

Compte rendu **CFDT** du C.E **MGEN** du 29/01/2015

Intervention de Madame la Présidente du comité d'établissement, Isabelle HEBERT (DGA) :

Evènements de début janvier :

- rappel des liens forts concernant le groupe MGEN avec « l'esprit de Charlie ».

Information concernant les évolutions, techniques et tarifaires, des garanties dans le cadre de la nouvelle offre globale :

- Les chantiers de fusions avancent de façon satisfaisante.

Lancement d'ambition réseaux (régionalisation) :

- Création d'une structure régionale concernant le réseau développement.
- Un responsable coordonnerait les opérations à déployer dans le territoire défini.

Information concernant la circulaire support à la pose de ½ RTT dans les centres de travail ;

- Après plusieurs mois d'insistance en négociation et CE, la circulaire serait prête...

Pour la **CFDT** : Il reste des centres de travail où il faut encore permettre son application, souligne l'équipe CFDT.

Communication CFDT : concernant la situation de la section de Chambéry concernant le refus de licenciement opposé par l'inspection du travail à la demande présentée par l'employeur MGEN.

La CFDT rappelle aux élus qui avaient voté contre la proposition employeur du licenciement de Jeannine T., conseillère mutualiste, déléguée syndicale CFDT et DP, à la section de CHAMBERY, que l'inspection du travail a refusé le licenciement.

Suite aux décisions de justice et administratives en faveur de la salariée, nous posons la question du retour à l'emploi et la volonté de tous pour concourir à la bonne cohésion des équipes.

Un accompagnement à la hauteur du travail à réaliser dans ce centre de service est attendu. Dans les valeurs du « vivre ensemble ».

Bilan d'application du protocole d'accord relatif à l'aménagement du temps de travail dans les centres d'appels de la MGEN :

Le Bilan est présenté aux élus. (Vous le trouverez en pièce jointe.)

Il laisse apparaître de bons résultats dans l'ensemble des domaines confiés en gestion.

La progression en volume continue, concernant les activités dites « back office ». Traitement des mails et réclamations.



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

L'évolution du serveur vocal d'accueil, vers un accompagnement des assurés en langage naturel. (Reconnaissance vocale et guidage vocal)

La montée en charge du digital et l'évolution des solutions internet du site groupe MGEN sont en déploiement et produisent leurs effets sur l'activité.

Pour la CFDT :

- Suite au bilan plutôt positif, nous rappelons les améliorations demandées.
- Le réaménagement du cycle de 9 semaines pour les heures exceptionnelles. Ce cycle long neutralise l'investissement les heures supplémentaires réalisées en cas d'incident. Nous proposons un cycle plus court à négocier.
- La formation et une répartition égalitaire des activités de « back office ».

Outre l'intérêt qu'elles suscitent, ces activités permettent de faire « tampon » avec la charge émotionnelle accumulée en appels. L'alternance des deux activités doit être accessible pour varier les tâches et réduire l'exposition des personnels, en matière de pénibilité. Cet axe doit être pris en compte dans le pilotage.

- Nous signalons l'appétit des personnels concernant les nouvelles activités.
L'importance d'une répartition cohérente de cette dernière sur les centres de travail reste capitale. Avec la prise en compte de préservation de l'emploi et anticipation, là où il y a décroissance d'activité comme cela pourrait se passer sur le domaine « filia », dans le cadre de la mise en place de l'ANI à Bordeaux. (Progression du collectif sur l'individuel en santé)

Bilan d'application du protocole d'accord relatif à l'expérimentation d'une équipe dédiée multi- proximité au Centre d'Appels de Lyon dans le cadre de la mise en œuvre de la Nouvelle Offre d'Entrée MGEN Initiale :

Le bilan présenté (en pièce jointe), fait état d'une grande satisfaction concernant le déploiement de l'activité multi proximité, sur le centre d'appels de LYON. (20 recrutements en techniciens).

Les promotions qui accompagnent le positionnement des personnels sont porteuses.

Le retour d'expérience met en avant des résultats :

- une augmentation des rendez-vous, avec un bon taux de transformation, tant en entretiens réalisés, qu'en offres proposées et souscrites.

Généralisation du déploiement :

- proposition de 4 formules de soutien multi activités, aux 102 sections départementales.
- Une collaboration à la carte, pour un accompagnement du développement adapté au terrain.
- La cible est de 40 personnels opérationnels, au 1^{er} semestre 2015 (recrutement en techniciens).
- Postes d'encadrants concernant le management des équipes.
- Créations de fonctions de techniciens et CCM sur le centre de Bordeaux (management).

L'activité « d'aide en ligne » pourrait être développée. Elle répond à un besoin.



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Pour la CFDT : il est important de veiller à une considération équitable de toutes et tous, quelle que soit l'activité (appels entrants ou sortants).

En ce qui concerne la flexibilité souhaitée par l'employeur, quelle flexibilité ? Quelles contreparties. Cela doit être discuté pour négocier ces nouvelles dispositions sur le retour d'expérience de LYON.

Projet de mise en place d'une rémunération variable pour les fonctions commerciales des sections départementales de MGEN (Information)

- Mise en place d'une rémunération variable en plus du salaire actuel. Pour les personnels du réseau développement de CADS conseiller accueil développement service à RER (responsable d'équipe réseau).

Objectif : accompagner la politique de développement nouvelles gammes.

- Dispositif complémentaire au salaire. Montant forfaitaire ayant pour objectif une émulation collective.
- Calcul en collectif. Mesure du niveau de contribution proportionnelle à hauteur 70% collectif 30% individuel + prise en compte d'indicateurs à communiquer.

Indicateur individuel = indicateur d'activité.

- Exemple nombre entretiens progrès.

Observation de pratiques :

- Taux de transformation.
- Budget dédié. Et rémunération de dépassement des objectifs commerciaux.
- 2015 départ du projet.

Pour la CFDT :

Il est important de mettre en cohérence le dispositif de rémunération complémentaire avec la rémunération globale. Et de trouver des plus à l'investissement des équipes.

Une possibilité de rémunération supplémentaire peut aussi être envisagée dans le cadre de l'intéressement, plus intéressant fiscalement.

Situation trimestrielle de l'emploi Information (Articles L.2323-51 et L.2323-52 du Code du Travail)

Point reporté au prochain CE MGEN.

Projet d'Avenant n° 4 à l'accord sur les droits des représentants du personnel élus ou désignés du 28 mars 2003 Information consultation (Article L.2323-6 du Code du Travail)

- Mise en place d'une réunion d'échanges stratégiques entre la direction du groupe et les OS (1 personne par organisation)

Pour la CFDT : La mise en place de cette réunion fait gagner en réactivité, pour le domaine des relations sociales. L'environnement s'accélère. Il est important de garder des échanges fluides.

Prochain C.E **MGEN** le 19 février