

| | |
|-----------------------------|--|
| Objet de la réunion | Réunion de la commission consultative paritaire du mercredi 4 juin 2024 |
| Participants | Les représentants de l'institution : Olivier CHALLAN BELVAL, Frédérique FERIAUD et Béatrice GAUDRAY Les représentants du personnel : Kévin PESQUER, Floriane GAILLOT-MERCIER, Anissa MEZOUANI |
| Secrétaire de séance | Béatrice GAUDRAY |
| Rédacteur | Béatrice GAUDRAY |
| Diffusion | MNE |

Début de la réunion à 11h

Les représentants de l'institution ouvrent la réunion en présentant les nouveaux représentants du personnel. Ils rappellent que l'objectif principal de cette rencontre est la présentation et l'échange autour du Rapport Social Unique (RSU) 2024

1. Rapport social unique 2024 :

Les représentants du personnel rappellent que les questions relatives aux écarts salariaux entre les hommes et les femmes, déjà soulevées pour 2023, ont reçu des éléments de réponse lors de la précédente réunion. Ces écarts, qui étaient conjoncturels, se sont résorbés en 2024.

Ils notent également une baisse du nombre total de collaborateurs, liée à une diminution du turnover. Le plafond d'emploi demeure fixé à 46 ETP : 58 agents sur l'année 2022 et 49 agents sur l'année 2024 pour le même plafond d'emploi.

Les représentants de l'institution se félicitent de cette stabilisation des effectifs, fruit notamment de la réorganisation du service médiation. La spécialisation par pôle a permis une meilleure intégration des agents et une limitation des départs précoces. Le phénomène de départs précoces n'a pas perduré, ce qui est vu positivement.

Les représentants du personnel interrogent sur le pourcentage des crédits alloués à l'action sociale et souhaitent savoir s'il existe une marge de manœuvre sur ce poste. Les représentants de l'institution indiquent que le montant alloué correspond à celui fixé par les crédits budgétaires autorisés.

Les représentants du personnel soulignent également que la bonne entente entre collègues et l'entraide au sein des équipes contribue fortement à la qualité de l'ambiance de travail. Ils saluent les formations organisées par les pairs ainsi que la qualité des échanges avec les opérateurs, qui participent à l'amélioration du cadre général de travail. Ils ajoutent que le changement de cadre de travail est bien perçu, et que l'affectation priorisée de certains dossiers commence également à produire des effets bénéfiques.

Un représentant du personnel tient à rappeler que tous les services et pôles doivent être reconnus et pris en compte dans les décisions.

Enfin, en ce qui concerne le pôle d'appui à la médiation, il est souligné que tout besoin en formation doit être remonté sans hésitation.

Les représentants du personnel sont invités à poser leurs questions diverses et présenter leurs observations, fruit d'une consultation menée auprès de l'ensemble des collaborateurs :

2-1 Renouvellements de contrat :

Plusieurs agents se sont inquiétés du manque d'information au sujet de leur renouvellement ainsi que du manque d'échange entourant les conditions proposées et de visibilité. Les représentants du personnel souhaitent pouvoir aborder ce sujet en proposant d'informer le plus tôt possible l'agent de son renouvellement ou non afin de réduire la sensation de précarisation du contrat mais également améliorer la gestion des congés lorsqu'elle se pose. Une stabilité des agents est attendue, une réponse va se poser pour les délais de prévenance en fonction des dates de départ en congés. Peut-on moduler le délai de prévenance ou l'augmenter le délai de prévenance ?

Les représentants de l'institution rappellent que les renouvellements de contrat ne doivent pas être source d'inquiétude lorsque les évaluations et entretiens sont positifs. Toutefois, certaines situations ont pu soulever des appréciations plus nuancées, justifiant des interrogations.

Les agents concernés sont invités à se rapprocher de leur chef de pôle et de leur cheffe de service pour échanger sur leur situation.

Le délai légal d'information est respecté :

- 2 mois avant le terme du contrat pour les agents en poste depuis plus de deux ans,
- 1 mois pour les contrats d'une durée inférieure à deux ans.

Avant toute décision, une évaluation de la qualité du travail est indispensable. Ces éléments permettent de déterminer à la fois l'opportunité du renouvellement et, le cas échéant, la durée du nouveau contrat. Il est rappelé que la décision peut évoluer à la suite de différents échanges.

Le renouvellement est apprécié au regard de l'implication et du parcours de l'agent sur les deux à trois dernières années. Les agents sont encouragés à solliciter un échange avec leur hiérarchie s'ils le souhaitent.

Les non-renouvellements restent rares et sont fondés sur des éléments objectifs et concrets. Il est aussi possible, dans certains cas, de proposer un renouvellement plus court, notamment d'un an, pour accompagner des efforts constatés.

Concernant les renouvellements pendant la période estivale, il est assuré que l'information sera transmise à l'agent avant son départ en congé.

Enfin, les représentants de l'institution rappellent que des décisions au niveau de Bercy peuvent impacter les effectifs de l'institution, notamment dans le cadre des lois de finances. Pour 2026, une demande de maintien à 46 postes a été proposée. En cas de réduction imposée par la loi de finances, les départs volontaires non remplacés seraient privilégiés.

Il est réaffirmé qu'il n'est pas dans l'intention de l'institution de prévenir les agents à la dernière minute. Toute personne préoccupée par sa situation peut et doit se rapprocher de son chef de service pour obtenir des réponses individualisées. Il est légitime de s'interroger, en particulier en période de congés, qui est prise en compte dans le calcul du délai de prévenance.

2-2 Attribution des primes :

L'opacité qui entoure ce processus interroge nos collègues. Une des pistes que nous souhaiterions proposer est d'inclure le ou la chef(fe) de pôle au comité de décision des primes.
Le manque de revalorisation salariale, compte-tenu du contexte national actuel est également prégnant.

Les représentants de l'institution précisent qu'ils sont gênés par le terme "opacité", qu'ils jugent inadapté à la réalité du processus.

Ils rappellent que des objectifs sont fixés, que le savoir-être et la manière de servir sont pris en compte, et que les décisions s'appuient sur une analyse collégiale des dossiers de agents.

Un comité de rémunération est organisé chaque année, en octobre ou novembre, durant lequel chaque dossier d'agent est examiné individuellement. L'objectif est de garantir une application homogène des critères à l'ensemble des services, en se fondant prioritairement sur les entretiens d'évaluation annuels.

Plus de la moitié des agents perçoivent 100 % de leur prime (67%), ce qui témoigne d'un fonctionnement équilibré.

Il est reconnu qu'il peut exister un écart de perception entre les propos du chef de pôle et ceux de la cheffe de service. Afin d'améliorer la cohérence du processus, une meilleure préparation en amont avec les chefs de pôle est envisagée pour l'année 2025. Les représentants du personnel confirment que cette proposition serait une avancée permettant d'améliorer le processus d'attribution.

La qualité des écrits professionnels est un critère valorisé dans l'évaluation : des recommandations rédigées sans fautes, avec des analyses claires et structurées, sont particulièrement appréciées.

Les représentants de l'institution rappellent que l'intérêt du comité de rémunération est d'instaurer une évaluation collégiale. Ils affirment que le processus n'est ni opaque ni arbitraire, et précisent que la Cour des comptes a récemment insisté sur la nécessité de renforcer le caractère sélectif des primes, ce qui justifie le maintien d'un cadre resserré.

Un dialogue en amont entre la cheffe de service et le chef de pôle est systématiquement établi dans le cadre des évaluations.

Cependant, les chefs de pôle ne sont pas membres du comité de rémunération, dont les décisions sont portées par la cheffe de service, en lien avec la directrice générale, dans le cadre de leurs responsabilités respectives.

La connaissance quotidienne du travail des agents, notamment à travers les recommandations relues régulièrement, permet d'éclairer les décisions prises.

Les décisions sont motivées ; si un agent souhaite en comprendre les fondements, il est encouragé à échanger directement avec sa cheffe de service.

2-3 Le délai d'instruction de 90 jours :

Désormais érigé comme priorité. En effet, des interrogations sont nées autour de l'articulation de cet objectif avec l'objectif de productivité. Quel indice sera pris en compte lors de l'évaluation annuelle par exemple au vu de la baisse du nombre des dossiers.

Les représentants de l'institution rappellent que le délai de 90 jours est un délai légal. Il constitue également un engagement fort vis-à-vis des consommateurs, dont le respect participe directement à la qualité du service rendu.

Ils reconnaissent que ce délai avait pu être dépassé par le passé, mais se félicitent de sa réduction récente, qu'ils considèrent comme un signal très positif.

Les représentants du personnel indiquent qu'ils ne remettent pas en cause ce délai et se réjouissent même de la tendance actuelle qui est de le réduire.

Il est précisé que les agents ne sont pas évalués sur un unique objectif chiffré. L'entretien annuel repose sur un ensemble d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, adaptés aux missions de chacun.

Exemples d'objectifs pour un chargé de mission :

- Atteindre les objectifs de productivité définis ;
- Généraliser les tentatives de résolution amiable ;
- Contribuer à la réduction des délais de traitement ;
- Fournir une réponse personnalisée aux courriers, courriels et appels d'insatisfaction ;
- Contacter systématiquement les consommateurs par téléphone ou via SOLLEN au lancement de l'instruction ;
- Utiliser le téléphone pour maintenir un lien direct avec les requérants ;
- Amorcer l'instruction dans un délai de 72 heures suivant la réception des observations ;
- Analyser les dossiers avec impartialité, rigueur et proposer des solutions argumentées, respectant la charte rédactionnelle et les lignes directrices du MNE.

Exemples d'objectifs pour un chef de pôle :

- Vérifier les recommandations dans un délai maximum de 72 heures ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs du pôle ;
- Encourager les solutions amiables ;
- Orienter vers le circuit court les dossiers résolus sans intervention directe du collaborateur en charge ;
- Maintenir un contact régulier avec les consommateurs durant l'instruction ;
- Formaliser les accords amiables et les recommandations ;
- Veiller à la bonne mise à jour des états et sous-états dans l'outil par les membres du pôle.

Les décisions relatives aux primes s'appuient sur l'ensemble de ces critères. Il est souligné que la productivité reste indissociable de la maîtrise des délais : sans un engagement sur les volumes traités, l'objectif de 90 jours ne peut être atteint.

Les représentants de l'institution indiquent que les objectifs chiffrés seront ajustés en fonction de la volumétrie, et que les agents pourront également être sollicités pour contribuer à d'autres missions transverses (ex. : échanges avec les opérateurs, projets spécifiques).

L'engagement des agents, notamment leur effort pour ne pas laisser les dossiers en souffrance avant les départs en congé, sera pris en compte dans l'évaluation. L'état d'esprit, la collaboration et le sens du service feront également partie des critères d'appréciation.

Enfin, il est rappelé que le chef de pôle doit relayer la position de la hiérarchie, même s'il peut ne pas partager pleinement certaines décisions. Il est attendu qu'il adopte une posture managériale alignée, avec un discours cohérent avec celui de la cheffe de service.

2-4 Cohabitation au 17^{ème} étage avec les agents du MTE.

Plusieurs collaborateurs déplorent les nombreux appels téléphoniques passés devant les bureaux du MNE, ce qui engendre du bruit et de la déconcentration ainsi que l'usage des sanitaires qui indispose certains collaborateurs.

Les représentants de l'institution invitent les agents à demander aux personnes passant leurs appels téléphoniques à proximité de leurs bureaux d'utiliser le box prévu à cet effet. Il est également possible de fermer ponctuellement la porte du bureau ou d'inviter les personnes concernées à s'éloigner pour téléphoner, dans un souci de respect mutuel.

S'agissant de l'état de propreté des sanitaires et des problèmes signalés (notamment la fermeture de la porte), le service Administration et Finances (Adfi) se rapprochera du service de nettoyage du MTE pour faire remonter les remarques et signaler le dysfonctionnement du groom, afin qu'il soit réglé dans les meilleurs délais.

Fin de séance à 12h00.



Le Président

La secrétaire

Le secrétaire adjoint



**Olivier CHALLAN
BELVAL**



Béatrice GAUDRAY

Kévin PESQUER