



DELEGATION CENTRALE UES MGEN

Adresse postale : 3 Sq. Max Hymans 75015 PARIS

LocauxCFDTUESMGEN : 3 Sq. Max Hymans 75015 PARIS -

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

Courriel : cfdtgroupemgen@gmail.com

## CSE MGEN DU 22 MARS 2023

### Communication du Président

Retour sur la Communication du 09/03 du Président et du Directeur général de la MGEN sur la PSC et les appels d'offres qui commencent / Expertise menée par le cabinet SYNDEX sur la Transformation du Réseau Suivi de Gestion : Amélioration de la Gestion / Qualité de Service entre 75%-80% ; Baisse significative des stocks PEGA (200 000) et AKIO (40 000), avec un objectif attendu à fin juin d'un stock maximum de 140 000 PEGA et 25 000 AKIO.

Entraide des Espaces Régionaux, VAD et Sections Départementales pour les appels téléphoniques 3676 sur la période du 27/03 au 07/05.

Outil WFM (planification des activités dans les CDS) testé sur le CDS Bordeaux, ainsi que dans les services PID, Habitat et Cotisations actuellement avec retour d'expérience CSE mai / tutos mis en place pour aider les collaborateurs à s'approprier l'outil.

Travaux en cours sur la législation du démarchage téléphonique, avec généralisation à tous les appels sortants (horaires, Bloque Tel, mais aussi signature électronique, etc...) avec webinaire fin mars.

Sur le CSE d'avril : présentation du service immobilier pour la Transformation du Réseau et CDS, évaluation des outils par la DSI, Bilan des primes commerciales et de service.

### Communication du Secrétaire

Expertise SYNDEX sur la Transformation du Réseau avec des entretiens individuels et collectifs menés par ce cabinet+ questionnaire envoyé avec la collaboration des élus / restitution fin mai

Concernant l'entraide des Espaces Régionaux+VAD+Sections Départementales pour les appels téléphoniques déjà qualifiés sur le 3676 du 27/03 au 07/05 il faudrait adapter les objectifs commerciaux pendant cette durée d'entraide Contexte actuel très tendu avec mouvements de grèves répétés sur la réforme des retraites

#### **Interventions diverses des élus :**

Est-ce que l'employeur a imaginé les impacts sur la Transformation et les départs à la retraite prévus ?

Il y a des remontées sur certaines Sections Départementales sur des modifications de plages fixes (obligations de présence de 13h/14h ?) ? l'employeur prend le point et se rapprocherait des directions de sections

Interventions diverses sur le déménagement de Valmy avec un manque d'association des IRP

WFM : garantie d'obtenir un échange ? Délai entre demande et réponse ? Adéquation avec le planning local ?

Entraide entre les différents sites de travail sera-t-elle généralisée ?

Attention à porter sur les différences de métier entre téléconseiller/CRAM et collaborateur de SD, le volontariat est-il privilégié ? Cette entraide peut-elle être faite en TLT ? Avez-vous prévu des formations ?

TMD 7mn20 semble non atteignable si on veut privilégier la qualité de réponse à l'adhérent

## Désignation des Représentants de Proximité

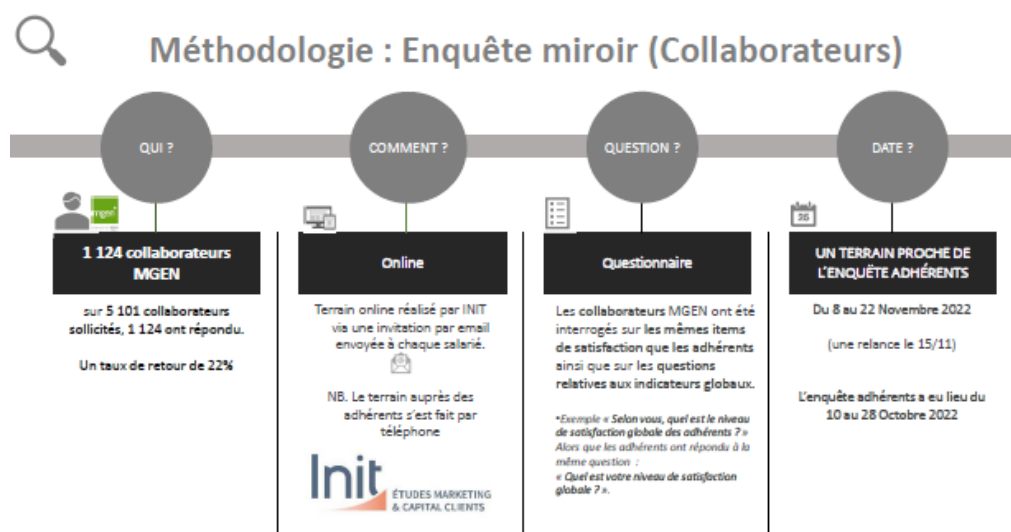
Approbation du PV du 13/12/2022

Délibération et votes du CSE sur le reliquat du « budget de fonctionnement » du CSE MGEN

Approuvé par les élus

Recueil sur l'avis du CSE MGEN sur la possibilité de reclassement de Mr X Téléconseiller Spécialiste, salarié protégé exerçant au Centre de Service de Bordeaux 943- Délégué Syndical Local

Point d'information sur la satisfaction des Adhérents, étude miroir auprès des collaborateurs



## Ce qu'on peut retenir du retour des collaborateurs

### 1. Une vision inversée des collaborateurs sur la perception des adhérents sur les indicateurs globaux

- Moins de la moitié des collaborateurs pensent que les adhérents sont satisfaits alors qu'ils le sont dans 9 cas sur 10
- 73% des collaborateurs pensent que les adhérents sont des détracteurs (alors qu'ils ne sont que 28%), la moitié pensent qu'ils ne choisiraient pas MGEN (alors qu'ils ne sont que 17%)
- Les collaborateurs pensent que les adhérents font peu confiance en leur mutuelle alors même que c'est un des piliers de l'image de MGEN auprès des adhérents

### 2. Des points faibles accentués mais des points forts ignorés

- Les collaborateurs ont bien identifiés les points faibles de la mutuelle : le contrat et l'information & la communication. Sur ces deux thématiques, les jugements de l'interne sont beaucoup plus sévères que la réalité vécue des adhérents mais globalement cohérents.
- De la même façon, la qualité des contacts avec MGEN est sévèrement jugée mais en cohérence avec la perception des adhérents.
- En revanche, la gestion des remboursements, qui est un domaine d'excellence de MGEN, est totalement dévalorisée par les collaborateurs, en particulier les délais de remboursement (c'est l'écart de perception le plus fort).
- De la même façon, l'espace adhérent, qui est un point fort de la mutuelle, est très mal évalué par les collaborateurs, sans doute par méconnaissance du contenu de cet espace et des flux importants transitant par cet espace.

Les élus remontent un taux de participation des collaborateurs de 22% qui apparaît faible ; et demandent à savoir quel est le type de population adhérente qui a répondu à cette enquête ? Qu'en est-il de l'anonymat des répondants ? La différence de ressenti du taux de satisfaction des adhérents par les collaborateurs semble être le reflet du mal être actuel des salariés et leur manque de confiance dans leur employeur.

### Réponses employeur :

22% de répondant est un bon taux, il représente 1 000 répondants ce qui est acceptable ;

Anonymat garantie : Aucune possibilité d'identification des répondants, et aucune demande de cette nature de l'employeur.

40% des adhérents déclarent avoir contacté au moins un fois la MGEN dans l'année.

La satisfaction des adhérents reflète la qualité des réponses apportées, il n'y a pas de remise en cause du travail des collaborateurs. Amélioration constatée, recherchée, par l'amélioration des outils et des process et l'augmentation de l'accompagnement des collaborateurs et managers.

Actuellement, la pérennisation des emplois est incertaine, d'où l'accompagnement à l'évolution des métiers avec une prise en compte des remarques des élus.

## Questions diverses

Le plafond des TLE du fait des grèves reportées devrait être augmenté ou pouvoir basculer sur du TLO car il a été déjà largement épuisé ; peut-il y avoir une souplesse de la part de l'employeur

Concernant les modalités pratiques du TLT en CDS il est demandé une alternance de 2JRS/3JRS/Semaine alors que ce n'est qu'une préconisation et non une modalité systématique. ? Ce roulement TLT 2j/3j doit être planifié en amont avec les managers.

CRAM : combien de CRAM actuellement ? À Terme ? Nomination en 2023 : est-ce que toutes les personnes qui sont en double activité gestion et tel sont concernées ? Quel(s) service(s) en priorité ? Retour arrière possible ?

Softphonie : Quand sera-t-elle mise ne place ?

### Réponses employeur :

CRAM : Actuellement au nombre 350, objectif 800 à fin 2023. Nomination : être dans les attendus de la fonction, notamment en temps d'appel. 2 vagues prévues en mai23 et oct23. Un retour en arrière pour les personnes déjà nommées n'est pas l'objectif, des études au cas par cas pourront être menées.

Softphonie : Pas de déploiement prévu actuellement, DSI retravaille le sujet

Grève : c'est le TLO qui s'applique. Bienveillance managériale si TLO épuisé ou si salarié hors accord TLT pour pause RTT ou CPN

**Information sur les modifications intervenues sur la convention collective de la Mutualité ou accords applicables au sein de MGEN sur l'année 2022**

➤ Au niveau de l'UES MGEN :

Thème	Texte	Nature de la modification
Télétravail	Avenant n°1 du 7 janvier 2022 au protocole du 24 avril 2020 portant protocole d'accord relatif à la mise en œuvre du télétravail au sein du Groupe MGEN	<p>Mise en place d'un dispositif de télétravail régulier pour les fonctions télétravaillables allant de 25 à 110 jours annuels selon la fonction et le centre de travail au sein de l'entité MGEN.</p> <p>Dispositifs de télétravail occasionnel (médical, événement inattendu et impondérable, ou pour répondre à des situations individuelles : salariés aidants familiaux, salariés séniors) et exceptionnel.</p> <p>Indemnité + participation aux frais de transport et de repas (titre restaurant). Subvention de 200€ renouvelable tous les 5 ans pour l'achat de mobilier.</p> <p>Spécificité dialogue social : dispositif de dialogue social en mixte présentiel / distanciel (réunions d'instances et réunions d'information syndicale), mise en place de boîtes aux lettres électroniques pour les représentants du personnel.</p> <p>Mise en œuvre du télétravail à compter du 1<sup>er</sup> mars 2022.</p>
		<p>Avenant à durée déterminée de trois ans. Clause de revoyure avec bilan de mise en œuvre au bout de 12 mois à compter de l'entrée en vigueur.</p>
Prime dite « Macron »	Protocole d'accord du 22 février 2022 sur l'attribution d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dite « Macron » pour 2022	<p>Prime « Macron » reconduite dans le cadre de la loi de finances rectificative pour 2021 du 19 juillet 2021.</p> <p>Versée aux salariés (stagiaires exclus) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dont le salaire annuel brut est inférieur à trois fois le SMIC annuel brut en vigueur à la date du 28 février 2022.</li> <li>- Liés par un contrat de travail avec l'entreprise à cette même date.</li> </ul> <p>Montant de 500€. Versement en une seule fois sur la paie du mois de mars 2022. Ne constitue pas un élément de salaire et ne se substitue à aucun élément de rémunération. Prime exonérée de toutes cotisations et contributions d'origine légale ou conventionnelle, d'impôt sur le revenu et de toute taxe ou contribution.</p> <p>Accord à durée déterminée, applicable jusqu'au 31 décembre 2022.</p>
PER Collectif	Avenant n°2 du 1 <sup>er</sup> juin 2022 au protocole d'accord relatif à la mise en œuvre d'un plan d'épargne pour la retraite collectif au sein des entités juridiques de l'UES MGEN	<p>Avenant transformant le PERCO en PER Collectif dans le cadre de la loi PACTE du 22 mai 2019. Avenant modifiant également les règles d'abondement et annexes relatives à la gestion pilotée.</p> <p>Transformation en PER Collectif effective après information des bénéficiaires du PERCO, notamment sur les nouvelles dispositions fiscales relatives aux versements volontaires et aux débloquages anticipés autorisés dans le nouveau plan.</p>
Participation	Protocole d'accord du 1 <sup>er</sup> juin 2022 relatif à la participation aux résultats des entités juridiques de l'UES MGEN	<p>Accord relatif au dispositif de participation, fixant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bénéficiaires de la réserve spéciale de participation,</li> <li>- La formule servant de base au calcul de la réserve spéciale de participation,</li> <li>- Les modalités et plafonds de répartition de la réserve entre les bénéficiaires,</li> <li>- La nature et les modalités de gestion des droits des salariés,</li> <li>- La durée d'indisponibilité des droits des salariés,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bâtir une vision prospective sur l'emploi et les compétences, en écho aux transformations du groupe MGEN et des évolutions externes,</li> <li>- Développer les compétences nouvelles et les trajectoires professionnelles,</li> <li>- Favoriser les mobilités au sein du groupe VYV et du groupe MGEN,</li> <li>- Soutenir l'intégration des jeunes en alternance ou en stage,</li> <li>- Transmission des savoirs et des compétences dans le cadre d'actions solidaires,</li> <li>- Mettre en place des mesures au bénéfice des salariés seniors,</li> <li>- Déroulement de carrière des représentants du personnel.</li> </ul> <p>Accord à durée déterminée de 3 ans et applicable jusqu'au 30 novembre 2025. Clause de revoyure : réunion des parties à l'issue de la 1<sup>re</sup> Commission Paritaire de Suivi afin d'examiner la nécessité de réviser ou non l'accord.</p>
Congés payés	Protocole d'accord du 28 novembre 2022 relatif à la période de prise des congés payés	<p>Accord étendant la période de prise des congés payés du 1<sup>er</sup> juin de l'année N jusqu'au 31 mai de l'année N+1 (au lieu du 30 avril), soit 13 mois.</p> <p>Accord fixant au 31 mai de chaque année, la date limite de demande d'alimentation du CET de jours de congés payés, jours de congés supplémentaires ou jours de congé conventionnel d'ancienneté pour les salariés relevant des CCN Mutualité, FEHAP et de la Convention collective applicable aux médecins et chirurgiens-dentistes des centres de santé.</p> <p>Entrée en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2023. Accord à durée indéterminée.</p>
Prime de partage de la valeur (PPV)	Protocole d'accord du 29 novembre 2022 sur l'attribution d'une prime de partage de la valeur pour 2022	<p>Prime versée dans le cadre de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, dans le cadre de laquelle, l'employeur la faculté d'octroyer une prime dite de partage de la valeur (PPV).</p> <p>Versée aux salariés (stagiaires exclus) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dont le salaire annuel brut est inférieur à trois fois le SMIC annuel brut en vigueur à la date de dépôt de l'accord, soit au 30 novembre 2022.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures pérennes spécifiques à la transformation Groupe MGEN en centres de services : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Salariés positionnés CRAM en 2023 et salariés positionnés CRAM en 2022 et relevant déjà de la classe E4 : augmentation de 50€ mensuels bruts.</li> <li>o Salariés TPS : augmentation de 25€ mensuels bruts.</li> </ul> </li> </ul> <p>Mesures communes aux entités de l'UES MGEN applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 et jusqu'au 31 décembre 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rémunération annuelle brute minimale correspondant à 115,5% de la valeur du SMIC,</li> <li>- Dispositions relatives aux frais de transport ; <ul style="list-style-type: none"> <li>o Augmentation de la prise en charge du coût de l'abonnement aux transports publics : 75%,</li> <li>o Mise en place d'un Forfait Mobilité Durable Vélo : 25cts d'€ par km parcouru dans la limite de 250€ par année civile,</li> <li>o Prime transport pour les salariés utilisant leur véhicule personnel pour se rendre sur leur lieu de travail. Non cumulable avec les deux dispositifs précédents. Versement semestriel à hauteur de 100€.</li> </ul> </li> </ul> <p>⇒ Ces dispositifs se substituent pour l'année 2023 à l'accord relatif à la mise en place d'une indemnité vélo pour les salariés de l'UES MGEN du 5 avril 2016.</p> <p>Instauration de deux journées de pont les 19 mai et 14 août 2023.</p>
GEPP	Accord du 28 novembre 2022 sur la gestion des emplois et des parcours professionnels du Groupe MGEN	<p>Nouvel accord triennal sur la GEPP. Cet accord permet notamment de confirmer et accentuer les orientations RH prises pour soutenir la transformation durable de l'entreprise, en posant un cadre RH adapté. Accord incarnant également la responsabilité sociale de l'entreprise, qui s'engage dans des pratiques d'employeur responsable et garantit au maximum du possible la préservation de l'emploi.</p> <p>7 axes de l'accord GEPP :</p>



		<p>salariés du « Livre 2 élargi » dont MGEN, à l'exclusion des classifications C3, C4 et D de la CCN Mutualité,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affectation de 0,5% de la masse salariale de MGEN aux augmentations individuelles, promotions et égalité professionnelle,</li> <li>- Affectation d'une enveloppe de 113K€ aux primes exceptionnelles pour les salariés de MGEN dans le cadre de la campagne de rémunération.</li> <li>- Primes variables ci-dessous installées de manière pérenne (assujetties à l'atteinte des objectifs définis, 6 mois de présence effective et au moins 6 mois d'ancienneté dans une fonction éligible à la prime au cours de l'année de référence) : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Prime variable commerciale : salariés du réseau occupant une fonction commerciale, montant porté de 2000€ à 3000€ bruts annuels à compter de 2024 (versée en 2024 au titre des objectifs 2023),</li> <li>o Prime variable de service encadrant : salariés du réseau et centres de services si fonctions éligibles, montant de 900€ bruts annuels,</li> <li>o Prime variable de service hors encadrant : salariés des centres de services et PPR si fonctions éligibles : 300€ bruts annuels,</li> <li>o Prime variable « support L2 » encadrant : versée en 2024 au titre des objectifs 2023 si fonction éligible, 900€ bruts annuels,</li> <li>o Prime variable « support L2 » hors encadrant : versée en 2024 au titre des objectifs 2023 si fonction éligible, 300€ bruts annuels,</li> <li>o Complément de salaire métiers et bassins en tension : salariés des périmètres Grand Est, Ile de France, Aquitaine, Rhône-Alpes, PACA si fonctions éligibles. 75€ bruts mensuels.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nature et la procédure suivant laquelle seront réglés les différends qui pourraient survenir entre les parties,</li> <li>- Les modalités d'information individuelle et collective du personnel.</li> </ul> <p>Accord à durée déterminée pour une durée de trois ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 jusqu'au 31 décembre 2024.</p>
Intéressement	Protocole d'accord du 1 <sup>er</sup> juin 2022 relatif à l'intéressement au sein des entités juridiques de l'UES MGEN	<p>Accord relatif au dispositif d'intéressement, fixant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadre d'application, la durée de l'accord,</li> <li>- Les bénéficiaires,</li> <li>- Les modalités d'intéressement retenues,</li> <li>- Les critères et les modalités servant au calcul et à la répartition des produits de l'intéressement,</li> <li>- L'époque des versements,</li> <li>- Les modalités d'information collective et individuelle du personnel,</li> <li>- Les procédures convenues pour régler les différends qui peuvent surgir dans l'application de l'accord.</li> </ul> <p>Accord conclu pour une durée de trois ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 jusqu'au 31 décembre 2024.</p>
Mobilité	Avenant n°2 du 29 juin 2022 au protocole d'accord de mobilité UES MGEN	<p>Avenant révisant le protocole d'accord de mobilité UES MGEN du 15 juillet 2004. Dispositions applicables aux mobilités au sein du Groupe MGEN uniquement (hors Groupe VYV).</p> <p>Mise en place de dispositifs d'accompagnement de la mobilité géographique individuelle avec changement de résidence principale (remboursement des frais de déménagement, autorisation d'absence pour déménagement, autorisation d'absence, prime d'installation, prime de mobilité, avance Loca Pass, mesures spécifiques à la recherche d'un logement).</p> <p>Avenant à durée indéterminée.</p>
NAO	Protocole d'accord du 28 novembre 2022 relatif à la négociation annuelle obligatoire 2022-2023 UES MGEN	<p>Mesures salariales mises en place à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2023 :</p> <p>Dispositions applicables à MGEN à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation générale de 77€ bruts mensuels, pour un temps plein pour les</li> </ul>



## Point d'avancement sur la performance de l'environnement de travail (hors applications): outils et actions de remédiation de la performance et de la stabilité des outils

Présentation des avancées et actions sur la performance des outils avec l'amélioration du temps de démarrage jusqu'au badgeage qui a été résolu.

- Poursuite du chantier amélioration de l'environnement de travail pour 6 mois:
  - Plan global d'amélioration de la QoS
  - Mesure des performances locales, après la connexion, avec l'outil Interact en Mars/Avril.
    - Objectif: capter et analyser les ralentissements
  - Nouvelle enquête de satisfaction environnement de travail en Mars
  - Lancement d'un chantier pour réduire le nombre d'incidents de connexion et leur durée
    - Ajustement techniques
    - Revue du processus et amélioration pour répondre plus rapidement
    - Etude du remplacement du système d'authentification forte
    - Mise en place d'un outil pour réinitialiser soi-même son mot de passe Citrix
  - Chantiers techniques pour améliorer le fonctionnement de Teams (sortie locale internet, DNS, etc.)
  - Portail S@m: mise en place d'un self help pour pouvoir vous apporter plus rapidement des réponses
  - Centre Assistance: appel d'offre pour le renouvellement du Centre Assistance

### Intervention CFDT :

Les salariés qualifient quotidiennement entre 1/2h et 2h d'évènement informatique sur leur suivi d'activité. Ceci suite à de nombreuses pannes.

Les nombreux ralentissements, le dysfonctionnement des outils, les fermetures intempestives "en cours de saisie" des applications (ex LINK, AKIO, etc ...) tout ceci impacte directement les DMT (tel et back office) et la satisfaction des adhérents.

Nous constatons également la lenteur d'ouverture du portail qui se lance minimum 3 fois avant d'être disponible (il semble que ce soit du au bouton d'acceptation des cookies => le choix initial ne pourrait-il pas être sauvegarder définitivement ?).

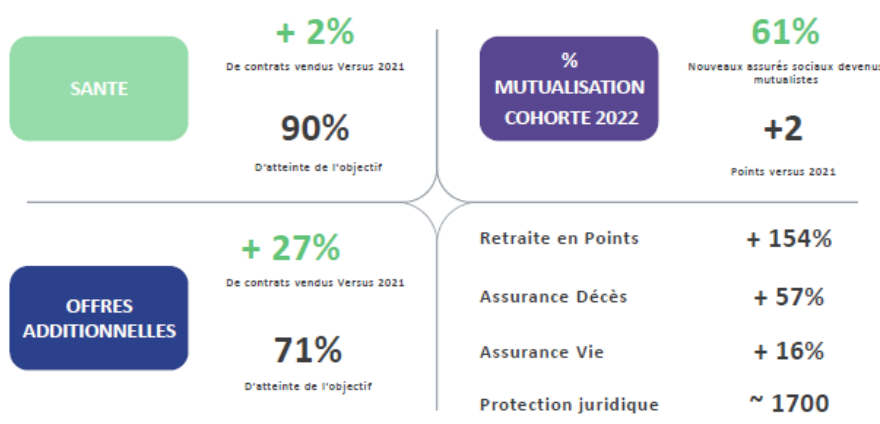
Sur LINK, les liens de visualisation des AKIO sont régulièrement indisponibles => difficulté de compréhension de l'antériorité des dossiers => augmentation du temps de traitement. De même les mises à jour des Adhérents sur l'espace personnel redescendent mal et régulièrement, nous sommes obligés de réclamer les pièces déjà fournies => insatisfaction adhérent, perte de temps de gestion.

Sur TEAMS, toujours autant de dysfonctionnements constatés, notamment connexion, absence de son ou qualité très médiocre.

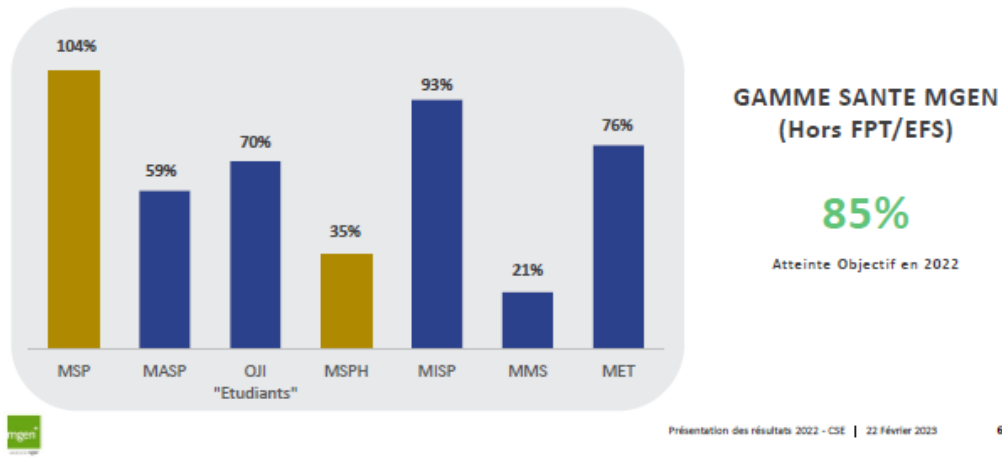
Lorsque nous sommes en TLT, malgré les installations en fibre, nous avons le sentiment du retour de l'ADSL

## Bilan commercial 2022

Une belle progression de nos résultats commerciaux, notamment sur les offres additionnelles



Sur la gamme Santé MGEN, les très bons résultats de MSP sont un levier pour favoriser les offres additionnelles. Quant à l'offre MSPH, la mobilisation enclenchée sera à poursuivre en 2023 pour améliorer nos résultats.



### % DE MUTUALISATION GLOBAL 2022

**51%**

~ 47 % en 2021

Sur les ventes des Offres additionnelles, une très belle progression, avec des régions qui atteignent 90% de l'objectif...

**+ 27%**

De contrats vendus Versus 2021

Les élus remontent des problématiques d'effectifs, d'outils informatiques, de barrière dans la possibilité de vendre à certains publics (salarié ; non adhérent) qui sont des bloquants pour la performance commerciale.

### Questions diverses

- RTT du 14/08/23 : Possibilité de poser un CP mais attention à ce que les salariés ne perdent pas un congé de fractionnement
- Comportement politique de certaines sections :
  - Demande d'arrêt de CHI
  - Formation sur les sanctions disciplinaires
- Taux de départ en congés très bas (17%) pour la période du 28/08 au 01/09
- Les temps partiels des ex CC (RTT) : Pas de signature d'avenant

Pour revendiquer et défendre vos idées – <https://www.cfdtgroupemgen.org>



## VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

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