

RESOLUTION RELATIVE QUANT AU PLAN D' ACTIONS UNIFIE CONCERNANT LA FILIALE MPJ

Une réunion extraordinaire du CSE s'est tenue le 22 avril 2021 suite à la présentation d'un point d'activité en CSE le 30 mars 2021, portant sur l'objectivation de l'activité au sein de la filiale, sa répartition entre services et salariés. Cette première réunion de suivi a permis de partager des indicateurs existants en parallèle des remontées et des ressentis des salariés exprimés par certaines organisations syndicales.

Le 6 mai 2021, un droit d'alerte pour DGI a été déposé pour une dégradation importante des conditions de travail présentant un risque grave pour la santé et la sécurité des salariés.

Le 17 juin 2021, à l'occasion d'une nouvelle réunion extraordinaire de la CSSCT-QVT, a été partagé un plan d'actions sur la base de constats et irritants exprimés à l'occasion des échanges lors de la réunion du CSE du 30 mars 2021 et à la réunion CSSCT-QVT dédiée à MPJ le 22 avril 2021.

A cette occasion a été annoncée la mise en place d'ateliers thématiques de co-construction animés par la Direction de MPJ faisant l'objet d'un suivi en CSSCT-QVT.

Le 26 janvier 2022, une réunion de la CSSCT-QVT s'est tenue au cours de laquelle ont été présentés : les travaux issus des ateliers thématiques de co-construction, ainsi que la restitution de l'enquête pour DGI, par l'intermédiaire d'un compte rendu comportant le diagnostic et les préconisations. Ce document a été rédigé paritairement dans un document de 30 pages.

Les problématiques principales soulevées par l'enquête étaient entre autres une surcharge de travail évoquée par les 62 salariés entendus, tant en gestion qu'en téléconsultation, des outils informatiques chronophages et mal adaptés, et une organisation du travail qui nécessitait un certain nombre d'ajustements.

Le 16 février 2022, un plan d'actions comportant 42 pages a été présenté en réunion CSE, sans aucun document accessible aux élus avant celle-ci, rendant difficile voire impossible l'avis des élus le jour même. A l'issue de cette réunion, les enquêtrices ont régularisé le document cerfa 61-2258.

Après étude et instruction approfondie, les élus soulignent des points d'attention restant en attente de mesures concrètes sur certaines thématiques et rappellent la situation alarmante persistante pour 12 salariés entendus dans l'enquête.

- **Sur le plan organisationnel**

- des effectifs supplémentaires permettant de maintenir une charge de travail quotidienne acceptable, comme préconisé dans le cadre de l'enquête
- l'absence de réorganisation de la fin de journée (dans le service d'assistance juridique par téléphone) pour éviter des heures supplémentaires non payées et non récupérées,
- l'absence de mesures pour pallier aux difficultés d'accès à l'assistance technique et à la clarification du rôle des managers (dans le service d'assistance juridique par téléphone),
- L'absence de réponse sur le traitement des incivilités et ses origines.

- **Sur la Gestion des carrières**
 - l'attente de la GEPP (non datée) pour gérer les parcours professionnels des juristes qui ne se reconnaissent plus dans leur métier.

- **Sur la charge de travail**
 - l'absence d'action spécifique lorsque l'activité du gestionnaire est supérieure aux métriques définies le salarié n'a pas d'autre choix que de dépasser, à son initiative, son temps de travail pour diminuer sa charge mentale, temps non rémunéré ni récupéré et dont certaines non enregistrées dans l'outil Chronotique,
 - l'absence de mesures permettant la baisse rapide des stocks individuels.

- **Sur le recrutement**
 - le refus de renforcer les équipes de juristes,
 - l'absence de mesure pour faire face aux absences de courte durée,
 - l'absence de recrutement de personnel dédié aux manipulations de GED et au standard téléphonique. Ces recrutements auraient pourtant permis d'absorber une surcharge de travail, le temps pour l'entreprise de respecter son engagement d'améliorer les outils informatiques, puisque ces améliorations ont été annoncées mais le calendrier de déploiement n'a pas pu être déterminé sur les points principaux, et également de mettre fin aux interruptions dans le travail.

Par ailleurs, les élus relèvent un certain nombre de mesures qui ne font pas l'objet d'une date de mise en œuvre mais aussi l'absence de mesures salariales pouvant freiner le turn over.

Les élus notent plusieurs avancées telles que la création d'une équipe DGAOSII dédiée à la résolution des problèmes informatiques MPJ, l'allongement du temps de wrap-up ou encore la mise en place d'un SVI pour la téléconsultation. Mais ces mesures semblent insuffisantes au regard du diagnostic partagé à l'issue de l'enquête paritaire.

Les élus du CSE relèvent également le travail fourni par la Direction Opérationnelle quant au rapprochement des actions effectuées en parallèle et sur la méthodologie employée, ainsi que la participation des salariés à l'occasion de groupes de travail.

Toutefois, les conditions de travail des salariés MPJ restent préoccupantes, comme le constatent l'enquête, et les membres du CSE et de la CSSCT-QVT ont pour mission d'émettre des préconisations visant à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à promouvoir la qualité de vie au travail.

Compte-tenu des points d'attention relevés, les élus du CSE considèrent que le plan d'action doit être complété par des mesures à court terme visant à réduire la charge de travail et apporter des solutions aux problématiques soulevées dans le cadre du DGI.