



**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

DELEGATION CENTRALE UES MGEN

3 Rue de l'Arrivée B.P. 201 75749 PARIS CEDEX 15
Tel Fax : 01 45 38 71 07 cfdtmgen@infonie.fr http://www.cfdt_mgen.org/
Délégué national MGEN : BORIS ZULMA boris.zulma@hotmail.fr



COMPTE RENDU C.E CFDT

C.E DU 23 avril 2014

Communications du Président

Ateliers réseau ambition 2015 :

Jean-Nicolas SALVETTI nous informe du lancement de décisions prises : premiers éléments de « bench marking » : dossier en pleine évolution, devra être finalisé pour l'AG de juillet 2014.

Axes développés :

- Repositionner le réseau : notion de territoire : zones où il y a concentration de personnels : bassins potentiels de mutualisation → zones géographiques à mettre en place, poids de la région par rapport au local.
- Refonte de l'offre : schéma avec piste : (4 formules santé : Offre santé + dépassement d'honoraires, offre santé + optique/dentaire, offres orientées retraités avec combinaison Dépassement d'honoraires + optique + dentaire.

Des débats sont menés pour savoir quelle stratégie suivre (dépassements d'honoraires, les vignettes oranges., etc...).

Mise en avant du réseau Ambition 2015 pour situer où se situent les problématiques (où sont les futurs mutualistes ?, importance de tout ce qui sera lié au réseau, choix des outils).

Pour la CFDT :

Triptyque : Réseau / offre / stratégie

Il y a des choses qui bougent... besoin de stratégies adaptées aux nouveaux environnements de santé, de territoire (région), méthodes de développement et nouveaux profils des populations à sensibiliser en matière d'offre santé.

La CFDT rappelle à la MGEN que cette année en matière progression salariale (hors primes), les salariés ont pu constater un salaire de janvier 2014 inférieur à celui de décembre 2013. Ce n'est pas une perspective acceptable de s'investir en continu dans une entreprise et de régresser en salaires. symbole mal venu... Il faut trouver des éléments mobilisateurs qui incitent les personnels à s'investir à la mesure du challenge de la nouvelle offre.

Les salariés nous l'ont bien indiqué, mise en place d'une pétition qui circule et revient rapidement.

Importance du ressenti par rapport aux remontées (tous les portefeuilles doivent s'y retrouver !).

Régions : normal qu'il y ait une réflexion sur le futur schéma régional.

Réseau : Présentation de la multi proximité, véritable changement.

S'interroger sur ce qu'il est possible de faire comme le fait la MGEN, cela permet de trouver des réponses. Cela amène aussi à la prise de conscience de nos limites en matière de ressources financières et stratégiques.



Code de la mutualité se rapprochant du code des assurances :

L'assurance pilote, la mutualité s'adapte. Elle reste le creuset des solidarités, et les mutuelles restent des entités démocratiques.

Présentation du concept de multi proximité et du protocole d'accord relatif à l'expérimentation du concept

Le concept peut se décliner en trois axes majeurs : Internet / téléphone SMS / accueil physique.

Les actions menées sur chaque type de proximité sont complémentaires, chaque canal constitue un maillon de la chaîne, la synergie renforce l'efficacité du dispositif global.

Mise en place d'une expérimentation dans un premier temps : l'offre d'entrée s'adressant à une population jeune, elle doit être présente sur le canal Internet : site dédié, devis en ligne, fonction de rappel automatique (web call back), réseaux sociaux.

Expérimentation envisagée au centre d'appels de Lyon du 1^{er} juin au 31 décembre 2014 :

- 1) Appels sortants suite à devis réalisés sur le web ou liés à des campagnes : afin de saisir les opportunités de souscription, les devis réalisés sur le Net seront accompagnés de relances téléphoniques rapides, argumentés, sur des jours et plages horaires différents de l'accueil entrant actuel, en particulier de 17 h à 20 h. Mise en place également d'une expérimentation sur des appels sortants liés à des campagnes ponctuelles.

Des sections seront sélectionnées. Ces activités visent à générer du « flux » de rendez-vous qualifiés, qui se concrétiseront en sections départementales. Mise en place d'une fonctionnalité de calendrier partagé. Mise en place de mails de confirmation de RDV et ensuite envoi de SMS.

- 2) Rétention de l'offre globale : l'équipe téléphonique sera formée à la « rétention » afin de limiter le risque que les adhérents passent de l'offre globale, à l'offre d'entrée. Elle pourra aussi intervenir pour tenter de limiter les démissions de l'offre globale. La « descente en gamme » est encadrée.

Un bilan sera présenté aux Organisations syndicales au terme du délai d'expérimentation. Il permettra de déterminer la suite possible donnée à cette expérimentation. Si bilan positif, la généralisation sera envisagée.

Mesures Ressources Humaines : constitution d'une équipe de 17 personnes, en plus du Responsable d'Equipe. 16 téléconseillers sont sollicités pour intervenir à tour de rôle dans l'équipe : temps consacré 70 % de leur temps de travail, le reste correspondant à une activité classique de téléconseiller.

Composition de l'équipe : salariés issus des centres d'appels MGEN - recrutement extérieur en CDD de 7 mois si tous les postes ne sont pas pourvus en interne.

Modalités d'indemnisation : Les salariés retenus en interne à la MGEN seront indemnisés pendant la période d'expérimentation sur la base de rémunération mensuelle équivalente à T1 (technicien). Si pérennisation de ce dispositif, les salariés affectés aux activités relèveront de la fonction : Technicien en centre d'appels. De façon permanente.

Horaires collectifs de travail : Les salariés dédiés à cette expérimentation auront des horaires différents des autres centres d'appels pour renforcer le créneau horaire de 17 h à 20 h (mise en place d'équipes chevauchantes). Un Protocole d'accord spécifique à cette activité est mis en place.

Présentation de cette expérimentation au CHSCT du centre d'appels de Lyon qui a émis un avis favorable.

Une architecture de formation des salariés qui effectueront cette expérimentation est mise en place.



Pour la CFDT :

La sollicitation des salariés de Centres d'Appels se fait sur la base du volontariat. Personne n'est contraint - Le développement est encadré par un protocole négocié qui favorise les mesures de garde d'enfant dans les limites de ce qui a pu être négocié. (plafonds relevés et montant plus important pour les CESU). La rémunération à hauteur de T1 permet une reconnaissance financière de l'activité.

Cette démarche de soutien au développement ne doit pas changer la nature de l'activité actuelle en CA pour les autres personnels.

Questions au 3676 : Transfert en section ? (réponse employeur : oui, une présentation succincte pourra être faite mais pas d'argumentation).

Sections Départementales retenues ? (réponse : sections pressenties mais rien n'est figé : 06 - 08 - 41 - 13 - 69 - 75 - 91 - 92 - 60 - 64 et 35

Recrutement externe : On ne peut pas l'exclure mais privilégier en interne.

Pour la bonne qualité de l'opération de soutien au développement. La CFDT préconise :

Des fichiers fiables ou des solutions quand les collègues doivent faire face à des objections de la part du mutualiste durant l'appels sortant. Du type « J'attends ma carte vitale... Ou en est le règlement de la cotisation plafond prélevée à tort... Mon fils est à la LMDE croyez vous que ça va aussi bien fonctionner à la MGEN... »

La CFDT propose que dans le cadre des mailings, une information, ou un message (sms) avertisse les personnes ciblées par les appels

EXEMPLE : « vous allez bénéficier d'un suivi pour que vos garanties mutuelles correspondent exactement avec vos besoins. En tenant compte de vos moyens financiers. Un suivi avec appel personnalisé vous est proposé dans les prochains jours. Merci de l'attention que vous porterez à cette démarche de contact»

Point sur situation des cotisations

Bilan positif sur la mise en place de COTLOT 2.

L'employeur précise, que suite aux problèmes rencontrés au démarrage, mise en place d'un accompagnement conséquent : intégralité des supports rédigés, visioconférences avec les CT, accompagnements continus, mise à jour GENIUS, réunions techniques avec pour conséquence : beaucoup moins d'interrogations. Participation de personnels sur le terrain (nouvelle ergonomie de l'outil GFT qui sera plus lisible).

Pour la CFDT : Nous notons que les principaux problèmes rencontrés avec ce nouvel outil sont en cours de régularisation entre autres GFT - bons à payer - précomptes autres organismes - courriers).

Nous signalons également le problème rencontré par nos collègues qui partent à la retraite qui ne sont pas contactés pour la mise à jour de leurs dossiers et qui se retrouvent par la suite à devoir régulariser des sommes importantes. Ou tout simplement « RADIES ».

Bilan social

Au 31/12/2013 : l'effectif MGEN s'élève à 4 714 personnes.

La catégorie des cadres représente 13 % des effectifs, la catégorie des Techniciens 19,7 % et la catégorie des employés 67,3 %.

Le taux de précarité (CDD) est de 14,3 %.



**S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS**

DELEGATION CENTRALE UES MGEN

3 Rue de l'Arrivée B.P. 201 75749 PARIS CEDEX 15
Tel Fax : 01 45 38 71 07 cfdtmgen@infonie.fr http://www.cfdt_mgen.org/
Délégué national MGEN : BORIS ZULMA boris.zulma@hotmail.fr

CDI : 4 073 personnes, CDD : 675.

81,1 % des effectifs sont représentés par des femmes.

Moyenne d'âge : 41,1 ans, la classe la plus importante est celle des 30 / 34 ans (18,2 %), l'ancienneté moyenne est de 12,7 ans, 1 163 personnes ont plus de 20 ans d'ancienneté.

Bilan de formation

Dépense en 2013 : 7 862 443 € soit un effort de formation de 6,82 %

127 311 heures de formation - la durée moyenne de formation est 6 heures par stagiaire ce qui fait un coût moyen de 314 € par stagiaire.

Nombre de stagiaires 2013 : 19 588.

Conditions d'accueil et de formation des apprentis et affectation de la taxe d'apprentissage

La MGEN souhaite favoriser l'intégration de salariés en alternance, et notamment en contrat d'apprentissage.

Elle se fixe comme objectifs d'augmenter de 10% le nombre d'alternants, de consolider le taux de recrutements de ces salariés à l'issue de période d'alternance, d'assurer l'adéquation des formations par rapport aux besoins futurs de l'entreprise, en termes de métiers et compétences.

Au titre de l'année 2013 : 16 salariés ont signé un contrat d'apprentissage dans l'année, 16 ont été en contrat d'apprentissage et 2 ont terminé leur contrat d'apprentissage (5 hommes et 11 femmes).

Il est de la responsabilité du tuteur et/ou de la direction d'assurer les relations entre l'entreprise et le centre de formation (aspects administratifs, aspects pédagogiques et suivi des apprentissages)

Taxe d'apprentissage a représenté un montant total de 1 328 101 €. La taxe a été versée à UNIFORMATION qui a obtenu l'agrément pour être organisme collecteur de la taxe d'apprentissage (OCTA). La MGEN a choisi de répartir tous les fonds disponibles entre les établissements de formation publics et universitaires, formation de type BTS négociation relation client, DUT techniques de commercialisation.

Pour la CFDT, les financements qui encouragent l'emploi et l'expérience professionnelle des jeunes sont une bonne chose. C'est un bon moyen de pallier aux départs en retraite nombreux à la MGEN.

Prochain comité d'établissement MGEN 21 MAI 2014.

Le délégué national CFDT mutuelle MGEN

Boris ZULMA 06 50 34 82 97 boris.zulma@hotmail.fr

Vos élus CFDT : Olivier CANIONI ; Chantal MAILLOT, Patrick RONSSE
Michel TROADEC ; Boris ZULMA