

CGT
MATMU

**Climat social et
Qualité de Vie au Travail**

Matmut Protection Juridique

1^{ère} édition : 2024

Structure de l'échantillon

Période de réponse : mars à mai 2024



104 répondants

*33 / 71 juristes conseil et consultant
> 46,47 %*

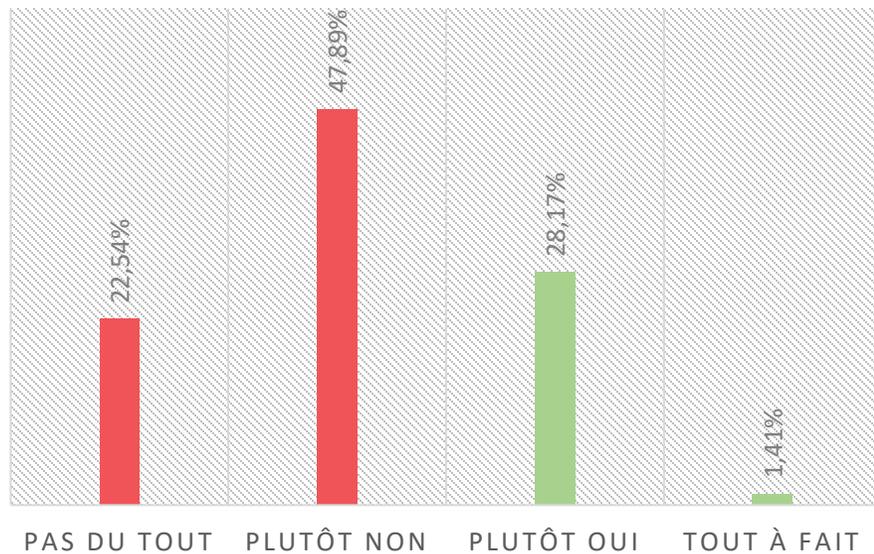
*71 / 131 juristes gestionnaires
> 54,19 %*

La qualité de vie au travail

Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?

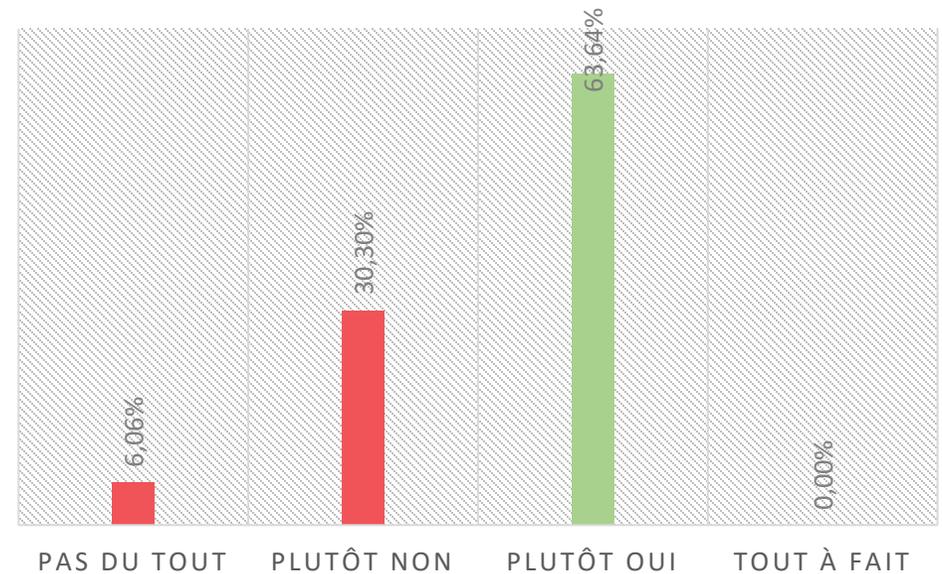
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
16	34	20	1



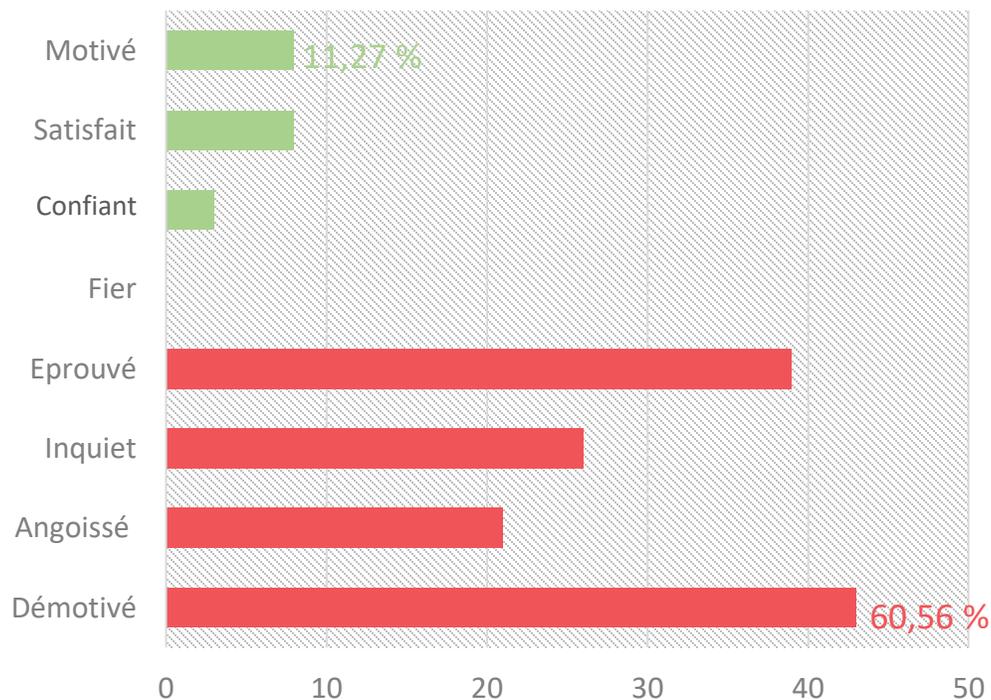
Juristes conseils & consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
2	10	21	0

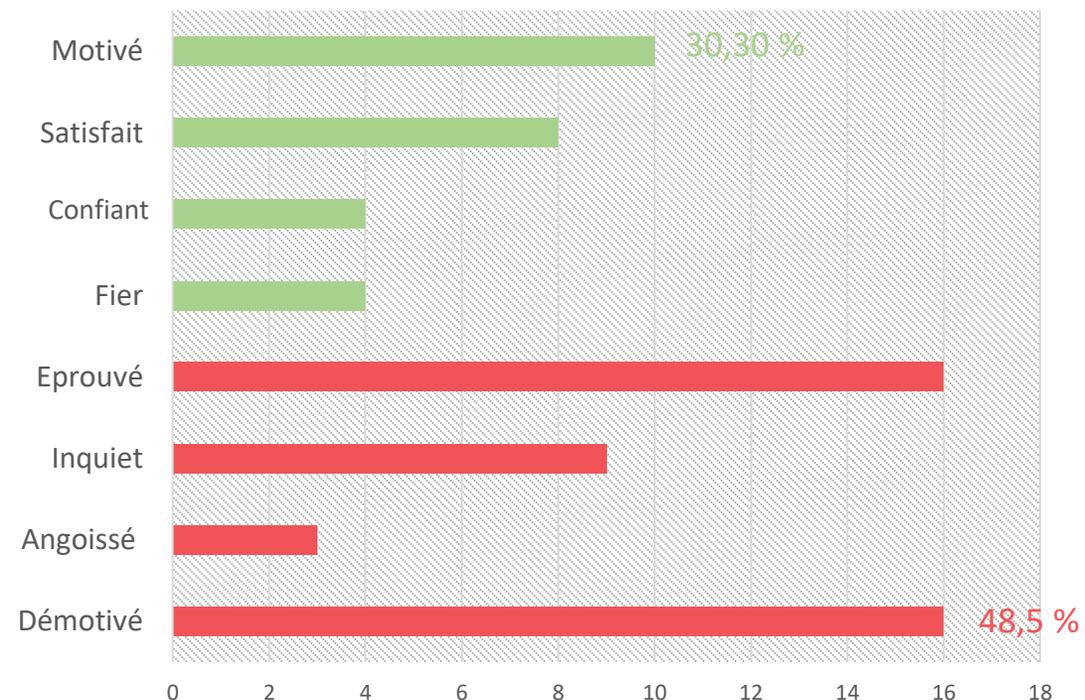


Parmi les mots suivants, quels sont ceux qui caractérisent le plus votre état d'esprit à l'égard de votre travail à la MPJ ?

Juristes gestionnaires



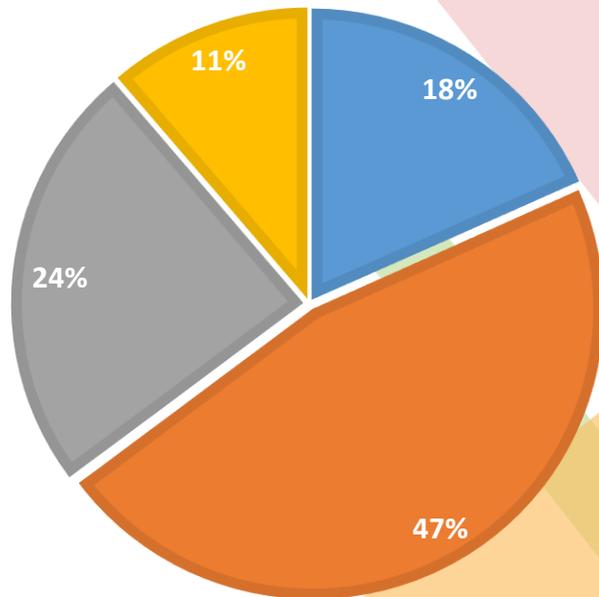
Juristes conseils & consultants



En matière de santé et sécurité au travail, pensez-vous être suffisamment protégé contre les risques de votre métier ?

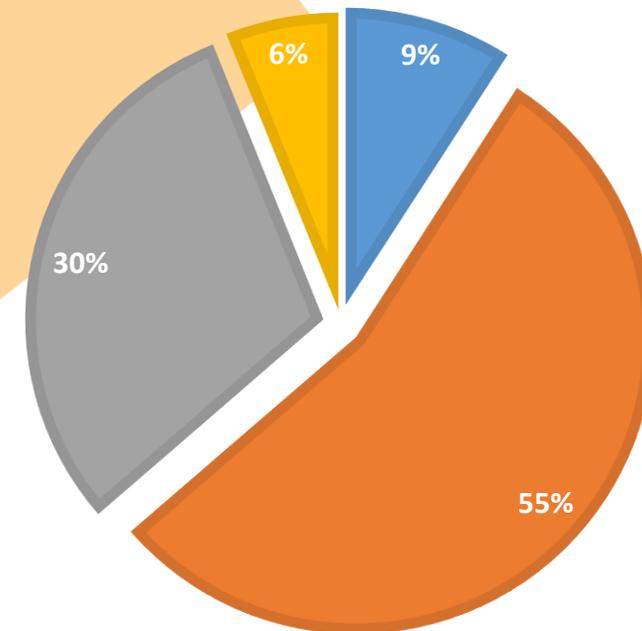
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
13	33	17	8



Juristes conseils & consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
3	18	10	2



Quels problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

Juristes gestionnaires

« Surmenage, stress, échanges difficiles, surcharge de travail »

« Surcharge de travail engendrant stress et tension »

« Épuisement professionnel, manque de sommeil, stress et angoisses liés au travail - arrêts maladie »

« Psychologique à cause du téléphone notamment de même que certains propos écrits des assurés »

« Des situations tendues avec les assurés et une charge de travail importante »

« Les insultes des assurés envers nous ne sont pas prises en compte par notre hiérarchie, cela peut créer un climat d'anxiété. Il en va de même de la charge de travail trop importante, demeurée sans solution. »

« Situations de forte tension avec des assurés avec un stress et une culpabilité que l'on emporte chez soi ; charge de travail trop importante générant des heures supplémentaires (1 heure par jour environ), de la fatigue, et une perte de vie personnelle ; passage d'un café à trois cafés par jour pour se doper afin d'essayer de faire face à la masse de travail ; travail effectué en non stop en position assise en raison du système de travail et de la forte charge de travail qui nous incite à réduire les pauses au minimum ; stress lié au fonctionnement du service avec des tensions avec les discours hypocrites de la hiérarchie »

« Agressions répétitives des assurés protégés par la direction au détriment des salariés, la recherche de la productivité absolue qui nous pousse à être angoissés constamment. »

« Stress, insomnies, problèmes musculo squelettiques, problèmes audition »

« Les salaires ne correspondent pas au niveau d'études. La charge de travail est trop importante et devient encore plus lourde sans contrepartie ni aucune rémunération (négociations, portefeuille important, CCS, métriques, etc). Ex : On nous demande de partir à jour en congés mais cela nécessite parfois des heures supplémentaires non rémunérées. La charge pèse sur l'état de santé : démotivation, crise de panique. De plus, locaux non adaptés au nombre de collaborateurs (ex: pas de poubelles hygiéniques) »

« L'ergonomie du poste et l'absence de connaissance par la direction des modalités de nos fonctions »

« Le port de l'ordinateur entraînant des problèmes de dos et les acouphènes liés au temps passé au téléphone avec le casque »

Quels problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

Juristes conseils et consultants

« soucis oreille avec les casques et le volume »

« Maux de dos »

« L'arrêt complet des meetings durant les périodes de fortes activités. Au moment où les collaborateurs ont le plus besoin de parler et de souffler, les temps impartis pour cela et les réunions et les initiatives de rencontres pour parler des appels difficiles sont annulées. »

« Absence de confiance et de reconnaissance de la hiérarchie, la pression sur les chiffres à réaliser »

« Surcharge de travail »

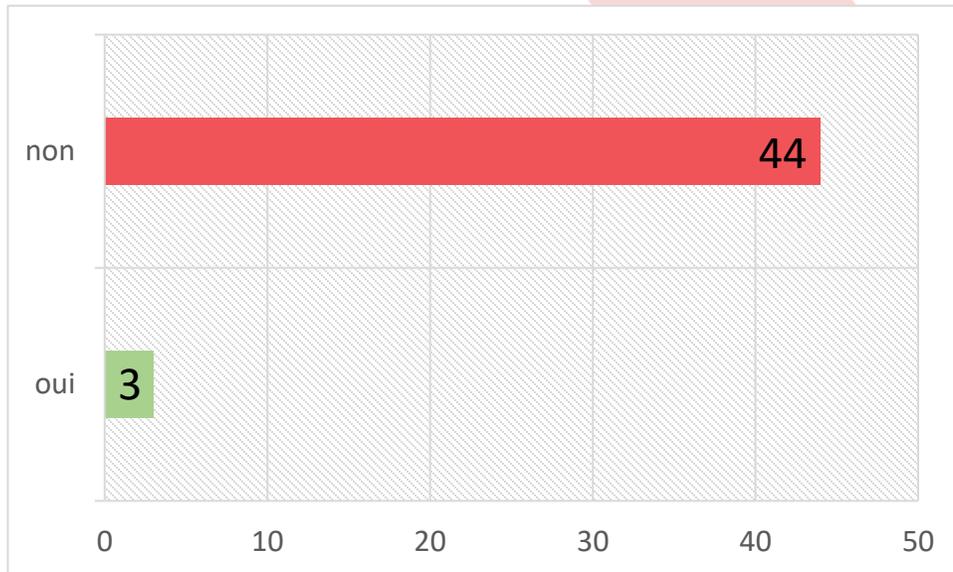
« Le process en matière de reprise des appels difficiles est à revoir. Il n'est pas rare que personne parmi les managers ou les cadres ne soit disponible pour reprendre. Et là commence un autre combat pour faire comprendre au sociétaire qu'il sera rappelé plus tard + stresse généré par l'obsession des chiffres. Politique du toujours + . La première fois que j'ai eu consulté un psychiatre c'était à cause à cause la fatigue et du stress genré par tout cela alors que MPJ n'est pas ma première entreprise et que jamais eu besoin d'un accompagnement psychologique. »

« Gestion des appels difficiles (procédure à revoir), pression sur les chiffres et les négociations »

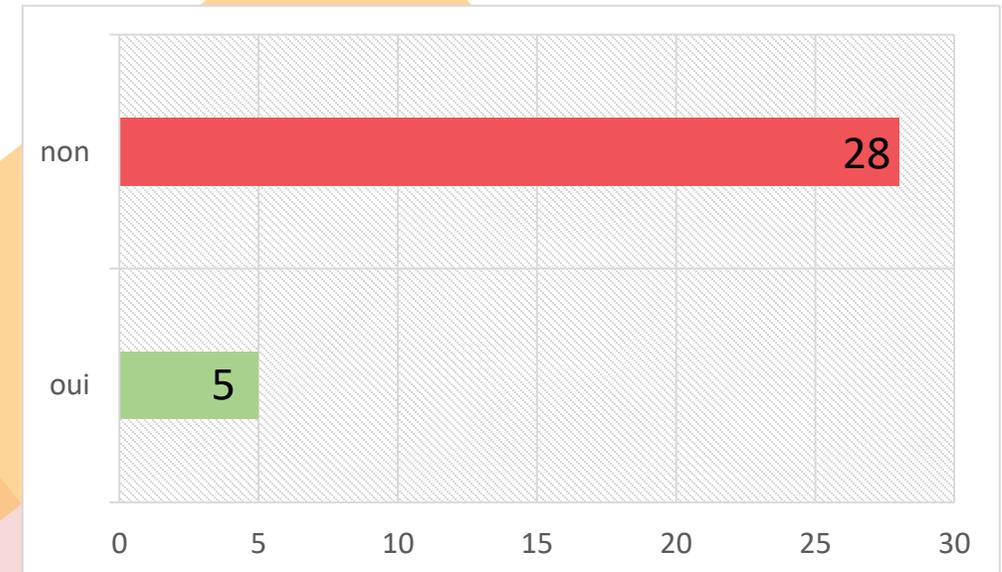
« Incivilité ++++ des assurés et parties adverses »

**Seriez-vous intéressés par l'accès au restaurant d'entreprise
du siège Matmut ? (le cas échéant, les tickets restaurants ne
seront conservés uniquement pour les journées de télétravail)
? (à l'attention uniquement des juristes de la filature)**

Juristes gestionnaires

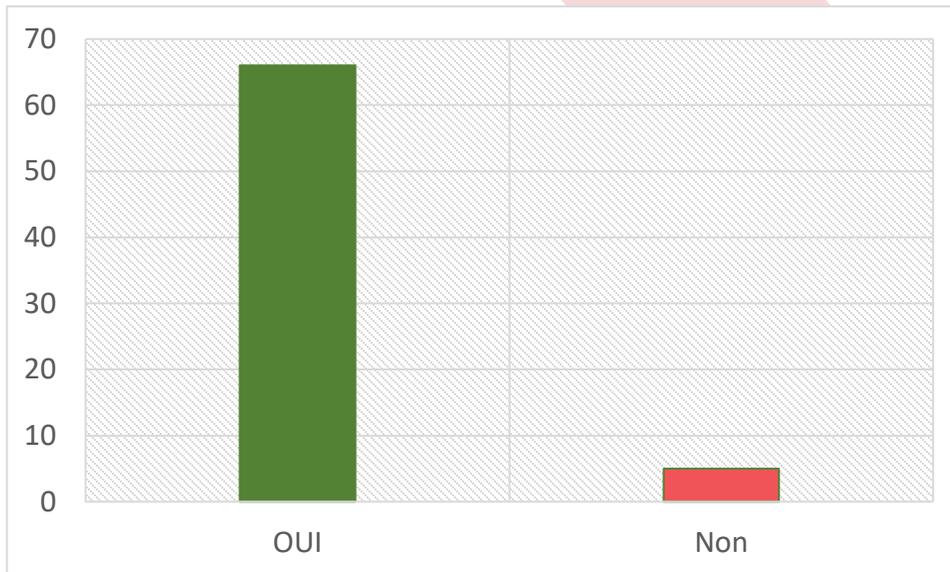


Juristes conseils & consultants

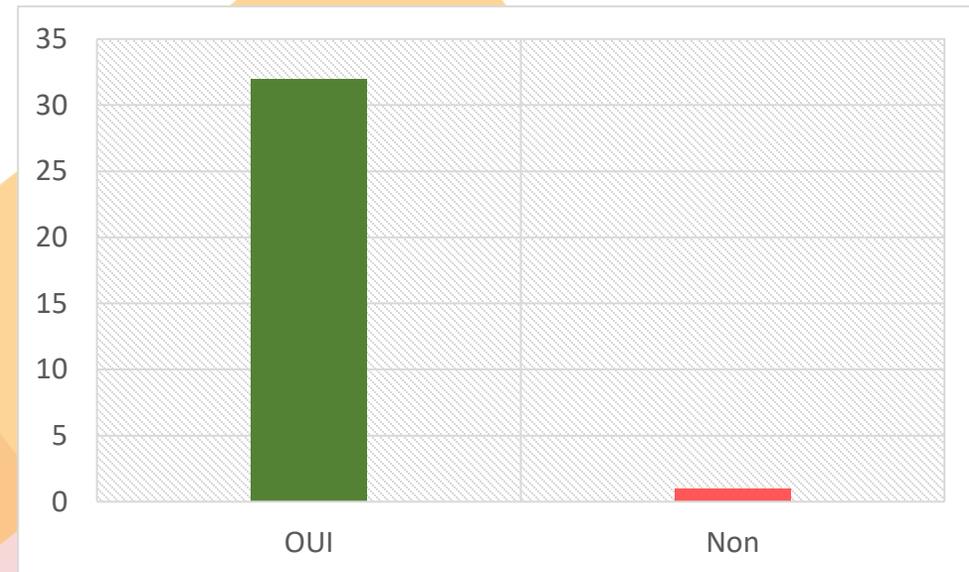


D'après vous, est-ce que le bénéfice des titres-restaurant apporte un avantage positif en terme de pouvoir d'achat à votre salaire?

Juristes gestionnaires

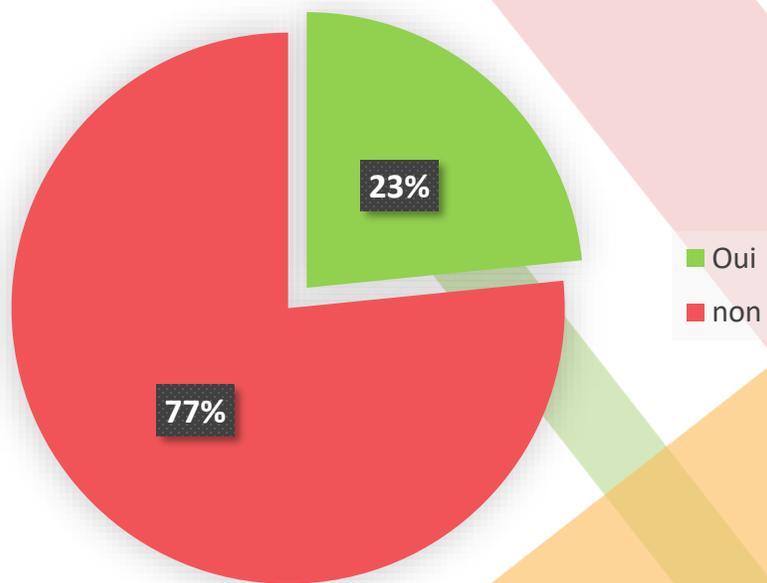


Juristes conseils & consultants

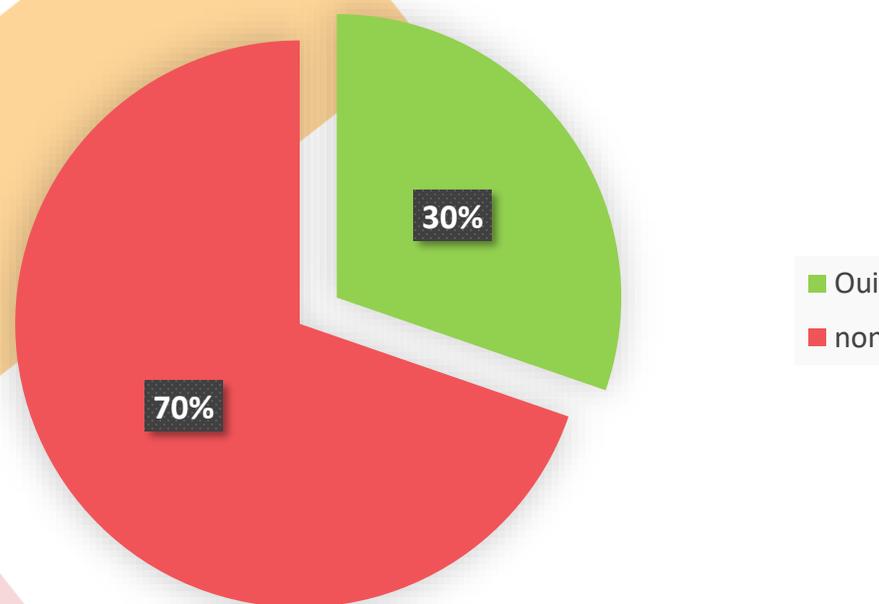


Estimez-vous que le panneau d'affichage syndical est suffisamment visible au sein de la filature ? (à l'attention uniquement des juristes de la filature)

Juristes gestionnaires



Juristes conseils & consultants



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Des embauches, moins de "command and control", une charge de travail moins importante, une entreprise libérée et non tayloriste, l'écoute REELLE des propos des juristes plutôt qu'une délégation de leur pensée confiée à la hiérarchie de proximité, moins d'hypocrisie, de mensonges, de manipulations, et de passages en force ; la direction est en manque d'idées ; son insistance sur la négociation est lourde et même "lourdingue" ; son chantier sur l'égalité dans la charge de travail (même nombre de dossiers amiables, avocat réseau, et avocat personnel) est une aberration, un non-sens, et n'apportera rien (si ce n'est pour pointer du doigt les juristes qui auront du retard, en créant un phénomène de comparaison entre salariés qui auront tous théoriquement une charge de travail identique) ; il n'y a pas moins de travail dans les dossiers avec avocat personnel qu'avec les dossiers avec avocat réseau ; le travail est important au début avec un avocat réseau et peu important ensuite, alors que c'est l'inverse avec les dossiers avec avocat personnel ; la déspecialisation du travail (qui semble faite pour faciliter le travail de la machine à distribuer les déclarations et les dossiers réaffectés) crée une charge de travail supplémentaire, puisque la connaissance d'un domaine du droit ne se décrète pas et ne s'acquiert pas du jour au lendemain ; si les salariés s'en vont, ce n'est pas, comme la direction le dit, un phénomène générationnel, c'est que l'organisation du travail depuis la restructuration fondée sur le taylorisme (une petite élite d'esprits supérieurs pense le travail sans l'exécuter -y'a qu'à faut qu'on- tandis qu'une masse de JPJ doit exécuter un travail qu'il n'a pas pensé sans avoir son mot à dire, avec un système de contrôle poussé du respect des instructions) est aliénante, avec une quantité de travail excessive (fondée sur les quantités acceptables définies unilatéralement par la direction. Avant la restructuration, la stabilité dans les fonctions était, il me semble, très importante au sein de MPJ avec très peu de turnover. Ce n'est pas en quatre ans qu'une nouvelle génération de salariés est apparue. Le CCS est difficile à supporter, contrairement à ce qu'essaie de soutenir la direction, qui minimise les contraintes que ce système induit. Les JPJ ne comprennent pas pourquoi les appels ne sont pas dirigés par priorité sur les secrétaires ; un renvoi directement sur Zaion après trois sonneries serait, aussi, une solution simple pour obtenir un taux de décroché de 100% sans entraver le travail des JPJ. Il semblerait, également, que, comparativement, la charge des JPJ soit plus importantes que celles d'autres fonctions au sein de MPJ. La question des augmentations de salaire peut aussi se poser. »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Des consignes plus souples en matière de gestion des appels téléphoniques, l'embauche de nouveaux collaborateurs »

« Qu'on limite le téléphone, ou au moins que la direction cesse de toujours soutenir les assurés au détriment des juristes. On se fait insulter, hurler dessus à longueur de journée, et la direction s'attend à ce qu'on présente nos excuses aux assurés qui sont exécrables. Cette mentalité est ridicule, le client n'est plus roi, et ne l'a jamais été, le respect ça doit aller dans les deux sens. »

« Prise en considération des problématiques soulevées par les JPJ. Augmentation des salaires. Rémunération devrait être basée sur le niveau d'études et doit prendre en considération la charge de travail. »

« Embauche plus de monde »

« Diminution de la charge de travail »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes conseils et consultants

« Un coussin (pour dossier siège) / salarié pour améliorer le confort en position assise au travail. »

« Suivi psy ou de discussion régulier pour évacuer les situations difficiles rencontrées en appel »

« Plus de télétravail pour pallier les horaires imposés »

« Augmenter le panier repas »

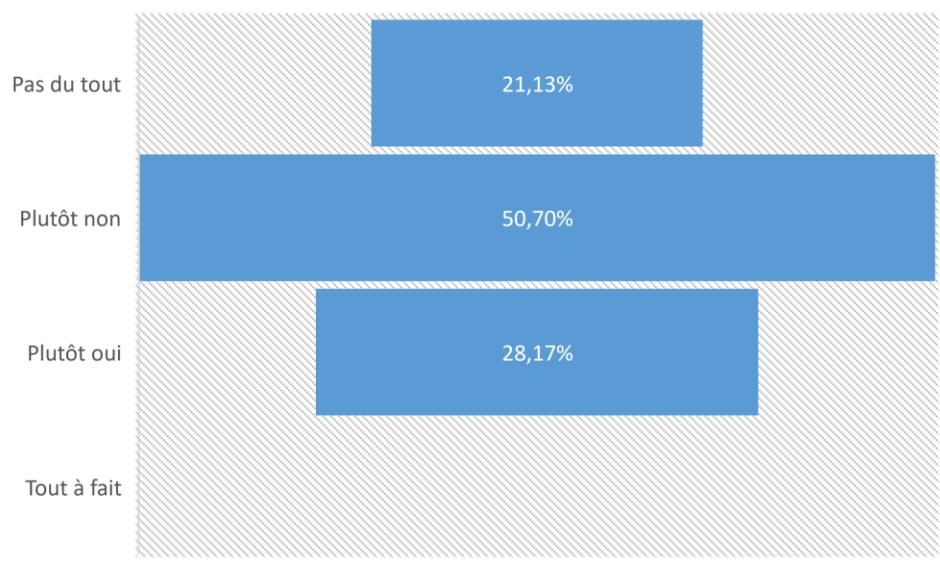
« S'opposer fermement à la suppression des tickets restaurants. »

Objectifs et évolution personnelle

Estimez-vous que vos objectifs sont atteignables ?

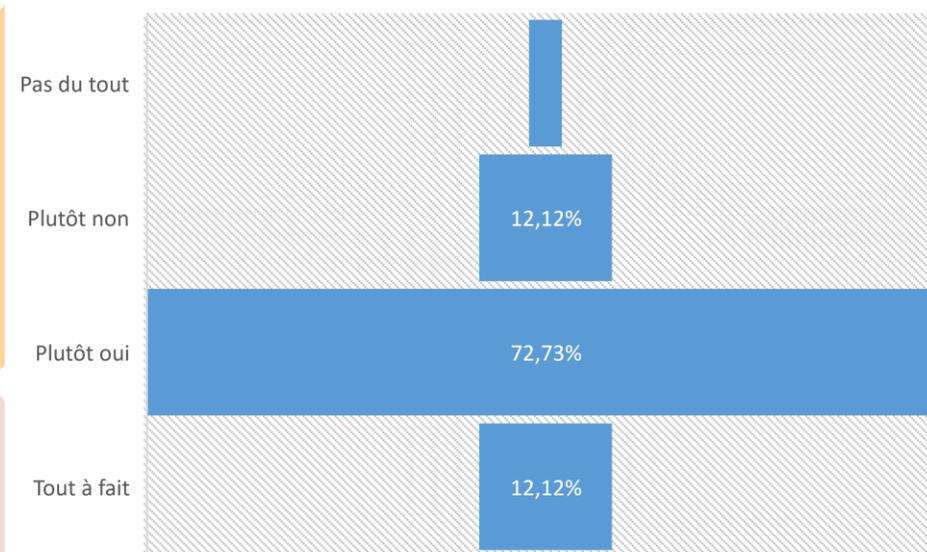
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
15	36	20	0



Juristes conseils & consultants

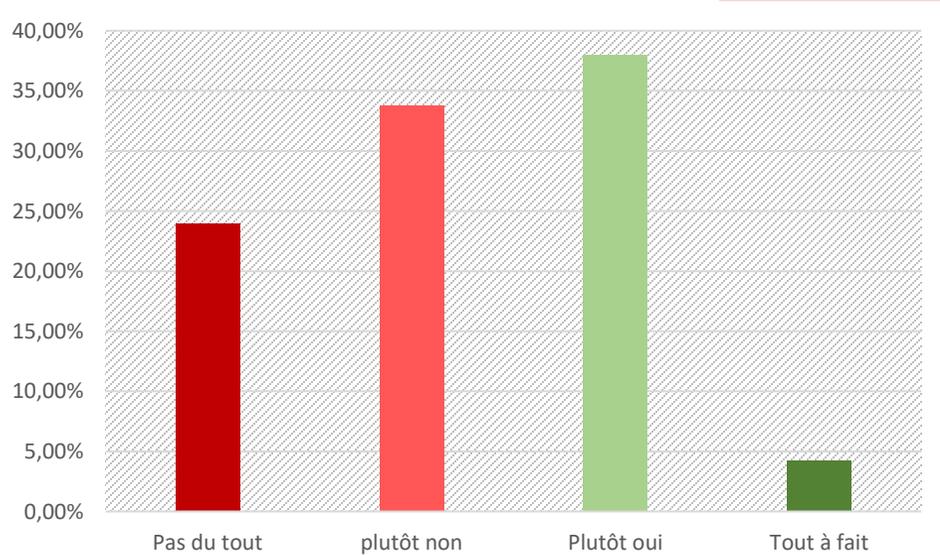
Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
1	4	24	4



Estimez-vous que vous avez la possibilité de développer vos compétences (formations, échanges sur les pratiques...)?

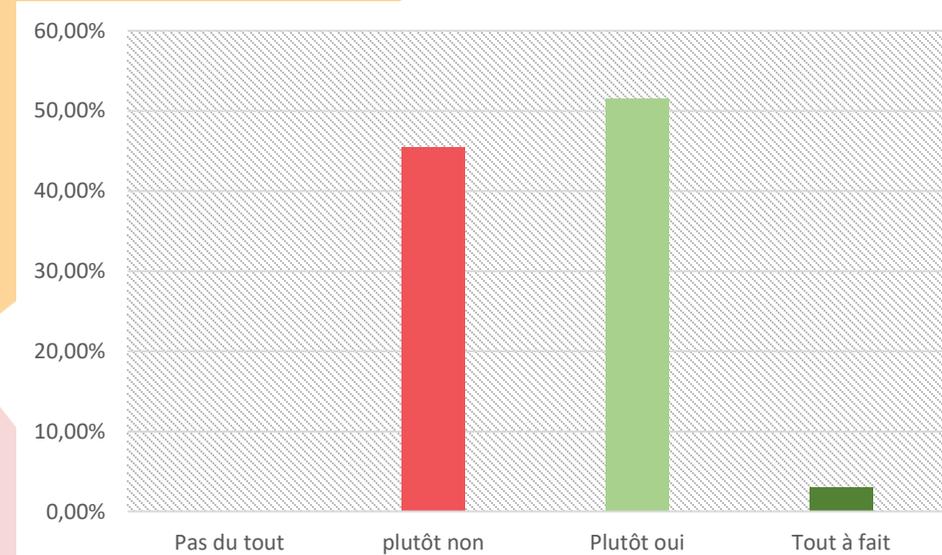
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
17	24	27	3



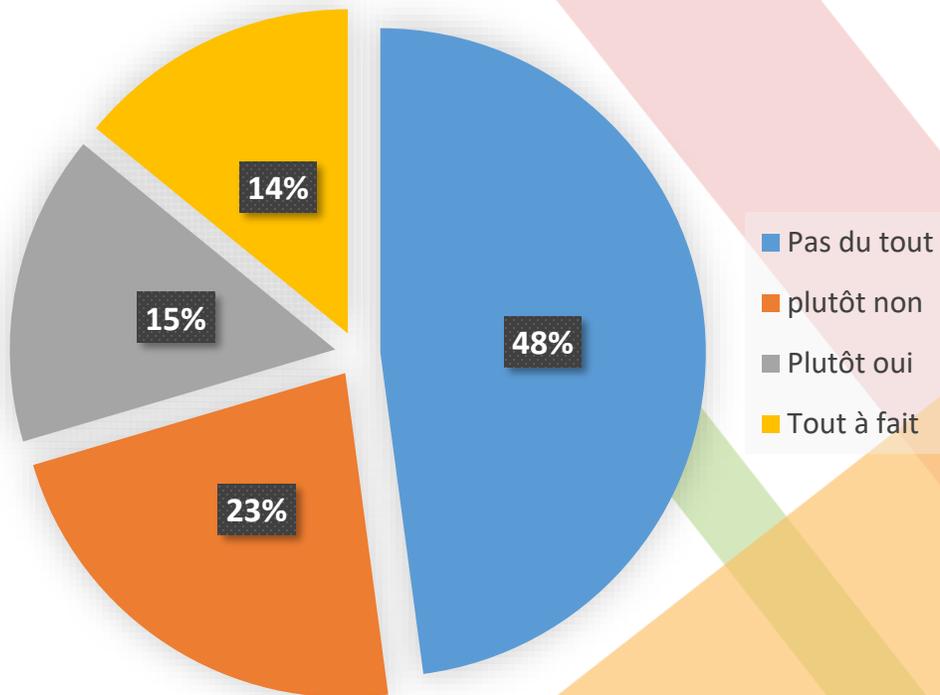
Juristes conseils & consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
0	15	17	1

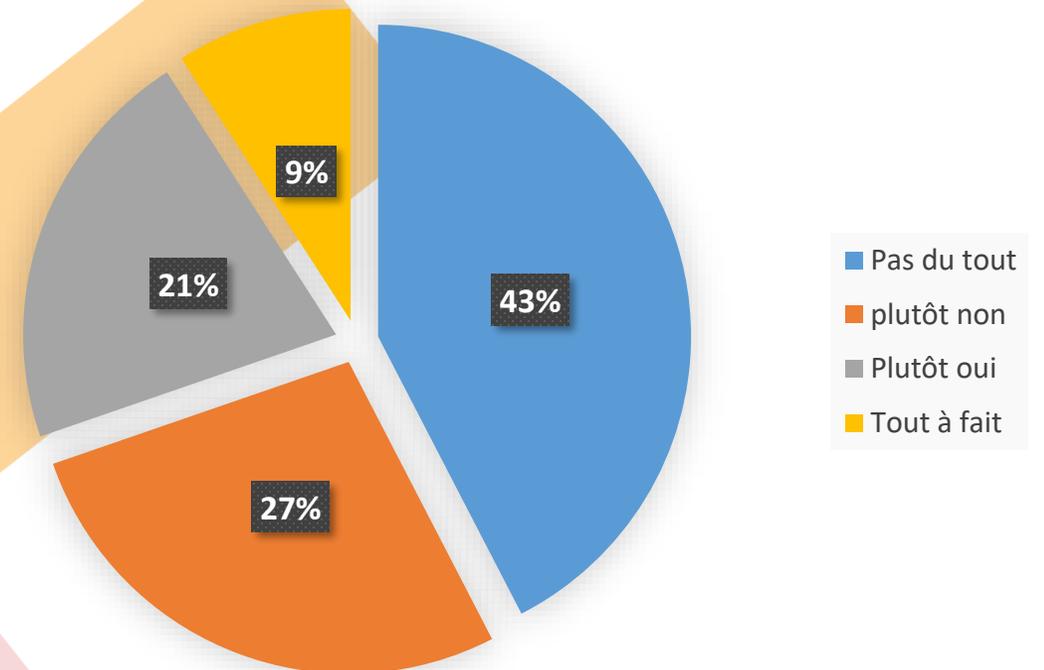


Connaissez vous les attendus afin de pouvoir passer au niveau 2 de la fonction ?

Juristes gestionnaires



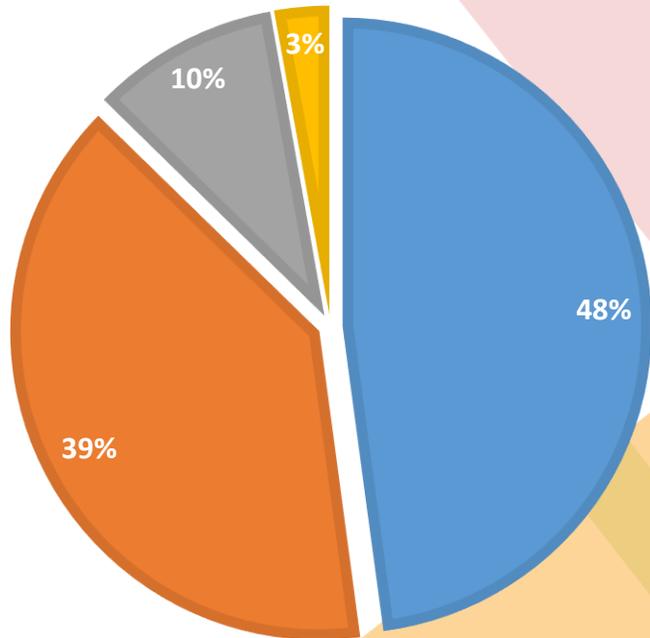
Juristes conseils et consultants



Connaissez vous les attendus afin de pouvoir bénéficier d'une augmentation individuelle ?

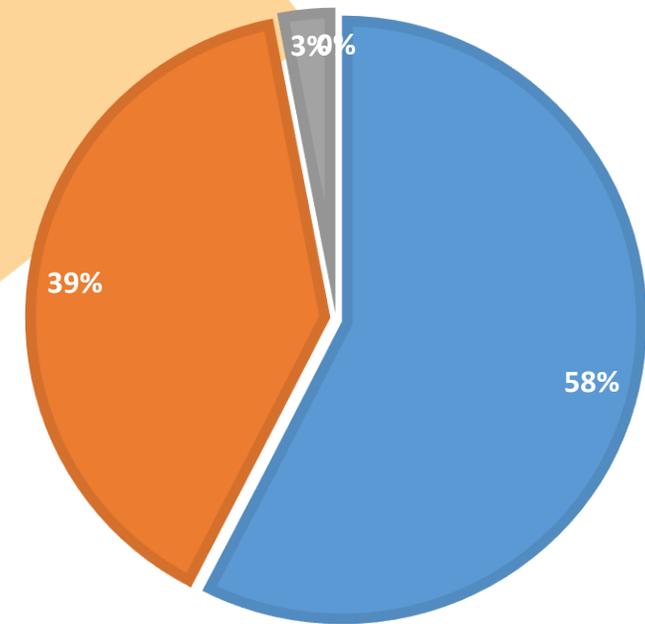
Juristes gestionnaires

■ Pas du tout ■ plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Juristes conseils

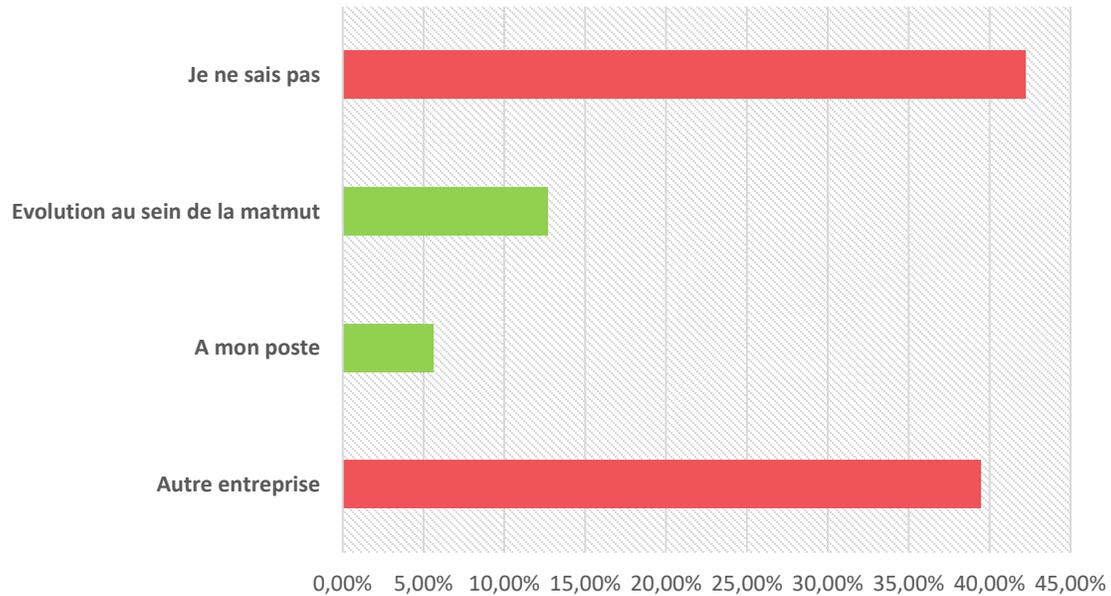
■ Pas du tout ■ plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Où vous voyez-vous dans les cinq prochaines années ?

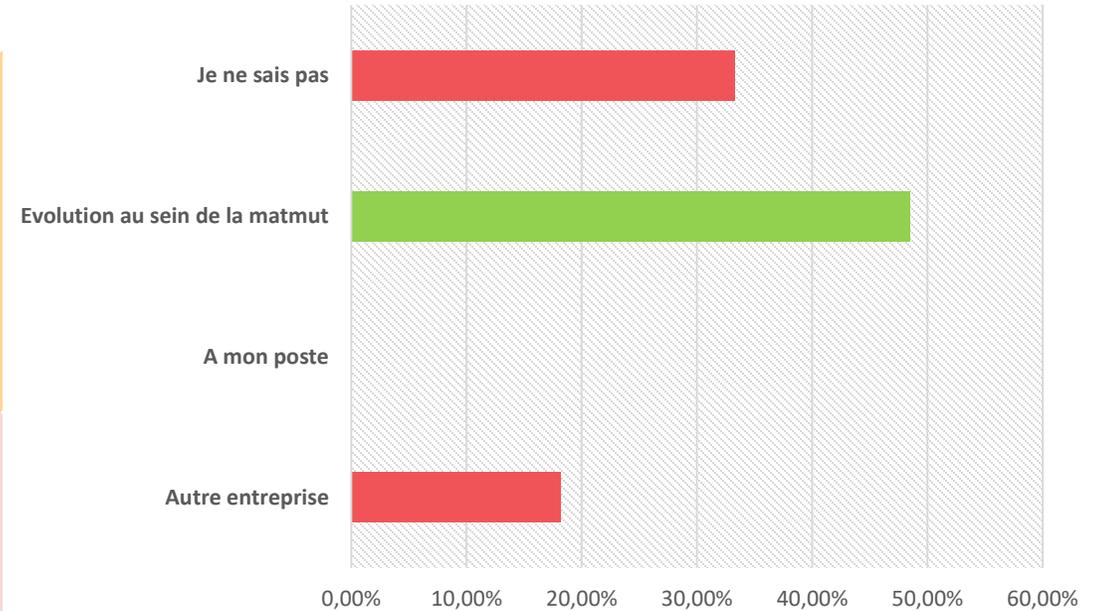
Juristes gestionnaires

Autre entreprise	A mon poste	Evolution au sein de la Matmut	Je ne sais pas
28	4	9	30



Juristes conseils & consultants

Autre entreprise	A mon poste	Evolution au sein de la Matmut	Je ne sais pas
6	0	16	11



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Embaucher d'autres juristes afin de diminuer la charge de travail ou augmenter le salaire des personnes présentes pour éviter d'être démotivé. Et arrêter de mettre un statut cadre juste pour faire croire qu'une évolution au sein de MPJ est possible »

« Augmentation des salaires de base significative et amélioration des conditions de travail, augmentation des jours de télétravail, embauche de salariés car les juristes en place font le travail de plusieurs juristes mais également des secrétaires »

« Moins de dossiers par salarié »

« une vraie communication sur le passage niveau 2 et l'augmentation individuelle , des formations utiles et vraiment adapté à la profession »

« Clarification par la direction des attentes et des possibilités d'évolution. »

« Une meilleure transparence sur le recrutement et une embauche de tous les juristes MPJ au niveau cadre conformément aux tâches déjà exercées et à notre niveau d'étude actuel, une hausse des salaires des derniers embauchés sur les 5 dernières années. »

« Augmentation significative des salaires. Répartition équitable de la charge de travail en prenant en considération le portefeuille déjà existant. Prime en fonction des négociations abouties. Mise en place d'heures supplémentaires (car oui une tâche en service sinistre n'équivaut pas à une tâche en PJ) »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes conseils et consultants

« Que les critères pour évoluer ou pour être augmenté soit clairement établi pour plus de transparence. Parce que pour l'instant j'ai l'impression que les augmentations et les promotions se font la base de critères purement subjectifs et assez obscures. J'ai Entendu qu'il fallait être « corporate ». Si tel est le cas qu'on commence déjà à nous dire clairement ce qu'englobe ce terme. »

« Plus de transparence sur ce qui est attendu d'un niveau 2 et une meilleure façon de gérer les collaborateurs qui souhaitent changer de service »

« Plus de clarté sur les critères d'évolution et d'AI »

« Plus de transparence sur les évolutions, plus de transparence sur comment évoluer, les profils visés etc »

« Demander davantage de transparence dans les critères d'attribution des augmentations individuelles »

« plus de transparence lors de l'entretien d'embauche + éventuellement une grille d'évaluation comportant les points attendus pour chaque niveau et les attentes pour pouvoir évoluer . »

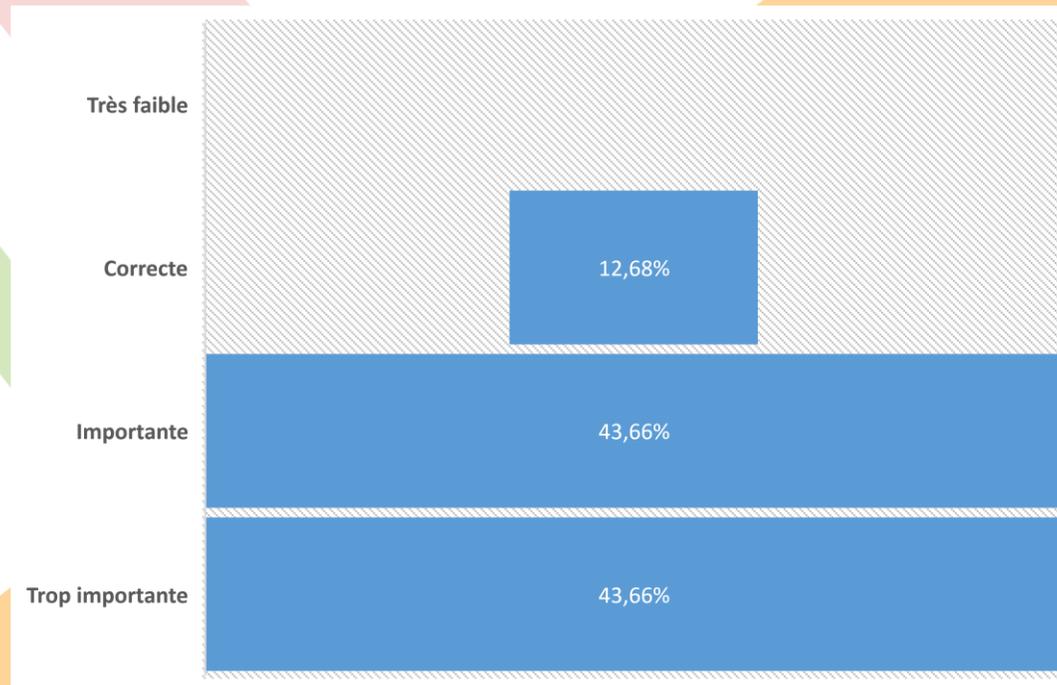
« Rendre plus clairs et lisibles les attendus des postes N2 et des augmentations »

L'outil téléphonique

Juristes gestionnaires

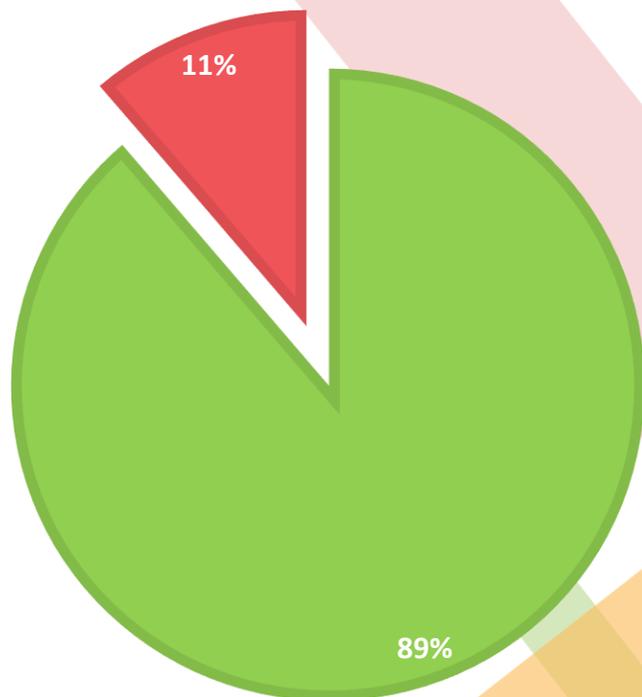
Sur une journée classique, estimez-vous que la part correspondante à l'usage du téléphone est ?

Très faible	Correcte	Importante	Trop importante
0	9	31	31

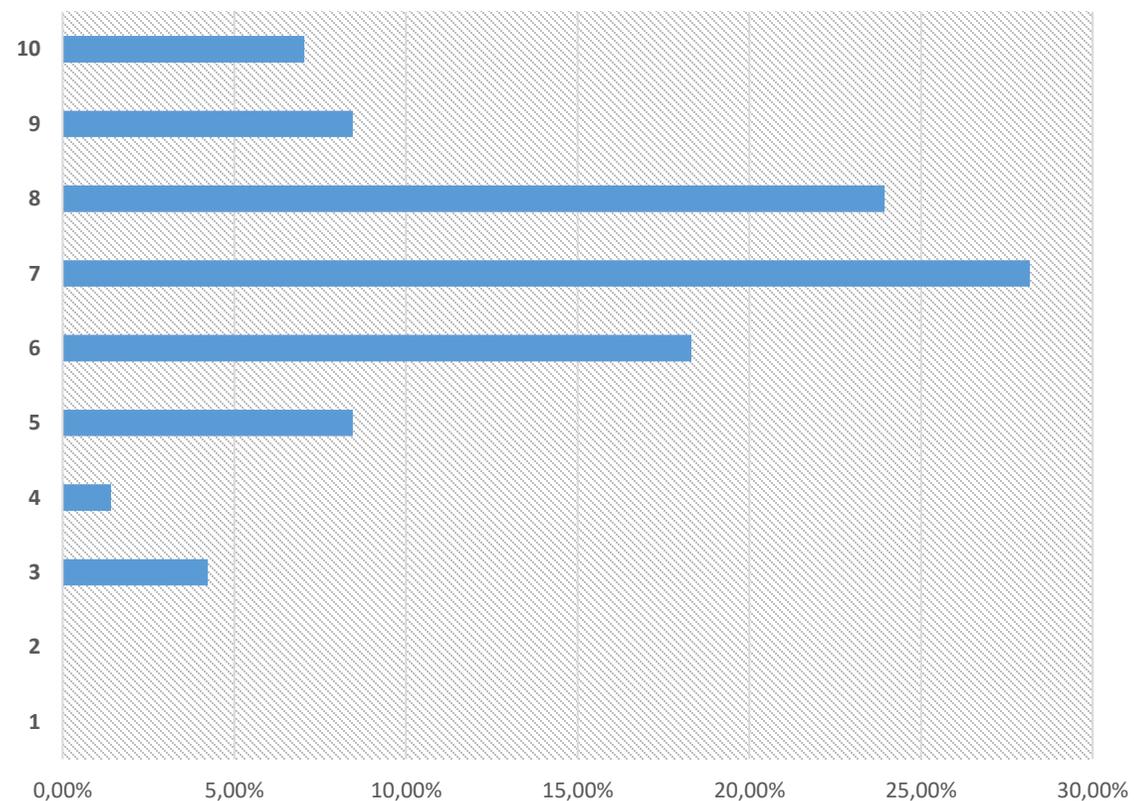


Depuis la mise en place du CCS, estimez-vous que votre charge de travail téléphonique a augmenté ?

■ Oui
■ Non



Si oui, dans quelle proportion ?
Échelle de 1 à 10 (1 étant peu et 10 étant beaucoup)



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Diminuer la charge du téléphone pour se concentrer sur le cœur du métier : être juriste »

« Des plages horaires sans l'usage du téléphone afin de permettre une concentration sur les dossiers de fond, l'analyse juridique nécessite de la concentration pour une meilleure productivité et une protection de l'entreprise contre des risques évitables. »

« Journée tranquillité / moins de surveillance téléphonique... »

« Créneaux sans téléphone pour étudier les dossiers »

« Suppression du CCS. Les assurés souhaitent parler au JPJ en charge de leur dossier. S'ils sont renseignés, beaucoup rappellent leur JPJ avec qui une relation de confiance a été nouée tout au long du dossier ! Les assurés souhaitent une gestion personnalisée et rigoureuse !! »

« suppression du ccs ou des plages horaires sans téléphone ou de permettre au juriste de se delogger pour étudier les dossiers »

« Mettre un répondeur sur le poste du gestionnaire au lieu d'un relais »

« supprimer l'objectif de 6 appels sortants par jour induit (hypocritement) par les métriques »

« La fin des boucles téléphoniques ou à minima que la boucle secrétaire passe en second après le juriste du dossier »

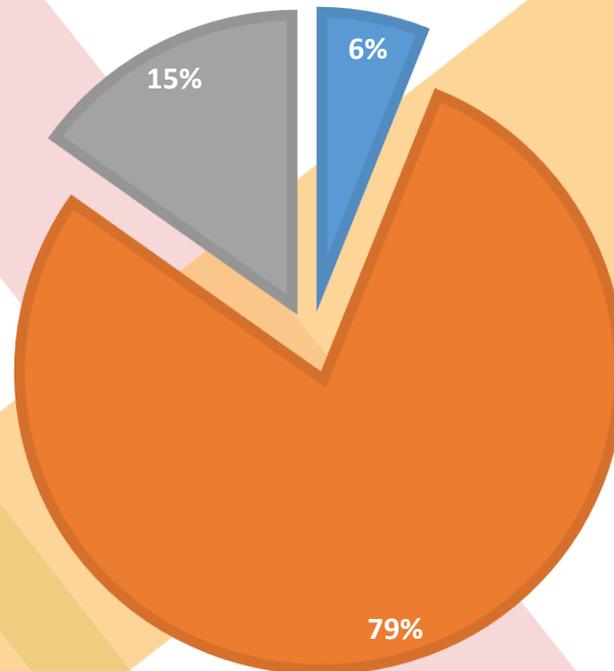
« Suppression de la boucle CCS purement et simplement ou mettre les secrétaires en premier dans la boucle, ça n'apporte aucun avantage aux juristes hormis une augmentation des appels entrants (chronophages) et une pression supplémentaire en terme de surveillance de la part du manager (affichage en temps réel du temps de présence, retrait, nombre d'appel) enlevant clairement la liberté de mouvement sans devoir justifier du retrait (aller aux toilettes par exemple) À terme, quels seront les objectifs posés avec ce système ? Un nombre et temps d'appel moyen comme en téléconsultation ? Ça ajoute clairement un stress supplémentaire et la suppression du journal d'appels laisse aussi sujet à questionnement... Nous n'avons plus aucune visibilité sur ça »

L'outil téléphonique

Juristes conseils et consultants

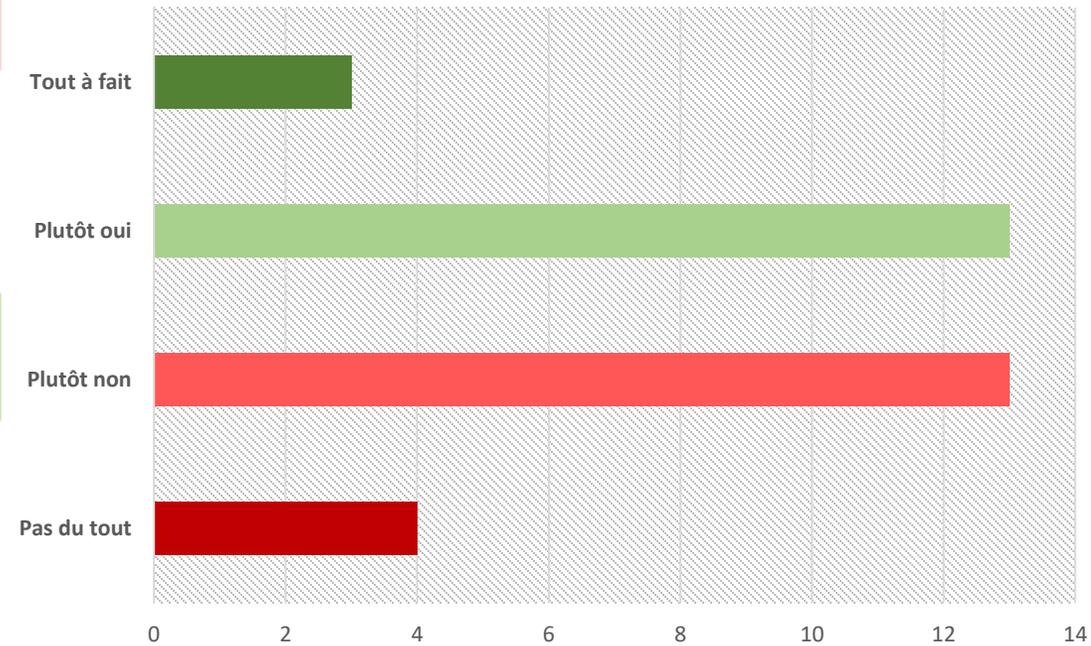
Trouvez-vous l'ergonomie de l'outil téléphonique adaptée à vos besoins ?

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
2	26	5	0



Avez-vous rencontré des problèmes de confort lors de l'utilisation prolongée de l'outil téléphonique ? (Fatigue, douleurs, perte d'audition etc.)

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
4	13	13	3



Si oui, quel(s) problème(s) avez-vous rencontré ?

« problèmes oreille »

« Le casque appuie sur les branches des lunettes sur les tempes, en cas d'appel long cela cause fatigue et parfois douleur également »

« Hypersensibilité au bruit, maux de tête »

« Perte de voix récurrente souvent en fin de semaine »

« Fatigué, stress »

« Problème de dos et migraines »

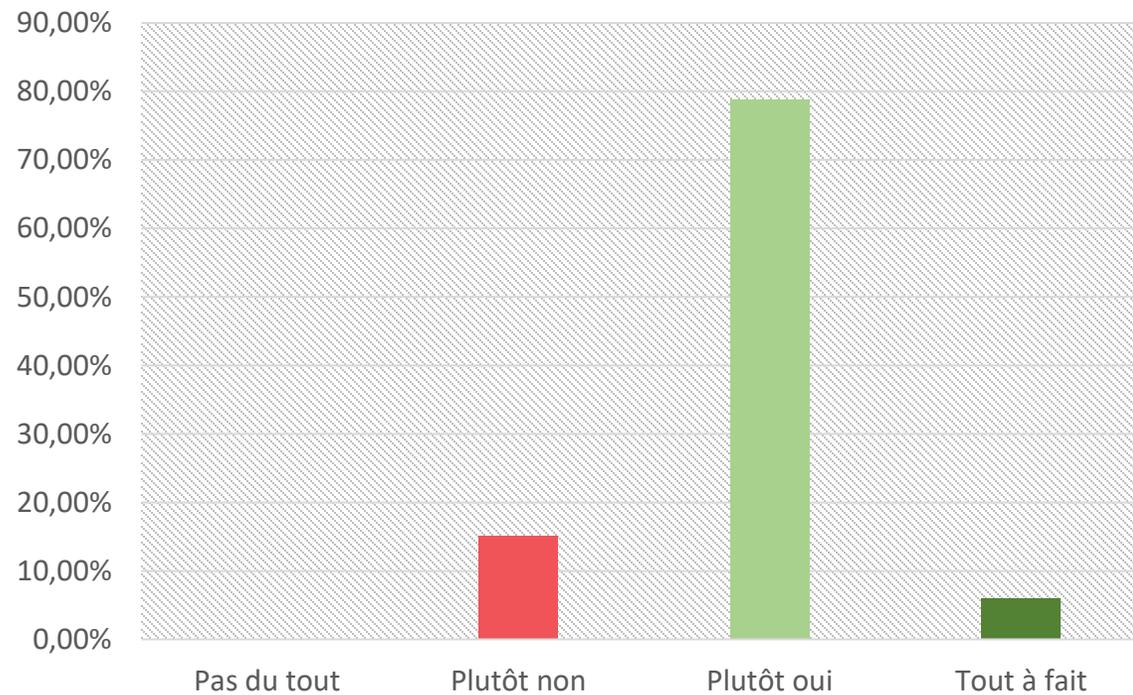
« Extrême fatigue, bruits environnant »

« Mal a la tête certains jours (cf bruit de fond quotidien sur le plateau) »

« Mal de tête, douleurs aux oreilles à force d'avoir le casque toute la journée. »

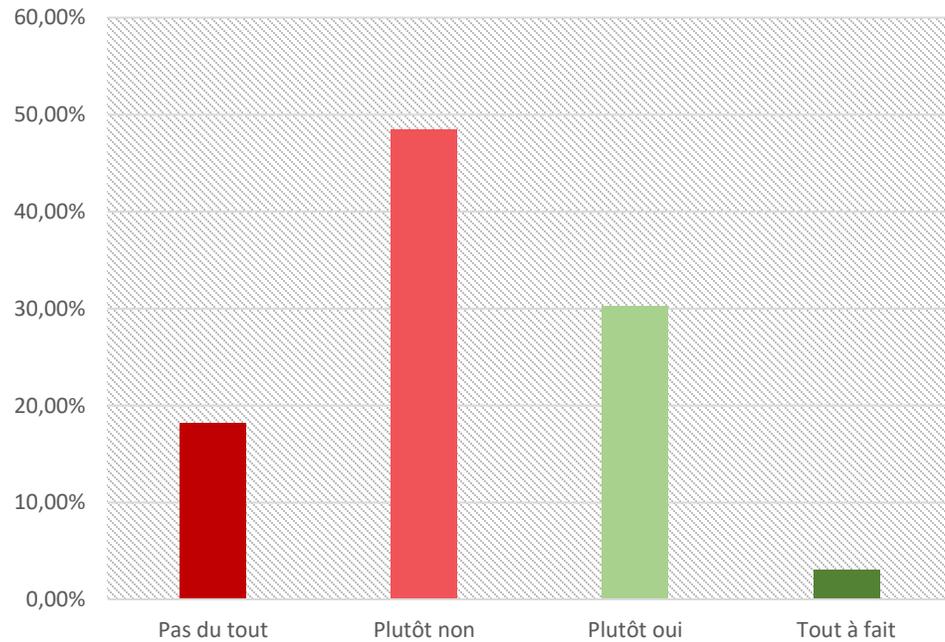
Estimez-vous que l'outil téléphonique répond efficacement à vos besoins professionnels ?

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
0	5	26	2

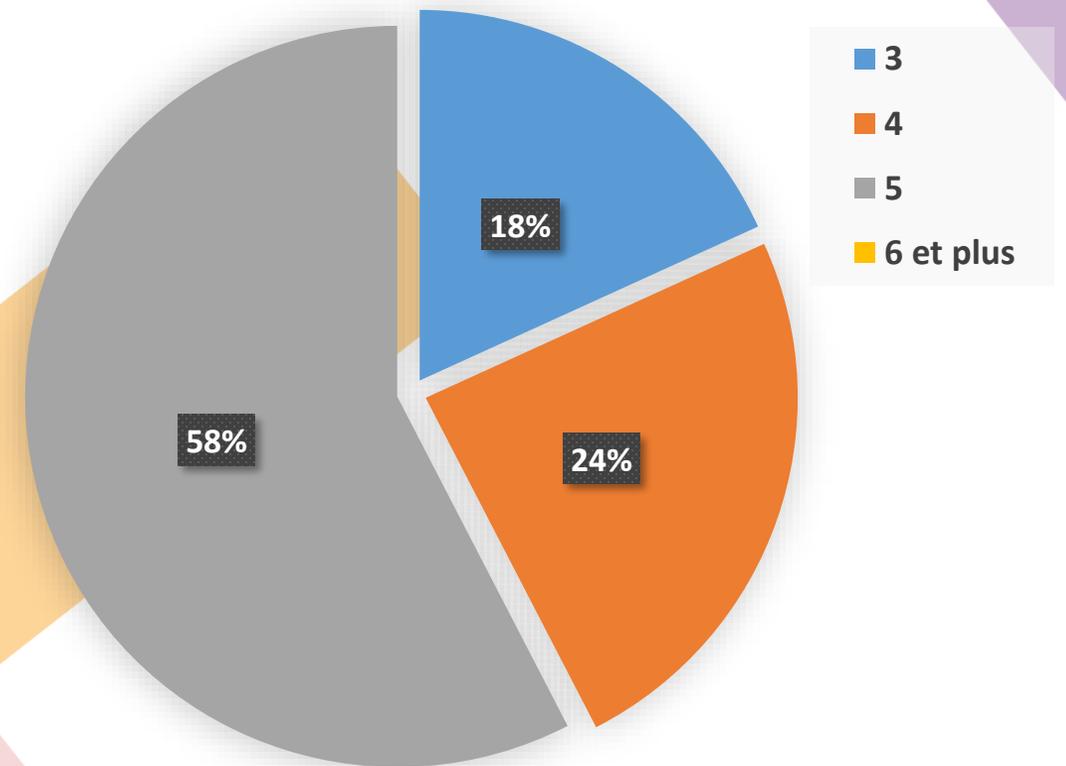


Estimez-vous que la durée de la fonctionnalité Wrap-Up est suffisante ?

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
6	16	10	1

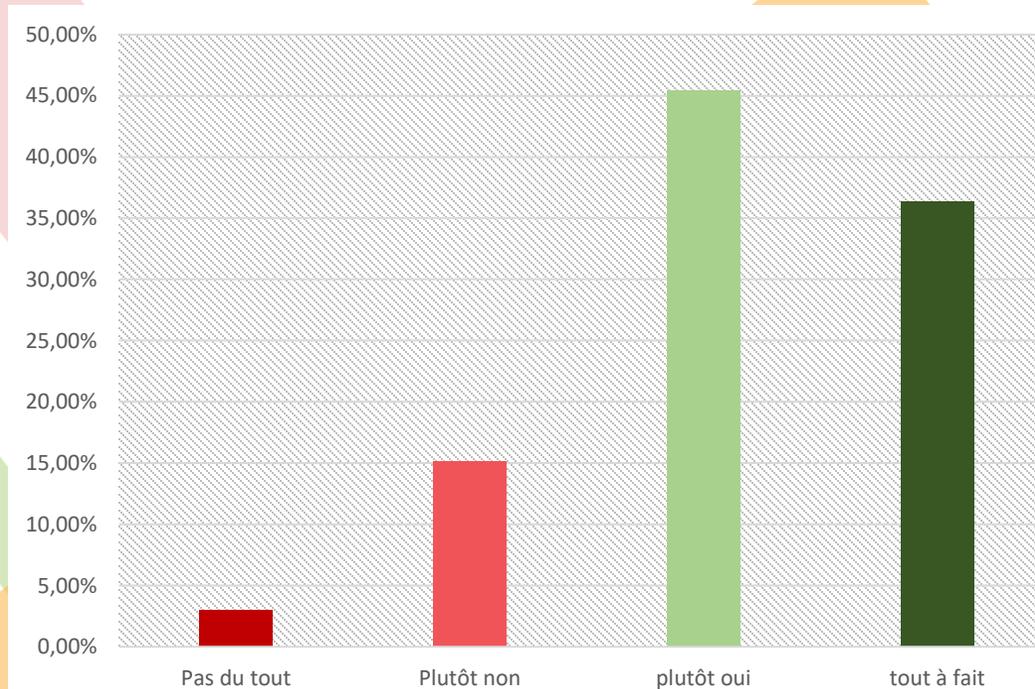


Si non, quel temps serait idéal entre chaque appel (en minutes) ?



Estimez-vous qu'il existe une pression sur le nombre d'appels journaliers à réaliser ?

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
1	5	15	12



Y a-t-il des fonctionnalités que vous jugez manquantes sur l'outil téléphonique ou que vous aimeriez voir améliorées ?

« Commencer le logue par un wrap. Se connecter et sonner de suite génère un stress. J'ai tendance à mieux débiter lorsque le téléphone est blanc au moment du logue que lorsqu'il est rouge d'emblée + une possibilité d'avoir individuellement accès à notre temps de retrait depuis le téléphone pour plus de transparence. Car pour le moment il n'y a que le manager qui a accès à nos temps de retrait. »

« voir notre position dans la liste d'attente »

« affichage d'une liste des numéros entrant + sortant. »

« Possibilité de voir le temps restant de wrap »

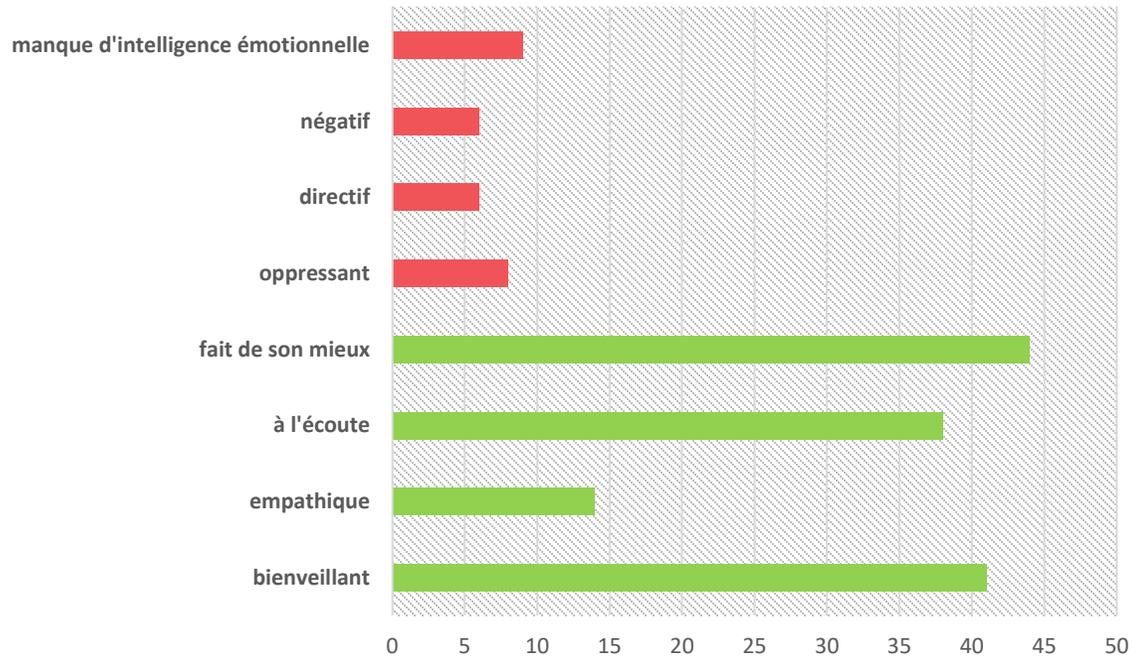
« Pouvoir décrocher et raccrocher depuis le clavier. Logiciel tel qui bug quand on va « trop » vite »

« Un retrait "pause" et un retrait "recherche" par exemple pour que le temps de travail soit bien distingué du temps de pause et qu'ainsi le responsable puisse se rendre compte du temps passé en recherches, en rédaction... et non pas en pause. »

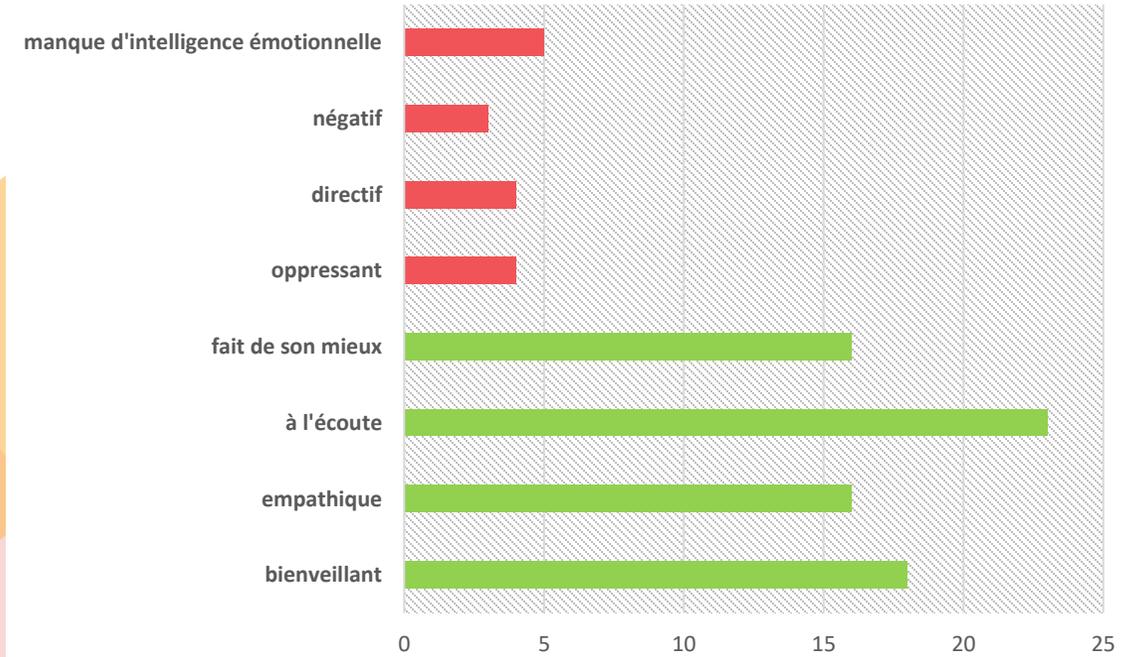
Le management

Quel(s) mot(s) définissent le mieux votre manager ? (Plusieurs réponses possibles)

Juristes gestionnaires



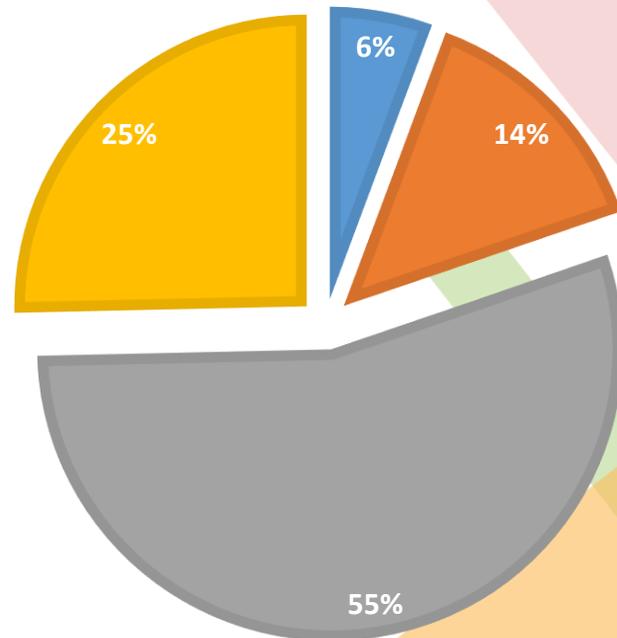
Juristes conseils & consultants



Pensez-vous que votre manager vous fasse suffisamment confiance ?

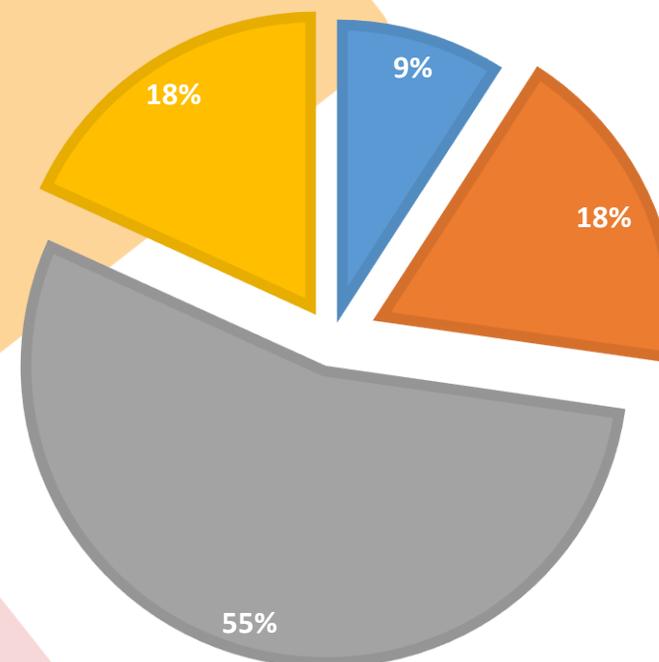
Juristes gestionnaires

■ Pas du tout ■ plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Juristes conseils et consultants

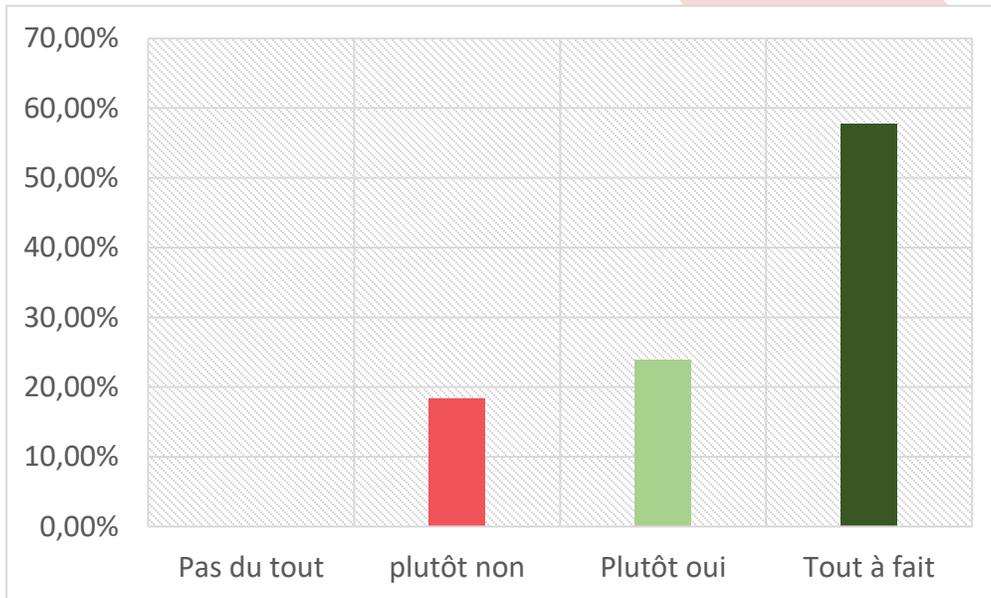
■ Pas du tout ■ plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



Diriez vous que vous vous sentez de plus en plus surveillé dans votre travail ?

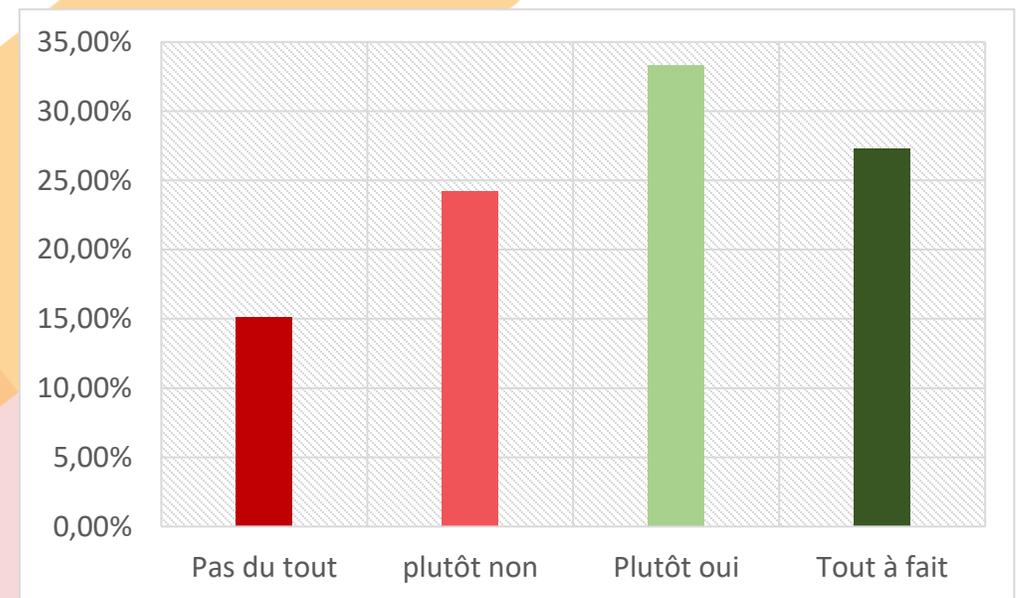
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
0	13	17	41



Juristes conseils et consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
5	8	11	9



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Le/La responsable est très bien mais la direction met une pression qui se répercute sur eux et qui par peur/obéissance se met à rappeler sans cesse des objectifs et des demandes »

« Une meilleure formation des managers à la gestion des émotions et du stress et de la communication, une formation sur la hiérarchie horizontale et le respect de notre métier de juriste. Mettre des moyens en place pour permettre à la direction des immersions régulières sur le terrain pour connaître notre métier. »

« Cesser d'infantiliser les gestionnaires par des contrôles incessants et reconnaître la qualité de leur travail »

« Qu'il y ait beaucoup plus d'horizontalité et qu'il y ait moins de gap entre les managers et les non managers »

« Instaurer plus de bienveillance et surtout du soutien du manager. »

« Fin de l'outil de contrôle du ccs/ fin des tableaux de nego »

« Arrêter les métriques et les outils de contrôle de connexion et d'utilisation du soft phone »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes conseils et consultants

« Moins de suivi sur poste »

« Laisser plus d'autonomie aux collaborateurs »

« Changer de manager/ changer les méthodes de management / stopper la "pression" sur notre productivité (temps de communication, temps de traitement, temps de retrait, nombre d'appels/ jours et de négociations/ mois....) . Nous ne sommes pas des machines, certains managers n'ont aucune idée du terrain et ne prennent pas en compte les difficultés concrètes du métier... certains managers sont plus compréhensifs que d'autres et moins à cheval sur les chiffres.. dommage que nous ne puissions pas changer de manager ou choisir le manager après validation de la période d'essai »

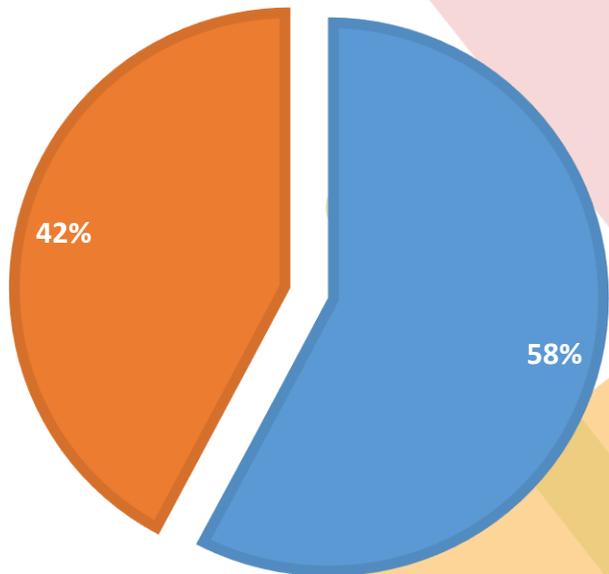
« Adapter la fréquence et le nombre d'écoutes à l'ancienneté et aux résultats des précédentes écoutes. »

Votre travail au quotidien

Votre charge de travail est :

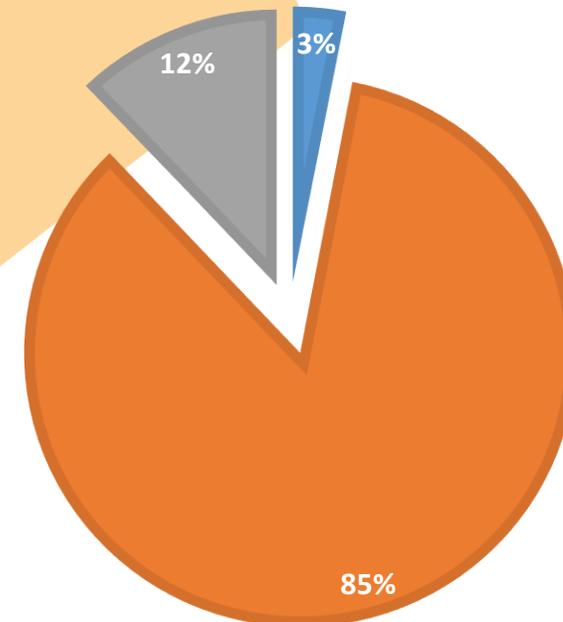
Juristes gestionnaires

■ Trop importante ■ Importante ■ peu importante ■ pas du tout



Juristes conseils et consultants

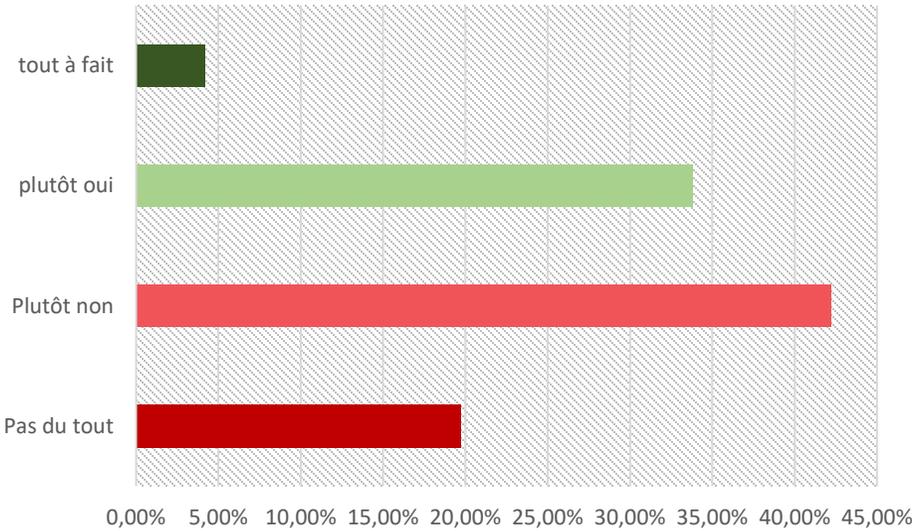
■ Trop importante ■ Importante ■ peu importante ■ pas du tout



Vous sentez-vous encore juriste ?

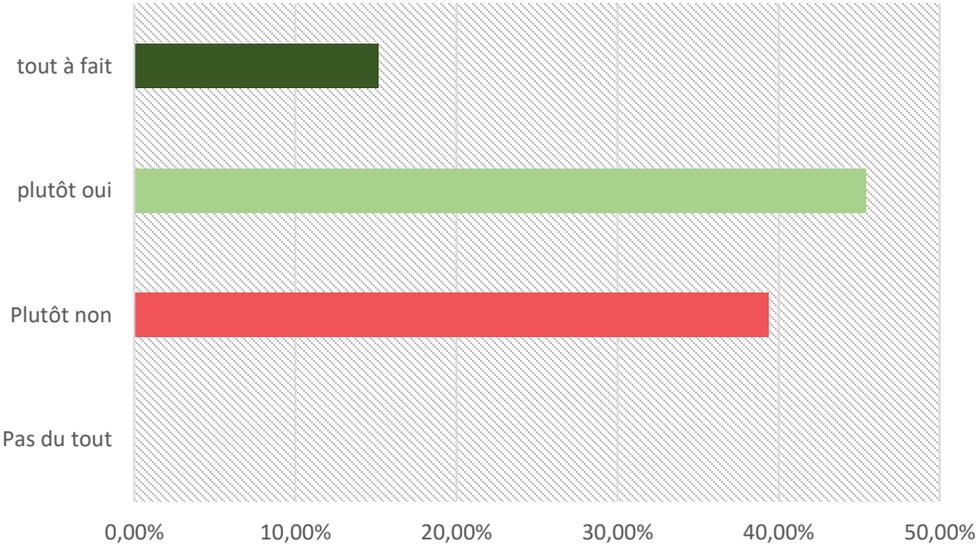
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
14	30	24	3



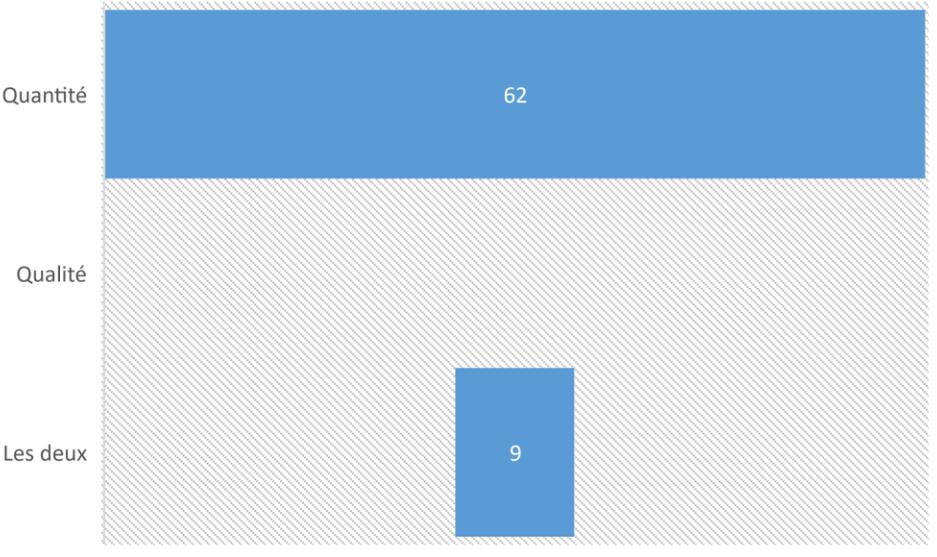
Juristes conseils et consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
0	13	15	5

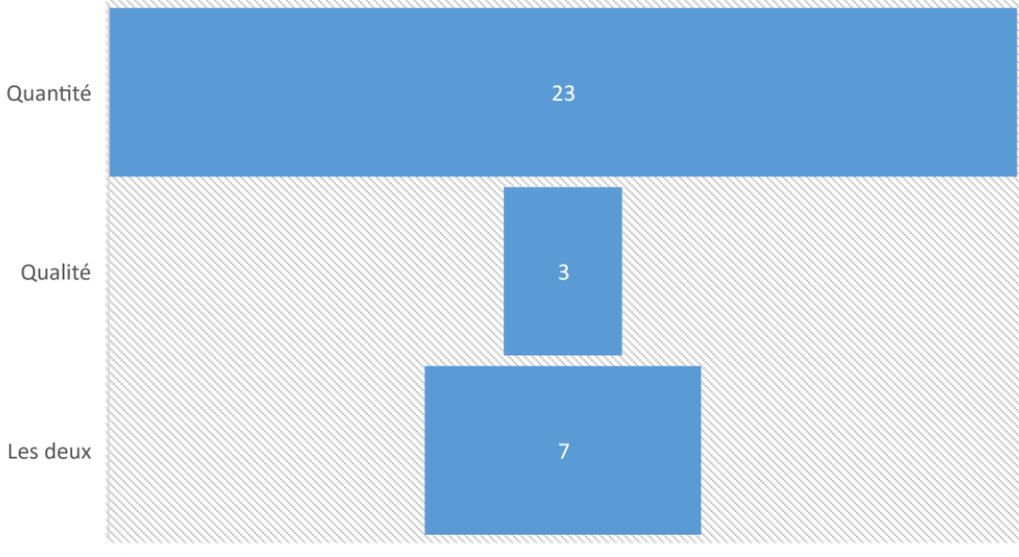


Les évolutions récentes de votre poste ont-elles pour conséquences un travail axé sur :

Juristes gestionnaires



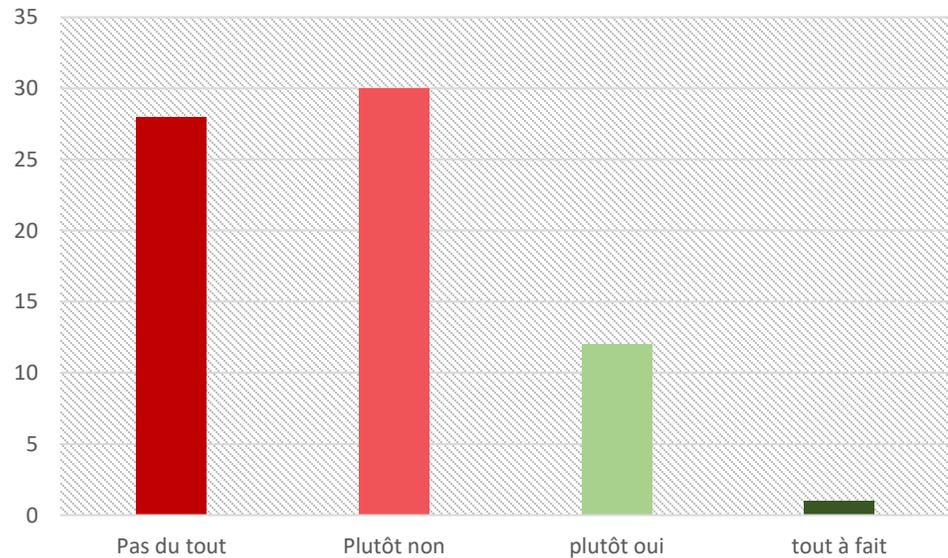
Juristes conseils et consultants



Les outils informatiques sont-ils à la hauteur de vos besoins ?

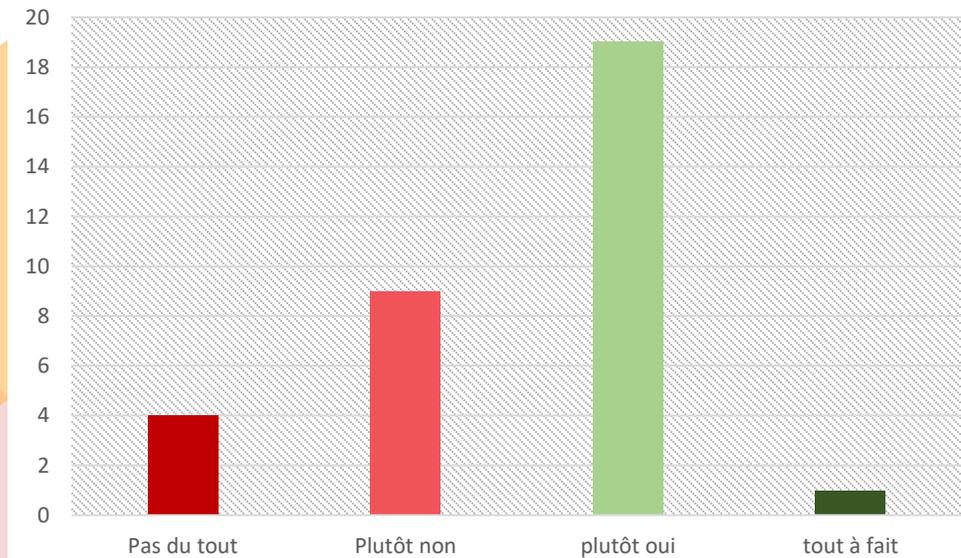
Juristes gestionnaires

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
28	30	12	1



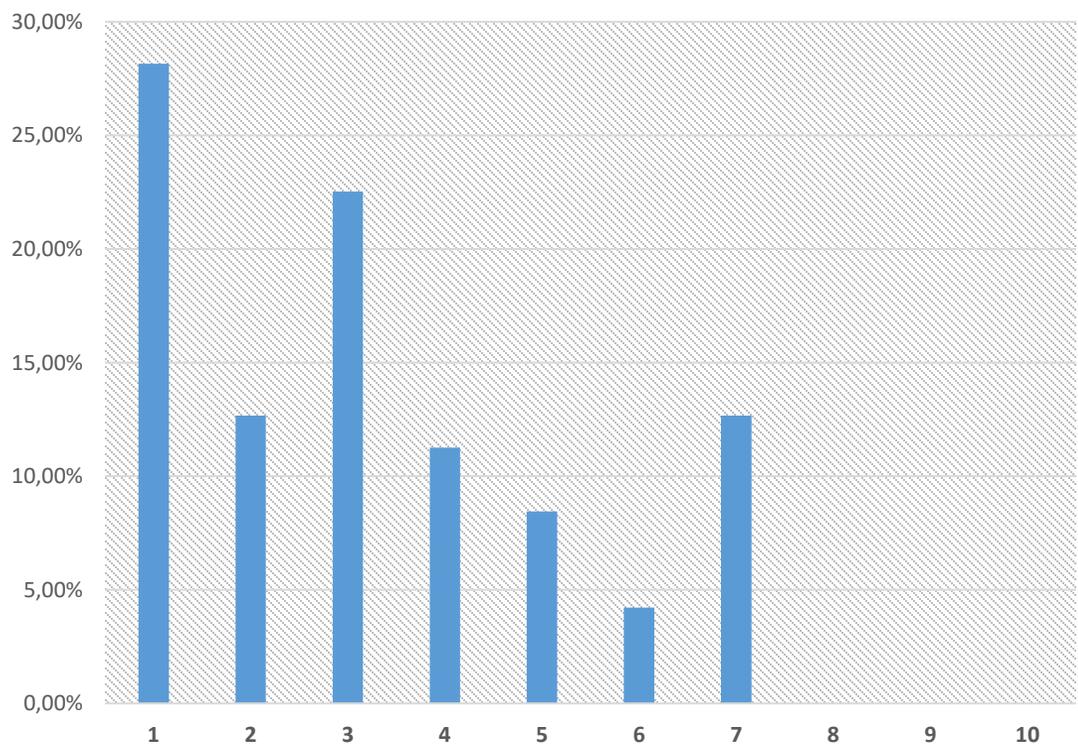
Juristes conseils et consultants

Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
4	9	19	1



Au regard du marché de l'emploi, de votre niveau d'étude, de votre ancienneté dans le poste et de vos compétences acquises, quelle satisfaction vous procure votre rémunération actuelle ?

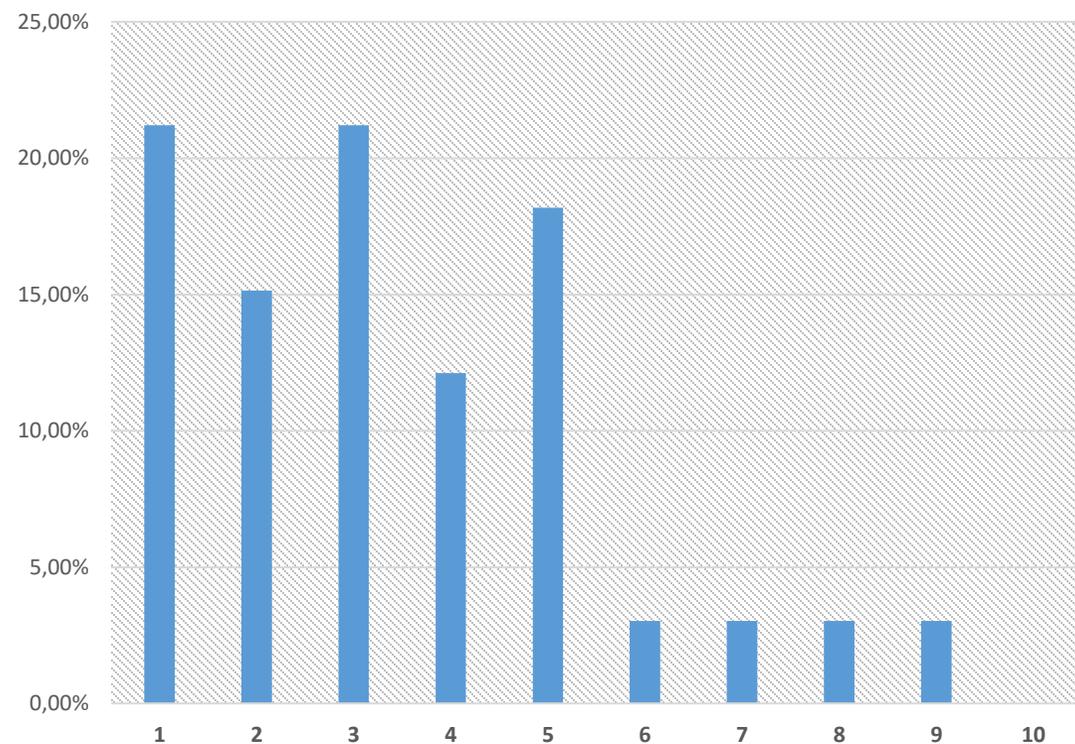
Juristes gestionnaires



Pas du tout

Tout à fait

Juristes conseils et consultants

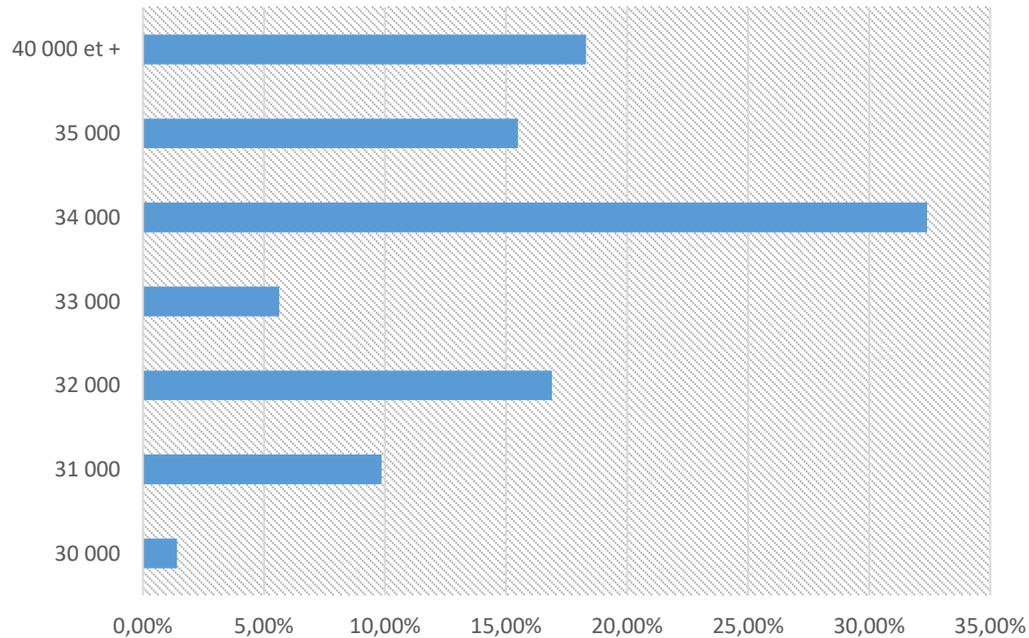


Pas du tout

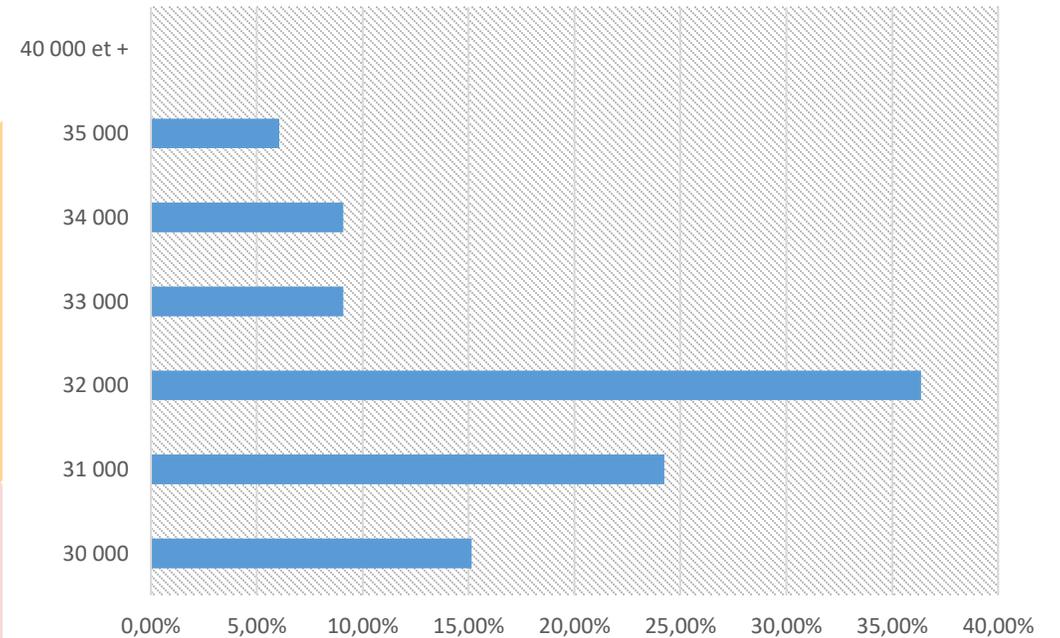
Tout à fait

Selon vous quelle serait la rémunération brute annuelle minimum (RMA) pour un poste de juriste classe 4 ? (la RMA d'une classe 4 étant actuellement de 28 790 €, 14e mois inclus)

Juristes gestionnaires

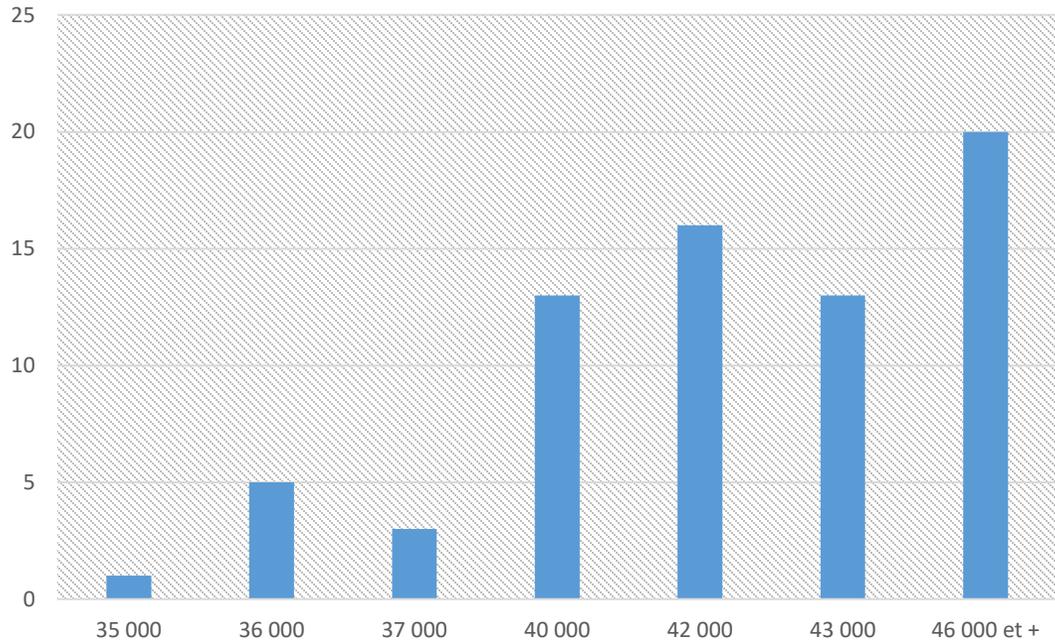


Juristes conseils et consultants

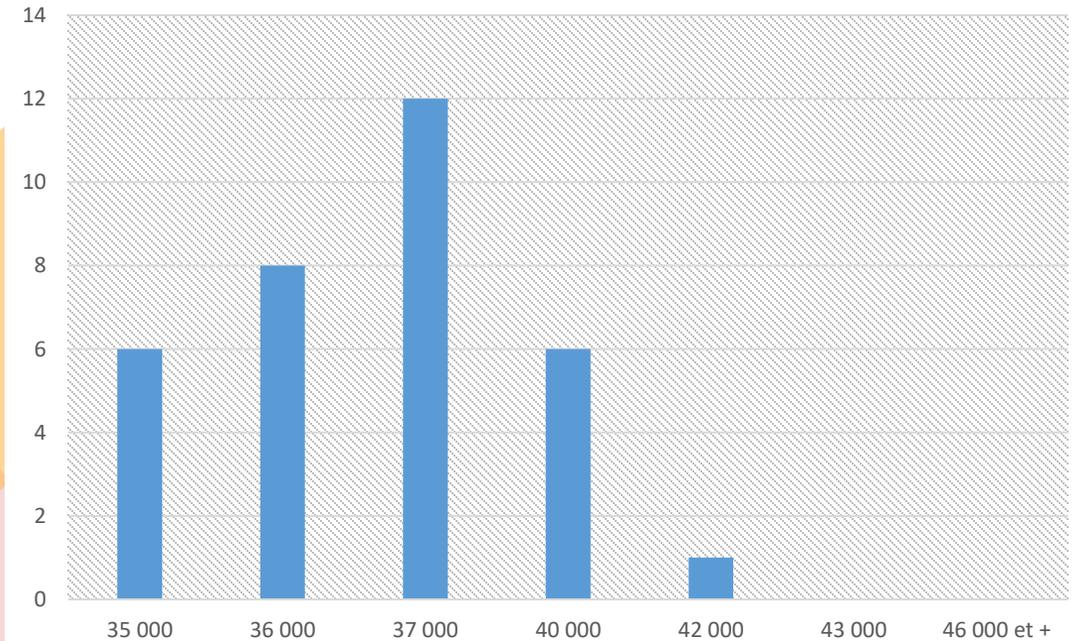


Selon vous quelle serait la rémunération brute annuelle minimum (RMA) pour un poste de juriste classe 5 ? (la RMA d'une classe 5 étant actuellement de 34 040 €, 14e mois inclus)

Juristes gestionnaires



Juristes conseils et consultants



Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes gestionnaires

« Augmenter le salaire car la charge de travail (Matmut, Cardif, etc) est trop importante »

« Plus d'accès à des plate-forme juridique et notamment accès à alfresco »

« Revoir la politique salariale qui n'est pas en adéquation avec la concurrence, à l'origine d'un turn over inédit »

« Avoir un travail (charge, responsabilités, attendus...) plus en adéquation avec le salaire versé. Davantage d'équité, de reconnaissance, etc. »

« Une embauche de tous les juristes au niveau cadre conformément à notre niveau d'étude et une hausse des salaires conformément à l'inflation et à notre niveau d'étude. »

« Meilleure rémunération + perspective d'évolution + développement aspect juridique du métier + porte feuilles équitables + augmentation des embauches + revalorisation du métier de juriste »

« Un changement radical de la politique éco de l'entreprise. Moins de poste manageriaux et plus de poste d'exécution. »

« Revaloriser notre métier avec une rémunération à la hauteur de nos compétences et travail au sein de l'entreprise »

Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Juristes conseils et consultants

« Meilleur salaire »

« Mettre à jour les applications Matmut vers des versions plus récentes et intuitives qui amélioreraient l'écriture et la relecture des fiches et rendraient plus facile de « jongler » avec l'assistance juridique, la synthèse, la corbeille ... »

« Augmenter le salaire, et tous avoir le statut cadre au vu de la fonction exercée et des attendus »

« Un salaire plus adapté à notre niveau d'étude serait plus motivant. »

« Mettre un point sur la qualité et mettre de côté l'aspect quantitatif »

« négocier une révision des salaires à la hausse + installer un logiciel qui permette d'ouvrir les fenêtres/applications utilisées quotidiennement à l'allumage du PC. »

« Mettre un peu moins l'accent sur les chiffres au bénéfice de la qualité de service. Améliorer le niveau de rémunération pour compenser l'érosion du pouvoir d'achat due à l'inflation, pour attirer et conserver les talents. »

Conclusions et solutions

Recrutement de personnel supplémentaire en CDI pour l'ensemble des sites MPJ

- **Avec une réelle mise en relation avec les métriques ;**

Augmentation des RMA et de l'ensemble des salaires des agents « terrain » MPJ (Secrétaires, Agents administratifs, Juristes gestionnaires, conseils & consultants)

- **Augmentation des salaires d'embauches de 18% et alignement avec la concurrence ;**
- **Revalorisation de tous les salaires actuels en lien avec la mesure précédente ;**

Pour rappel, lors de la dernière étude faite en 2020 sur légalité salariale de la MATMUT, MPJ est la filiale où l'écart de salaire, entre les moins de 5 ans d'ancienneté et ceux ayant entre 5 et 10 ans, est le plus important de toute l'entreprise.

Révision de la politique de négociation

- **La négociation ne doit pas devenir le cœur du métier de juriste gestionnaire ;**

Clarification des attendus pour **l'augmentation individuelle et mise en conformité des classifications actuelles** (cf dernier point) ;

- **Transparence de la direction sur les évolutions de classe ;**
- **Transparence dans les attributions des AI ;**

Refonte du fonctionnement du CCS et des prérogatives téléphoniques pour l'ensemble des juristes

- **Mise en place d'une journée par semaine sans boucle téléphonique pour les juristes gestionnaires ;**
- **Arrêt de la surveillance téléphonique ;**
- **Arrêt des objectifs d'appels sortants ;**
- **Augmentation du temps de WrapUp à 5 min ;**
- **Ajout d'un retrait recherche juridique ;**

Conclusions et solutions

Amélioration de la prise en considération des **appels difficiles et des difficultés de travail**

- **Refonte de la prise en charge des sociétaires difficiles par le manager ;**
- **Remise en place des meetings pour les juristes conseils et consultants ;**
- **Mise en place d'un suivi annuel des salariés MPJ par le médecin du travail ;**

Mise à disposition **d'accès aux sites juridiques**

- **Doctrine.fr**
- **Dalloz**
- **Lexis Nexis**

Conclusions et solutions

Mise en conformité avec la **convention collective nationale des sociétés des assurances**.

- **Passage de l'ensemble des juristes gestionnaires à la classe 5 – cadre du fait de leurs tâches, missions et fiche de poste**

Pour rappel, la Convention stipule que le niveau de formation-expérience exigé correspond à celui qui serait normalement demandé dans le cas d'une embauche extérieure.

PREMIER CRITERE : FORMATION-EXPERIENCE : 5e degré

La formation nécessaire correspond à un niveau d'études supérieures sanctionné par un diplôme de type maîtrise, ancienne licence, écoles d'ingénieurs ou de gestion, DECS, DESCF... ou à son équivalent en expérience.

Bac+4 minimum exigé pour les JPJ n1 et n2

DEUXIEME CRITERE : CONCEPTION-RESOLUTION DE PROBLEMES : 4e degré et 5e degré

La fonction, dans la mise en œuvre de techniques particulières et dans le cadre de la conduite d'études, exige la recherche, l'analyse, l'interprétation d'un ensemble d'informations relevant de concepts divers pour construire des solutions innovantes par rapport à un cadre de travail élargi.

JPJ n1 et n2 : « privilégie la recherche d'une solution amiable mettant en œuvre les moyens adaptés » « instruit la phase contentieuse et la met en oeuvre si nécessaire », JPJ n2 « Prend en charge des dossiers complexes (cassation) »

La fonction exige, dans le cadre de situations parfois très différentes, ou de mise en œuvre de techniques diverses et complexes, de concevoir des solutions sources de modifications importantes et généralisables à grande échelle dans l'entreprise.

JPJ n1 et n2 « Communique à sa hiérarchie toutes infirmations à développer la qualité du service » « Agit dans le respect des délais engageant pour l'assuré et / ou l'entreprise »

TROISIEME CRITERE : DIMENSION RELATIONNELLE : 4e degré et 5e degré

La fonction implique, en outre, un rôle d'animation et/ou de négociation s'exerçant vis-à-vis d'interlocuteurs variés (collaborateurs, intermédiaires, clients, prestataires de services, organismes divers...). Il peut aussi s'agir de fonctions comportant un rôle de communication étendu à l'ensemble de l'entreprise.

JPJ n1 et n2 « s'inscrit dans une communication dynamique et régulière avec l'assuré et toutes les parties au dossier »

La fonction a de plus pour finalité de convaincre et faire adhérer par la négociation un ensemble d'interlocuteurs internes ou externes. L'adhésion recherchée vise tous les interlocuteurs situés dans une ligne hiérarchique ou fonctionnelle.

JPJ n1 et n2 « force de conviction » « capacité à transiger » et « technique d'entretien et transaction »

Conclusions et solutions

QUATRIEME CRITERE : AUTONOMIE : 4e degré et 5e degré

La fonction implique la participation à la définition des objectifs et des moyens correspondants ; elle s'accompagne d'une liberté d'action portant sur la mise en oeuvre de ces derniers et sur les corrections nécessaires. La fonction implique le contrôle de la réalisation des objectifs considérés.

JPJ n1 et n2 « propose une stratégie de gestion personnalisée répondant aux attentes des assurés et la met en œuvre par tous moyens adaptés »

La fonction implique la définition d'objectifs dans le cadre des politiques et principes généraux de l'entreprise, la négociation des moyens dans le cadre des choix arrêtés, et toute liberté d'organisation de l'entité de travail.

JPJ n1 et n2 « techniques et d'entretien et transactions »

CINQUIEME CRITERE : CONTRIBUTION : 2e au 5e degré

L'exercice de la fonction a des répercussions sur le fonctionnement d'une entité de travail. Les conséquences ou résultats du travail fourni, assez facilement et rapidement identifiables, peuvent être utilisés et/ou rectifiés dans de brefs délais.

JPJ n1 et n2 « participe à l'intégration des nouveaux embauchés et stagiaires »

La fonction et les décisions qu'elle implique ont des répercussions sur le fonctionnement et les résultats d'une entité de travail. Ces répercussions sont assez facilement mesurables et utilisables ou susceptibles, dans un délai relativement court, de rectification.

JPJ n2 « participe à la formation des JPJ n1 » + JPJ n1 et n2 « Privilégie la recherche d'une solution amiable en mettant en œuvre les moyens adaptés » « Instruit et en œuvre si nécessaire la phase contentieuse »

La fonction exercée et les décisions qu'elle implique ont des répercussions portant sur le fonctionnement et les résultats d'une ou plusieurs entités de travail, voire sur l'image de l'entreprise. Celles-ci sont assez rapidement identifiables mais plus longues à mettre en valeur ou à rectifier.

JPJ n1 et n2 « Assurer un suivi rigoureux du volet comptables du dossier (provisionnement, récupération fonds,...)

La fonction exercée implique des appréciations, des choix, des décisions opérationnelles susceptibles de conséquences d'une certaine ampleur pour un ou plusieurs secteurs de l'entreprise, conséquences qui ne sont pas toujours rapidement identifiables ou maîtrisables.

JPJ n1 et n2 « optimise la qualité du service rendu » « utilise les applicatifs informatiques dans le respect des consignes techniques »