

Plan d'actions proposé par la Direction suite à l'enquête / Préconisations de l'enquête

Gestion

Préconisation des enquêtrices : Renforcer les équipes afin de réduire la charge de travail individuelle : baisser le nombre d'encours par juriste et limiter le nombre d'ouvertures quotidiennes à deux. Selon les salariés entendus, 350 dossiers constituent un maximum afin de pouvoir appliquer les nouvelles consignes de gestion et la négociation.

Actions de la direction : Moyenne des dossiers en 2021 : 421 par personne. 30% est en dessous, 36% est au-dessus.

Un groupe de travail a déterminé des fourchettes d'ouverture de nouveaux dossiers (- une métrique standard de 273 ouvertures par an - une fourchette haute à 336 - une fourchette basse à 231). L'idée est de savoir si nous sommes sur une situation d'activité intense "normale", car entrant dans la dynamique humaine du collaborateur passionné par son job ou sur une situation de gestion intense presque subie ou pas totalement choisie.

Un pilote visant à déployer les métriques de gestion sera mis en place auprès de 4 équipes de Juristes PJ (tous sites confondus) dans le courant du 1er semestre 2022. Le salarié disposera chaque trimestre de son volume propre d'activité et de la moyenne des mêmes activités pour son équipe et MPJ au global. Finalité : accompagner les salariés qui sont en dessous et au-dessus des moyennes.

Réflexion de la CGT : 36% des salariés sont au-dessus du stock moyen mais rien n'est prévu pour faire baisser leur charge.

Par ailleurs, la transmission de cette moyenne ne règle pas le problème puisque les salariés interrogés nous disaient que ce stock justement était trop important. Il engendre stress, productivité nécessaire, travail pas correctement fait et heures supplémentaires.

Concernant les ouvertures, en cas de dépassement de la fourchette, il y a un point d'attention particulier mais rien de concret n'est prévu pour faire baisser cette charge. Par ailleurs, ne sont pas prises en compte les réaffectations de dossiers qui sont très importantes.

Instaurer des métriques de gestion sans déterminer de conséquences ensuite en termes de recrutement risque de mettre une pression supplémentaire sur les juristes et engendrer une compétition entre les juristes.

Sur ce sujet, la Direction ne souhaite pas suivre la préconisation de baisser le stock à 350 dossiers par personne, et n'a pas répondu sur les évolutions du métier (nouvelles consignes et process) qui alourdissent la gestion du dossier.

Préconisation : Repenser l'accessibilité téléphonique auprès du juriste pour éviter les interruptions. Il s'agissait de créer des postes dédiés à la prise des appels pour faire un tri.

Actions de la direction : Mise en place d'un reporting des appels + mise en place en téléconsultation d'un serveur vocal au printemps : lors de l'appel, le client est dirigé vers le SVI où il lui sera proposé deux choix, à savoir appel pour une question juridique hors dossier ou appel pour un dossier en cours. Dans ce dernier cas, le client est dirigé vers un robot qui créera une tâche de rappel dans le dossier du gestionnaire.

Réflexion de la CGT : La direction ne souhaite pas embaucher et créer des postes administratifs pouvant aider la prise d'appels et le travail de GED comme cela existe en UGS et ce comme nous le rappelons.

La majorité des appels passe par la ligne directe du gestionnaire ; de plus, la création de tâches va continuer à alourdir la corbeille de tâches et à devoir effectuer plus d'appels sortant. La Direction nous répondra que nous pourrions ainsi choisir le moment du rappel, mais elle ne prend pas en compte que les gestionnaires n'ont déjà pas une minute en trop entre les ouvertures, la gestion des dossiers, les appels sortants et entrants que nous gérons déjà, les négociations qui ne sont absolument pas délimitées en l'état, la lecture des documents de GED.

Préconisation : créer des postes pérennes de juristes volants dédiés au remplacement de toutes les absences (absences de courte et de longue durée) ainsi que durant les périodes de pic d'activité d'aide ponctuelle.

Actions de la direction : les absences de longues durées font l'objet de remplacement et la capacité unique de gestion permet de réguler les absences courantes de courtes durées au moins égales à 4 jours. La mutualisation des stocks pendant une période de vacance de poste est créée, d'abord au sein de l'équipe si le portefeuille le permet, sinon, élargissement avec d'autres sites.

Réflexion de la CGT : la réalité est autre car même pour une courte durée, il est très difficile de gérer le stock de son collègue, cela entraînant une charge de travail supplémentaire. De plus, les ouvertures de dossiers pour l'absent doivent être absorbées par son équipe. La mutualisation du stock ne sera pas décidée qu'en cas de vacance de poste et non dans le cadre d'absence. Nous considérons que cette mesure n'est pas suffisante pour régler le problème des absences.

Préconisation : Créer un processus de traitement des incivilités et prévoir des moments d'expression pour les salariés afin d'évoquer les situations difficiles. Permettre au salarié de se décharger du suivi d'un dossier après une réclamation aboutissant à un accord exceptionnel de prise en charge.

Propositions de la direction : La réaffectation de dossier dans ce cadre est déjà opérée lorsque la relation entre l'assuré et le Juriste PJ est dégradée + le process sur les incivilités va être revu en groupe de travail. Il pourrait être envisagé de permettre, à la main du Juriste PJ, l'enregistrement de l'appel difficile pour faciliter l'accompagnement managérial et envisager la suite à donner auprès du sociétaire.

Préconisation : GED : confier les manipulations informatiques induites par la GED, aujourd'hui réalisées par le juriste à autrui, afin que ce dernier puisse consacrer tout son temps de travail à la gestion des dossiers (exemples: remise en forme, division, classement).

Actions de la direction : une talk force dédiée à MPJ vient d'être créée auprès de la dgaosii. Intégration des mails externes dans la corbeille de tâches, déversement des plis volumineux en une seule tâche au sein de la même CDT (au premier semestre) ; création d'un portail pièce jointe via un lien internet pour charger des PJ volumineuses. La problématique de création des documents via PDF24 n'est pas résolue par la DGAOSII (instruction en cours pour externaliser la recherche d'une solution). En cours d'instruction par la DGAOSII (sans date) : adresser des projets de courrier en PJ, intégrer automatiquement les informations de l'assuré MAPA, accéder à la fiche d'assistance juridique via le dossier.

Réflexion de la CGT : beaucoup de livraisons ne sont pas actées ni datées. Par ailleurs, un problème non résolu persiste : le découpage et la reconstitution des documents. Il n'y a pas de solution à court terme. Les juristes continueront à pallier aux insuffisances de la GED.

Préconisation : Remplacer le logiciel WELCOM par un logiciel de traitement de texte plus ergonomique.

Action de la direction : en attente de la livraison du nouveau logiciel pour le groupe matmut.

Réflexion de la CGT : pas de solution dans l'immédiat, le nouveau logiciel n'est pas trouvé et n'est pas daté.

Préconisation : Installer sur les postes de travail l'abonnement DALLOZ

Action de la direction : renouvellement de 60 codes en cours de réalisation.

Selon la CGT, ce n'est pas cela la demande : les codes ont toujours été existants et c'est sur cette base que les gestionnaires nous ont indiqué que la documentation n'était pas suffisante. Un abonnement DALLOZ pour effectuer de la recherche est nécessaire.

Préconisation : Réduire le stock de dossiers affectés individuellement pour permettre de consacrer un temps quotidien ou hebdomadaire à la veille juridique et un travail de réflexion.

Proposition de la direction : la veille juridique en gestion se fait principalement au fur et à mesure des problématiques rencontrées dans les dossiers à ouvrir ou en cours. Le Pôle Documentation Juridique MPJ est également à disposition pour les questions spécifiques. Par ailleurs, le Pôle technique métier MPJ va initier en 2022 des réunions techniques directement auprès des équipes revenant sur les évolutions jurisprudentielles, les nouveautés législatives et réglementaires ainsi que sur les points de technique PJ à éclairer.

Réflexion de la CGT : ce n'est pas ce qu'ont besoin les collègues.

Préconisation : reprendre les formations techniques juridiques, en adéquation avec le profil et les attentes du salarié, et les besoins de l'entreprise.

Action de la direction : le Plan de développement des compétences 2022 est orienté techniques juridiques : 12 actions de formation en 2022 pour 418 participants vs 6 en 2021 pour 296 participants.

La CGT s'étonne de cette mesure car le plan de formation présenté au CSE fait état d'un budget divisé par deux pour le volet juridique par rapport à 2019. Il ne nous a pas été indiqué que ce plan avait été modifié.

Préconisation : s'assurer de l'adéquation tâches réalisées / compétences professionnelles.

La direction est réservée sur ce sujet, considérant que le métier ne s'est pas orienté vers la disparition du juridique.

Réflexion de la CGT : pourquoi alors ne pas faire droit à nos demandes de baisse de stock, de recrutement de personnel administratif ?

Préconisations restées sans retours :

- Comptabiliser les réaffectations de dossiers tout comme les ouvertures de nouveaux dossiers
- Adapter l'encours au temps de travail effectif (temps partiel)
- Supprimer la boucle téléphonique à la Filature
- S'agissant de la consigne d'appel à l'ouverture du dossier : cet appel pourrait avoir vocation à prendre la conduite et la direction de la relation client, de la gestion de la relation temps, pour un gain de temps futur. Exemples : indiquer les délais d'instruction, explication du principe que sans nouvelles, le dossier suit son cours, indiquer qu'en cas de besoin, le juriste prendra

l'initiative d'appeler le sociétaire, voire présenter la possibilité de négocier en expliquant les avantages et inconvénients... Dans ce cas, prévoir un accompagnement, une formation des salariés

- GED : Les documents devraient être typés et classés avec des mots clés adaptés correspondant, avant transmission au juriste +assurer un délai de transmission des tâches au juriste à J+2 maximum après réception de la correspondance par le siège. Ces préconisations sont-elles réalisables par le sous-traitant actuel ? Les missions de préparation des courriers numérisés pourraient-elles être effectuées par des agents administratifs ou des secrétaires ? Existe-il sur le marché des outils de GED efficaces ?
- Polyvalence : suivre des formations plus poussées qui pourraient être diligentées par les référents techniques via des sessions collectives, avec pour support des dossiers en cours et en adéquation avec les besoins de l'entreprise.
Alléger temporairement le stock des dossiers en cours des référents techniques et celui des salariés soumis à la polyvalence le temps d'une formation efficiente ;
- Pôle public : faire un point entre les ressources du service et sa charge pour assurer un effectif adapté. La direction n'a pas identifié de besoin.
- PJ pro : Faire un point entre les ressources du service et sa charge pour assurer un effectif adapté et utiliser un logiciel de gestion permettant un rapatriement automatique des informations, dans les dossiers MAPA. La direction a recruté une personne à Torcy (mais une a démissionné entre temps, idem à Reuil).
- Faire un point sur les missions des secrétaires à date et l'évolution de ce métier à 3 ans.

Pour la CGT, le compte n'y est pas : sans recrutement de juristes supplémentaires, de juristes volants et de personnel dédié à la prise des appels téléphoniques d'ordre administratifs et aux manipulations induites par la GED, les problématiques constatées par l'enquête ne se résoudre pas. Rappelons que la représentante de la direction dans cette enquête partageait ces besoins.