement seraient seulement dus à des effectifs en croissance. Les délais de traitement restent eux stables sans amélioration. Ils rappellent que les résultats sont primordiaux dans l'attribution des postes, qui doit être justifiée par des chiffres auprès des administrations, d'où le besoin, non de travailler plus mais de travailler mieux. L'institution s'attendait à de meilleurs résultats et des façons de travailler plus fluide.

Les représentants du personnel rappellent la nécessaire montée en puissance des nouveaux agents arrivés, la diminution en cours des délais de retard dans les traitements et la performance reconnue du MNE, en comparaison avec d'autres médiateurs. À ce titre, ils rappellent l'investissement de l'ensemble des agents : les représentants de l'institution reconnaissent le travail de leurs équipes.

Sur les objectifs attribués à chaque agent, les représentants de l'institution rappellent l'importance du management de proximité et le fait que chacun, ici comme dans d'autres organisations, a des objectifs à tenir. Ceux du personnel mentionnent le besoin de trouver le bon curseur et de ne pas minimiser l'impact de ces objectifs sur les équipes : de nombreux agents ont d'ailleurs fait part de leur stress à ce sujet

Concernant les résultats, les représentants de l'institution constatent une augmentation de 10 % des recommandations émises à mettre en corrélation avec l'augmentation de 3 Etp des effectifs du service médiation.

Les représentants de l'institution s'attendaient à de meilleurs résultats et des résultats plus fluides.

### 3. Questions diverses

- Demande d'un jour de TT supplémentaire pour les + de 55 ans pour ceux qui le souhaitent :

Les représentants de l'institution estiment qu'aucune distinction, sur l'âge comme sur d'autres critères, ne peut être acceptée et qu'un principe d'égalité s'applique. Des adaptations ponctuelles, sur demande, sont régulièrement acceptées sur certificat médical. Pour eux, tout ne doit pas être normé et la discussion permet ces assouplissements.

- Début de discussion concernant l'organisation pendant les JO (TT) :

Les JO sont prévus du 16 juillet au mois d'août. Les représentants de l'institution évoquent des adaptations qui seront prévues en temps voulu, en fonction de l'état des transports. Ils s'engagent à être réactifs.

Les congés estivaux peuvent être posés durant cette période. Les représentants du personnel partagent le risque de voir une majorité d'agents prendre leurs congés au même moment.

- Proposition concernant la règle des congés estivaux afin de mieux accompagner l'activité estivale : étaler davantage les 10 jours estivaux voire les supprimer si un certain nombre de jours de congés sont posés durant le premier semestre.

Cette question a déjà été posée et la réponse des représentants de l'institution n'a pas évolué. L'intérêt du service est à prendre en compte, tout comme la nécessaire continuité du service public.

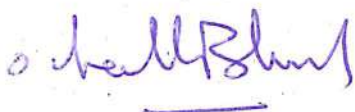
Les représentants du personnel ont fait le constat de l'absence de baisse d'activité durant l'été, avec des charges de travail reportées sur les chefs de pôle. Une telle proposition permettrait, selon eux, une plus grande présence au cours de l'été.

Les représentants de l'institution constatent eux une baisse d'activité, due à l'absence de nos interlocuteurs externes. Cette décision est justifiée par des situations passées, dans lesquelles quasi tous les congés restaient, pour certains, à prendre au mois de novembre. L'intérêt du service s'en voyait compromis.

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 11h00.*

**Le Président**



**Olivier CHALLAN  
BELVAL**

**La secrétaire**



**Béatrice GAUDRAY**

**Le secrétaire adjoint**



**Bruno MONGINOUX**