



DELEGATION CENTRALE UES MGEN

Adresse postale : 3 Sq. Max Hymans 75015 PARIS

LocauxCFDTUESMGEN: 3 Sq. Max Hymans 75015 PARIS -

Site : <http://www.cfdtgroupemgen.org>

Courriel : cfdtgroupemgen@gmail.com

CSE MGEN 25 JANVIER 2023

Communication du Président

Les stocks se résorbent peu à peu mais la qualité de Service est toujours en dessous des 60% (rapport en préparation)

Outil RC mis en place au 01/01/2024 Accolade (cœur de gestion sur la partie RC)

Actuellement 2653 ETP avec une cible à 2400

Feuille de route sur la PSC présentée actuellement dans les CDS, avec la montée en compétences des nouveaux CRAM. Fin 2023 800 à 900 CRAM prévus

Mesures NAO : PPV versée en décembre ; Janvier augmentation générale 115,5% SMIC, Février Primes catégorielles ; primes commerciales (Prime service étendue) ; Avril (versement AI ; Egal Pro) ; Mai (Promotions CRAM 2023)

Communication du Secrétaire

Grosses difficultés sur les applicatifs /clôture automatique de 6000 dossiers anciens mais conservation des Akio avec PJ

CPS Transfo la veille avec un calendrier et des informations sur l'avancée du travail

Il y a une difficulté à recruter et nous espérons que les conditions de travail seront meilleures pour être attractif et maintenir les salariés actuels

La prise de congés est un irritant et le bien-être au travail en dépend

Mesures salariales NAO : niveau d'inflation reste élevé ; le coût de l'Énergie et de l'essence aussi ; les primes conjoncturelles n'assurent pas un niveau de rémunération pérenne et suffisant

A venir : Négociation sur le nouveau Protocole Horaire

Mobilisation sur la réforme de la Retraite prévue en interne et externe

Communication CFDT

« Nous nous félicitons que MGEN puisse embaucher de nouveaux salariés à des salaires décents, plus en adéquation avec le prix du marché.

Cependant, nous constatons qu'un écart se creuse avec les anciens et fidèles salariés qui n'arrivent que péniblement à ce nouveau salaire d'entrée dans l'entreprise en cumulant leurs diverses primes, depuis 10 à 15 ans pour certains.

Nous avons bien conscience de ne pas être dans l'instance de négociation salariale, mais cette situation crée des inégalités entre les salariés.

Il devient donc indispensable que MGEN prenne la mesure de l'urgence à revaloriser les grilles de salaire.

Nous constatons de plus en plus de situations de mal être de nos collègues par le manque de reconnaissance professionnelle engendrée par ces situations où un nouveau salarié gagne à poste équivalent plus que le salarié qui a de l'ancienneté et qui lui transmet ses connaissances et compétences. »

Désignation des Représentants de Proximité

Ordre du jour :

1. **Présentation du REX des dispositifs QVT en Centres de service**
2. **Présentation des modalités d'organisation des espaces de discussion (EDD) sur le protocole**
3. **Horaire**
4. **Présentation du REX de l'outil de gamification - pilote Firetiger**
5. **Point trimestriel sur les accidents du travail (nombre, motifs, enquêtes)**
6. **Projet de déclinaison du plan de transformation MGEN relatif à la mise en place de la réforme de la Protection Sociale Complémentaire de la Fonction Publique sur le périmètre des Centres de services**
7. **Point trimestriel sur les alertes en matière de risques psycho sociaux**
8. **Point de situation Crise sanitaire**

1. Dans le cadre du projet TMR, plusieurs dispositifs dits QVCT ont été mis en place afin d'accompagner les collaborateurs :

- Sensibilisation à la détection des signaux faibles
- Espaces de discussion

« Continuer à garder la communication »

Analyse des Espaces de discussion (EDD)

La thématique principale abordée lors des EDD est le projet de transformation,

Le dispositif des EDD ont été lancés dans cet objectif,

D'autres thématiques principales furent saisies (baromètre QVT, REX...)

Concernant les points de vigilance sur la qualité de vie et conditions de travail, nous voyons que le domaine des relations au travail et le climat social (23%) et le domaine de la modalité de mise en œuvre de l'organisation (21%) sont des domaines récurrents dans les EDD.

• **Suivi de l'absentéisme**

Une augmentation de 22% du taux d'absentéisme des CDS par rapport à 2021 (+1,5 point).

Une augmentation répandue à travers la quasi-totalité des CDS puisque les TA ont augmenté dans 13 sites sur 15 (87% des CDS).

Un écart qui se creuse entre les centres avec les plus faibles taux d'absentéisme et les centres avec les taux d'absentéisme les plus élevés

L'augmentation constatée en 2022 concerne l'année entière (pas de dégradation progressive de l'absentéisme au fil des mois en 2022).

Conclusion : nécessité de continuer à suivre et analyser l'absentéisme des CDS, et intensifier l'accompagnement des managers sur cette thématique, afin de mettre en place les plans d'action adaptés pour diminuer le taux d'absentéisme - en lien notamment avec les travaux conduits dans le cadre de l'observatoire QVT, qui seront présentés à la prochaine réunion de février.

éléments additionnels : les taux de turn over des salariés en CDI, leur évolution sur les 3 dernières années, deux grilles de lecture ex CG et EX CC taux de turn over des salariés en CDI de 5,7 % en 2022 en EX CG , 2,4 % en 2021 et 2,7 % en 2020 et sur les démissions un signal important avec 78 démissions sur l'année en 2022 EX CG , 20 en 2021 et 20 en 2020, lecture qui est différente sur les EX CC puisque le taux de turnover des EX CC 7,8% en 2022, 5,4 % en 2021, mais 13, 6 % en 2020, 24 démissions sur les ex CC en 2022, 27 en 2021 et 16 en 2020.

Visites auprès de la médecine du travail et remontées de situations Individuelles

Depuis la mise en place des CDS, il n'a pas été constaté d'augmentation des visites médicales à l'initiative des salariés, excepté sur le CDS de Montpellier.

En revanche, ayant constaté ladite augmentation sur le CDS de Montpellier, une alerte a été formulée par le médecin du travail en décembre. Pour ce centre, un plan d'action spécifique sera mis en place.

Sur le CDS de Paris, 2 remontées de situations individuelles ont nécessité une prise en charge individualisée avec l'IAPR. Pas d'autres remontées sur la période.

6. Projet de déclinaison du plan de transformation MGEN relatif à la réforme de la PSC de la Fonction Publique sur le périmètre des CDS (Information-Consultation)

Remarque des membres de la CSSCT :

Nous souhaiterions voir le nombre d'effectifs dans ces filières aujourd'hui, le nombre d'effectifs cible à la fin du process fin 2024. Il faut donner de la visibilité pour les salariés.

L'équipe relation employeur : envisagez-vous qu'ils soient positionnés sur des centres spécifiquement, pouvez-vous nous communiquer le nombre d'ETP qui constituera ces équipes ? Qui pourrait rejoindre ces équipes ? Est-ce que les salariés pourront candidater ? Concernant la surcharge du réseau, les équipes viendront en soutien en cas de débordement. Cela demandera une grande disponibilité des équipes au téléphone en particulier pour les fonctions CRAM.

Suite à la désimbrication du RO et du RC, les deux outils continueront-ils de cohabiter pendant la phase de transition ? Nous savons que par le passé cela a causé des déphasages.

Nous vous demandons d'être attentif aux objectifs, que le temps de production soit bien étudié pendant cette phase transitoire.

Accepter d'évoluer : Qu'entendez-vous par cette phrase ? Avec un bon accompagnement au changement, il n'est pas nécessaire de le préciser.

Concernant la mission pilote de production, un rex sera-t-il effectué ?

La création de différents postes - formateur référent, formateur métier en CS, technicien relation adhérents - était très attendue.

Allez-vous faire appel à des renforts ? (recours à des prestataires pendant cette phase de montée en compétence).

Différents points de vigilance, l'accompagnement des équipes, la polyvalence, la spécialisation des équipes, la visibilité que sera donnée aux équipes pendant cette phase. Il est important de bien appréhender la PSC, les communications doivent être relayées par les managers.

Concernant la pose de congés du mois de Février, il y a beaucoup d'inquiétudes suite aux remontées des salariés. C'est un sujet qu'il faudra traiter. Il fait partie des irritants.

Le 3676 est fermé depuis décembre, vous avez renouvelé le processus entre 12h00 et 14h00. La fermeture va-t-elle perdurer, si oui, combien de temps ?

Nous vous alertons sur l'irritabilité dans les équipes, nous avons constaté un taux d'absentéisme élevé en CS, il est important d'anticiper en mettant en place un plan de prévention des risques.

Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par venir en soutien des SD en cas de débordement par les équipes vie du contrat ? Vous parlez bien du parcours selfcare ? les salariés sont déjà très sollicités.

Réponse de l'employeur :

Concernant la filière employeur, nous envisageons entre 2 et 4 équipes. Une équipe est dimensionnée avec 13 collaborateurs, nous allons les chercher dans nos équipes, nous avons beaucoup de compétences. Ce sont des nouveaux métiers mais nous avons l'expertise avec MGEN SOLUTION.

Nous avons une idée précise de quel centre : centres avec expertise petites séries, centres gérant les cotisations. Concernant l'équipe Vie du contrat, les équipes section assureront les affiliations ainsi que la vente d'offres additionnelles. En revanche tout ce qui ne sera pas automatisé, bulletins papier, continuera d'être traité en centre de service.

Nous nous appuyons sur des prestataires externes. C'est aussi pour cela que nous travaillons avec TESSI, LUMINES et envisageons de collaborer avec de nouveaux prestataires.

Concernant les prestations santé : désimbriquer les choses va se faire en deux temps. Pour le RO soit un flux de professionnels de santé, soit des établissements. Pour le RC, flux NOEMIE intégré dans l'outil RC. Le traitement des prestations RC consistera principalement à traiter les rejets de ces flux NOEMIE.

Nous tendrons vers une spécialisation des équipes, car on ne sera plus dans une prestation en un temps, cela va se faire en deux temps.

Nous n'avons pas le choix que de changer de modèle et changer d'outils, l'environnement économique nous l'impose.

Concernant le 3676 nous avons décidé de prolonger la fermeture pendant la plage de 12 à 14h jusqu'à fin janvier. Nous devons revenir à des stocks faibles, c'est pourquoi nous avons décidé de prolonger cet aménagement horaire.

Concernant les congés, nous avons besoin de mieux lisser les activités, nous devons mieux communiquer auprès des collaborateurs sur les quotas de congés, ce sont des règles qui existaient dans les ex CC, cela perturbe plus les ex CG.

Le fait d'avoir une cartographie globale est légitime. Dans RH évolution, il existe l'ensemble des fiches fonctions. Le nombre d'effectif sera précisé en fin d'année.

Il y a eu un partage entre les pilotes de production. Nous sommes ravis de créer ces nouvelles fonctions. Accepter d'évoluer : il y a un cadre défini, les salariés doivent accepter d'évoluer. Ce sont des principes structurants pour tous.

L'accompagnement est du ressort des équipes de la VAD et des SD, nous nous préparons au débordement. Nous devons aménager des dispositifs. Les choses ne sont pas figées. Les équipes de gestion seront là pour gérer administrativement, nous essayons de digitaliser au maximum.

Il y aura 1 PILOTE/CDS donc 10 pilotes de production impliqués dans les plans d'action en accord avec le pilotage national et de remonter des informations de terrain

Sur l'outil Accolade une vingtaine de collaborateurs sont intégrés dans l'utilisation des outils.

Pour la Vie du contrat les collaborateurs devront être polyvalents RO/RC garder le guichet unique ; sur les Prestations distinction RO/RC

On aura 3 types de populations (Gestionnaires/Téléconseillers/CRAM)

**Projet de dénonciation de la décision unilatérale de l'employeur relative aux horaires individualisés au sein de l'UES MGEN du 13 avril 2009
Information-Consultation (Abstention)**

**Projet de dénonciation du protocole d'accord relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail dans les Centres d'Appels de la MGEN du 20/12/2010
Information-Consultation (Abstention)**

Généralisation de l'outil de gamification Pilote Firetiger

Présentation du REX de l'outil de gamification - pilote Firetiger

Depuis quelques années, quelques challenges et animations commerciales sont déployées dans le réseau physique et à la VAD, à l'initiative de managers, à l'échelle d'une ou plusieurs équipes, Sections Départementales, Régions, ou Ateliers VAD. Ces challenges commerciaux produisent des bénéfices concrets pour la MGEN et les salariés, sur le collectif, sur les conseillers, et sur les résultats. La direction Réseau & Distribution a donc lancé un projet début 2021, avec un groupe de travail composé de 22 managers du réseau physique et de la VAD, pour pratiquer un retour d'expérience du terrain et définir les conditions et le cadre pour déployer ces challenges commerciaux à une plus grande échelle et faire bénéficier le réseau physique et la VAD de ces bénéfices.

Ces travaux ont permis de produire les résultats suivants :

Le cadre RH et politique pour la pratique et l'animation de challenges commerciaux dans le réseau physique et à la VAD ;

Le choix de l'outil FireTiger à l'issue d'une expérimentation terrain de deux plateformes digitales d'animation des challenges (FireTiger et PhoneBooster) du 24 novembre 2021 au 31 janvier 2022 ; Le déploiement d'un « kit challenges » en mars 2022 auprès de toutes les équipes commerciales du réseau physique et de la VAD comprenant le cadre RH et politique pour la pratique et l'animation des challenges commerciaux, et un guide pour réussir un challenge commercial à l'usage des managers, et des exemples de challenges commerciaux.

Cette note présente le bilan du pilote FireTiger et le projet d'élargissement de FireTiger auprès de l'ensemble des équipes commerciales du réseau physique et de la VAD.

Il a également été décidé de mener un pilote à grande échelle sur l'utilisation de FireTiger auprès de la Région Hauts de France et des équipes VAD de Lyon et Montpellier, de juin à novembre 2022, soit près de 150 personnes, conseillers et managers commerciaux.

Cette note présente le bilan du pilote FireTiger et le projet d'élargissement de FireTiger auprès de l'ensemble des équipes commerciales du réseau physique et de la VAD

**Délibération et votes du CSE MGEN sur la procédure de rupture conventionnelle concernant une salariée protégée exerçant au sein de la SD Seine Marne/ RP suppléante
(Vote pour)**

Délibération et votes du CSE MGEN sur la procédure de rupture conventionnelle concernant un salarié protégé exerçant au sein de la SD du Rhône / RP titulaire (Vote pour)

Point d'information sur la stratégie de marque du Groupe MGEN

Une nouvelle stratégie de marque pour accélérer notre transformation et sortir gagnant de la PSC
Développer son attractivité auprès des décideurs avec une proposition de valeur performante et distinctive.
Valoriser son accompagnement innovant et personnalisé des agents de toutes les fonctions Publiques
Simplifier, moderniser et unifier son image, en dotant le collectif MGEN d'un nouvel ensemble d'outils communs.
Être reconnue comme **la première mutuelle des agents du service public**

Délibération et votes du CSE MGEN sur le licenciement envisagé concernant une salariée protégée exerçant au sein de la SD du Doubs/ RP suppléante (vote pour)

**Fermeture projetée de MGEN du 19 MAI et 14 AOUT 2023 dans le cadre des journées de pont
Information-Consultation (vote pour)**

**Projet de débordement des activités de scans offices
Information-Consultation**

Il existe aujourd'hui 3 services de Scan-Office à la MGEN qui sont situés dans les Centres de Service de Lille, Rennes, Montpellier. Ils réalisent le tri, la préparation, la numérisation et la vidéocorrection de l'ensemble des flux courrier qui sont traités dans les Centres de Services et les PPR.

Ces activités représentent 97,3 ETP CDI, 38 ETP CDD et nécessitent l'aide de 10 entreprises adaptées (ESAT & APF). On constate depuis plusieurs mois une qualité de service qui n'est pas toujours au rendez-vous essentiellement du fait de la défaillance de certains prestataires externes avec un délai de numérisation qui n'est pas à l'objectif et des coûts de gestion assez élevés.

Pour les ETP en CDI : pas d'impact sur leur activité, la charge va être répartie entre les différents SO et le partenaire. Une équipe projet composée de plusieurs membres des équipes SO MGEN a été mise en place mi-janvier, différents ateliers sont en cours et des visites sur site organisées.

Pour les ETP en CDD : en fonction des besoins des Centres de Service certains collaborateurs pourront être repositionnés sur une autre activité.

Le départ ou le repositionnement de ces collaborateurs va se faire progressivement à compter du 1er juin 2023 et jusqu'au 31 décembre 2023.

Pour les entreprises adaptées : en fonction des dates d'échéance des contrats et donner au fur et à mesure de l'année les préavis sur les activités des Scan-offices.

Au 31 décembre 2023, les entreprises adaptées ne seront plus sur les activités des scan-offices.

La date de prévisionnelle de débordement des activités Scan-office vers un partenaire externe est fixée entre le 15 mai et le 15 juin 2023

Les élus ont des craintes que tout soit externalisé petit à petit et que la baisse du courrier ne soit pas aussi rapide que prévu

**Projet « travail du samedi » dans les CDS
Information-Consultation (Abstention)**

Afin de revenir à un haut niveau de services pour les adhérents dans le contexte de transformation que connaît la MGEN, il est nécessaire de ramener les délais de traitement sur la gestion RO/RC sous les 5 jours.

La volonté est également de revenir à des délais plus courts pour se redonner de la souplesse dans les travaux et la montée en puissance de notre transformation.

Recours aux heures supplémentaires sur 4 samedis : 11, 18 et 25 mars et 1er avril

Le travail sur ces 4 samedis serait accessible aux collaborateurs des centres de services, toutes fonctions concernées, sur la base du volontariat, pour les activités en tension.

Le dispositif de majoration exceptionnelle des heures supplémentaires à 150% (mis en place de depuis décembre 2022) se terminant le 03 mars 2023, les heures supplémentaires, que pourrait générer ce travail du samedi, seraient rémunérées avec une majoration de salaire, pour un temps plein, à hauteur de :

- 25% pour les 8 premières heures supplémentaires (en pratique et au regard de la modalité des 37 heures et 13 jours RTT : 25% de la 38ème heure à la 43ème incluses)
- 50% pour les suivantes (à compter de la 44ème heure)

En complément aux éventuelles heures supplémentaires que ce travail du samedi pourrait générer, chaque samedi travaillé donnerait lieu à une prime spécifique. Cette indemnité serait égale à 80€ bruts par journée travaillée (40€ bruts par demi-journée travaillée).

Elle serait versée avec le bulletin de paie de :

- Avril pour les journées effectuées les 11 et/ou 18 mars,
- Mai pour les journées effectuées les 25 mars et/ou 1er avril

Questions diverses

- Chronos IRP : Problème de droit
- Convergence dentaire : 17H30 de prises d'appels
- Taux de départ en congés
- Congés suite Concubinage non pris en compte (seul PACS et Mariage)
- TLT pour les temps partiels sur 5 jours

Pour revendiquer et défendre vos idées – <http://www.cfdtaroupeingen.org>



VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

Sandra	ZEKRI	SD 013	Déléguée Syndicale Centrale CSE
Michèle	BOSTOEN	CG Lille	Représentante syndicale CSE
Mélanie	MARION	CG Rennes	Titulaire CSE
Michel	TROADEC	CC Rennes	Titulaire CSE, élu CSEC
Renny	GARAY	CC Lyon	Suppléant CSE
Charlotte	TEBOUL-MARTINEZ	CG Marseille	Suppléante CSE, élue CSEC
Stéphanie	DECHAISE	CG Bordeaux	Suppléante CSE