

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

### Assistance juridique par téléphone

**Préconisation des enquêtrices** : Embaucher des juristes conseils pour augmenter de manière significative l'effectif présent quotidiennement dans la boucle téléphonique, effectif permettant de compenser les sorties de la boucle (70 téléconsultants en permanence dans la boucle)

**Actions de la direction** : L'effectif de Juristes Conseils tous confondus est passé de 60 à 75 et sera de 77 après réalisation des derniers recrutements en cours. La montée en compétence des nouveaux embauchés est en cours. Si le service en capacité de répondre à la première sollicitation du client, nous n'aurons plus le ré-appel qui vient embouteiller les lignes, estimé à 36%. Un nouveau point de situation sera réalisé après la mise en place du SVI. En janvier, le taux de décroché est passé à 74%.

La direction souhaite préciser sur le sujet des appels enchaînés sur les moments d'accalmie : la moyenne d'appels traités est de 20 minutes, soit un temps de conversation avec l'assuré qui n'excède pas grosso modo 4 heures par jour. Il n'y a pas 2 heures pendant lesquelles on ne fait rien, car il y a des moments, entre les recherches, les retraits, permettant de ne pas être en prise directe avec l'assuré.

**Réflexion de la CGT** : 6 effectifs sur les 77 sont un prestataire externe. Il y a une baisse des appels présentés entre novembre et décembre. Le nombre d'appels est passé de 287 000 à 445 000. Le nombre d'appels par effectif était à 4 790 en 2019, 5 161 en 2020 et 6 186 en 2021, soit une augmentation entre 2019 et 2020 de 8 % et, entre 2020 et 2021, de 20 %. Ensuite, sur le SVI, s'il y a 12 % à 15 % d'appels en moins, cela ferait passer la moyenne d'appels par effectif à 5 258, soit tout de même une hausse de 10 % par rapport à 2019 alors que, déjà à cette époque, la téléconsultation estimait avoir une charge de travail importante. Il y a donc une fourchette extrêmement haute et en constante augmentation depuis 2019.

**Préconisation** : Allonger le temps de wrap-up pour permettre la finalisation de la fiche de synthèse

**Actions de la direction** : Un allongement du wrap-up de 30 secondes peut être envisagé et ainsi le porter à 3min30. Parallèlement, une réflexion sera engagée en 2 phases : 1 ère étape : Mise en place d'un GT managers/collaborateurs sur le contenu de la fiche pour une restitution utile qui repose sur la confiance. 2 ème étape : Point de situation après la mise en place du SVI/Zaion, la montée en compétences des nouveaux embauchés et les nouvelles modalités de renseignements de la fiche de synthèse pour valider l'adéquation du temps de wrap-up à la réalité du besoin.

**Réflexion de la CGT** : Dans quel délai seront réalisées ces actions ? attention, nous avons des retours sur les fiches imatech qui ne sont pas qualitatives et qui selon les gestionnaires, font ressortir le manque d'instruction.

**Préconisation** : Diffuser, pendant l'attente des sociétaires, un message indiquant que le service n'a pas l'accessibilité aux dossiers ouverts, rappeler que le numéro de téléphone du service est indiqué sur les correspondances, touche de renvoi des appels

**Actions de la direction** : proposition direction : mise en place au printemps d'un serveur vocal au printemps : lors de l'appel, le client sera 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. But : 12 à 15% d'appels en moins.

**Préconisation** : incivilités et appels difficiles : Organiser des sessions de formation relatives à la gestion des appels téléphoniques difficiles dirigées vers les juristes conseils et établir un processus de traitement des incivilités + prévoir des moments d'expression entre collègues.

**Actions de la direction** : le process existant sera enrichi par un groupe de travail pour faire remonter plus efficacement les appels difficiles + sera permis au juriste conseil (à sa main) d'enregistrer l'appel difficile.

**Réflexion de la CGT** : ok, mais dans quel délai ?

**Préconisation** : Décompter les minutes de travail réalisées en sus ou réorganiser les fins de journées.

**Actions de la direction** : ZAION a réglé le sujet pour 18H. Pour les autres plages horaires, Un rappel sera réalisé sur la nécessité de respecter les durées de travail et temps de repos.

**Réflexion de la CGT** : Ce sujet n'est donc pas traité pour les trois journées par semaine où les juristes conseils finissent à 15H30 16H30 17H et sont amenés à terminer l'échange téléphonique au-delà.

**Préconisation** : S'assurer de l'adéquation compétences/poste au vu de l'évolution de la mission de juriste conseil

**Action de la direction** : rien ne s'oppose à la mise en place d'une diversité des profils L3 (déjà initiée avec réussite) sous réserve que les candidats satisfassent aux différents tests de recrutement.

**Préconisation** : Développer les passerelles métiers, notamment entre le métier de juriste conseil et celui de juriste Protection Juridique, communiquer plus clairement sur l'existant et le promouvoir avec une clarté des informations relatives au process et attendus exigés.

**Action de la direction** : Les propositions de poste au sein du Groupe sont notifiées via la procédure de la bourse à l'emploi. A titre informatif, 32 Juristes Conseils ont bénéficié d'une mobilité professionnelle intra-Groupe sur les 5 dernières années (soit une moyenne annuelle de 10,67% de l'effectif total). Les travaux autour de la GEPP et des passerelles métier permettront de communiquer sur les parcours possibles. L'ambition est la suivante : après 3, 4, 5 ans de juriste conseil, il est possible d'accéder, peut-être plus facilement, à d'autres métiers au sein du groupe, car les qualités de mobilité intellectuelle, de capacité d'adaptation immédiate doivent pouvoir être valorisées.

**Selon la CGT**, cela n'est pas suffisant, cela n'apporte pas de réponse dans l'immédiat d'autant qu'aucune date n'est prévue pour la GEPP. Par ailleurs, assumer la transformation du service va accentuer le besoin des collègues surdiplômés de le quitter.

**Préconisation** : Considérer la veille juridique comme une mission intégrante du poste, sur un temps dédié

**Proposition de la direction** : 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 :** d'accord, mais à quelle cadence ? les réunions seront-elles suffisamment nombreuses ?

**Préconisation :** développer le rôle des responsables d'équipe en tant que concordance et redescende d'informations et expliciter le quotidien des responsables d'équipe

**Selon la direction,** aucun problème à ce sujet n'existe.

**Préconisation :** Identifier des référents techniques dédiés uniquement à l'assistance, disponibles pour la journée

**Action de la direction :** récemment des permanences téléphoniques ont été mises en place permettant de répondre rapidement aux questions des salariés.

**Réflexion de la CGT :** dans les faits, les juristes peuvent uniquement contacter leur responsable. Ils ont l'interdiction de consulter quelqu'un d'autre, sauf délégation expresse.

**Préconisation :** procéder à des mesures du bruit quand l'activité est maximale et espacer les marguerites les unes des autres.

**Selon la direction :** La DMGTI a déjà réalisé des mesures de bruit sans relever un niveau anormal de sonorité. Par ailleurs, le télétravail habituel (de 1 à 2 jours) par juriste conseil l'ayant adopté, réduit le taux de présentiel simultané. (au niveau Groupe, le taux d'occupation est de 50 à 60% maxi par jour).

**Préconisation :** négociation : créer une ligne directe de rappel pour la négociation (avec mention du numéro général en cas d'absence si le juriste est occupé lors de l'appel) et des créneaux horaires de disponibilité à remplir par l'assuré

**Action de la direction :** En lien avec les autres Directions Métiers, il sera étudié la faisabilité d'intégrer au sein du formulaire disponible sur l'espace personnel, les préférences de créneaux d'appel des assurés. Il sera étudié la faisabilité de créer une ligne administrative non intégrée à la boucle téléphonique des Juristes Conseils et d'en communiquer le numéro uniquement aux parties adverses.

**La CGT** est satisfaite du principe mais déplore l'absence de date de réalisation et le caractère incertain de ces actions.

**Préconisations restées sans retour :**

- Organiser des temps d'échanges collectifs réguliers entre salariés exerçant la même fonction et le même type de responsabilités avec un animateur tiers, de type "analyse de pratiques professionnelles", afin de les faire travailler sur les situations professionnelles qui les mettent en difficulté ou des situations professionnelles sur lesquelles elles ne se sentent pas en maîtrise
- Instaurer un roulement pour la gestion de la corbeille de tâches pour l'ensemble des juristes conseils volontaires
- réétudier la politique salariale appliquée et l'explicitier
- Développer les passerelles métiers, notamment entre le métier de juriste conseil et celui de juriste Protection Juridique, communiquer plus clairement sur l'existant et le promouvoir avec une clarté des informations relatives au process et attendus exigés. Proposer des entretiens de carrière aux salariés en demande ;

- Donner aux collègues une réelle visibilité sur leur possibilité d'évolution, en mettant clairement en place des parcours-métier - GEPP.
- Développer des marques de reconnaissance concrètes
- Espacer les marguerites les unes des autres. Pourquoi ne pas utiliser un plateau de la Filature avec davantage d'espace ?
- Revoir l'aménagement des locaux par un professionnel pour apporter des solutions.

**Pour la CGT, la mise en place du SVI et le recrutement d'effectifs au cours de ces derniers mois est satisfaisant. Nous suivons très attentivement le point des recrutements (après la mise en place du SVI) afin d'en exiger si le taux d'appels par salarié n'est pas au moins égal à 2019. L'absence de comptabilisation des heures supplémentaires et d'action pour les éviter est anormal. Par ailleurs, nous déplorons que ce service se transforme vers un service de masse, ce qui est pour nous, une mauvaise direction à moyen et long terme. La direction soit s'engager à rechercher un reclassement pour les salariés qui en éprouvent le besoin, ce qui n'est pas prévu par elle.**

CGT  
M A T M U