



POINTS SAILLANTS CSE 13/12/2022

Communication Président

- Retour sur le Comité de Management avec les Responsables de Centre
- Retour sur les difficultés de gestion suite au TMR ; pb de stocks dus aux départs volontaires et au temps de formation des nouvelles recrues, qualité de service dégradée depuis septembre.
1 plan d'action a été mis en place : 3676 sera fermé les AM à partir du 14/12+ Heures Supp bonus de 50% proposés aux téléconseillers a partir de la 38eme heure + Simplification des process VDC (*ex départs volontaires*)
- Scan Office : Projet de gestion différente des flux – avec une gestion nationale - et d'externaliser les actions confiées actuellement aux CDD et/ou aux sociétés extérieures comme les ESAT
- MGEN Solutions a remporté le marché ANACT
- Gain de 1200 personnes protégées notamment grâce aux nouveaux produits proposés
- Conditions de travail améliorées dans les SDS suite aux travaux d'aménagement des espaces de travail
- Nouvelles démarches de régionalisation du L3 – en lien avec la stratégie de groupe – Paris Santé Campus - Manifeste sur la fin de vie
- Protocole Horaire CDS : Action en référé menée par une OS pour dénoncer le protocole horaire dans le cadre de la TMR pour les 6 mois. Le pilote va être reconduit, avec perspective de CPN sur le protocole horaire, car l'OS a été déboutée de sa demande par une décision de justice – en amont des négos de 2023, des ateliers ont été effectués en CDS pour prise en compte des remontées du terrain
- Décès d'un RE centre de Bordeaux, une cellule d'écoute est déployée pour les personnels qui en ressentent le besoin.

Communication Secrétaire

- Ordre du jour très chargé
- Difficultés de développement pour l'atteinte des objectifs
- Multiples accords d'entreprise signés
- Tension sur les congés dans les CDS
- Demande sur les règles de gestion des cas COVID
- MGEN est-elle exposée pour les coupures de courant ?

Intervention des élus CFDT

- Sur la prise de congés en CDS avec 25% de prise de congés uniquement sur les vacances scolaires et les conditions de travail qui sont inacceptables
- Sur le calendrier des instances très contraint et modifié sans cesse : 3 CPN sur le trimestre tombent sur les journées de prépa CSE MGEN. Nous ne pouvons pas mobiliser les équipes sur les prepa+CPS/CPN sur les mêmes jours.

Désignation des Représentants de proximité au sein de MGEN

CDS LYON RP SUPPLEANT CGT

SD 70 UNSA

SD010 DS+RP UNSA

CDS LYON RP SUPPLEANT UNSA

Vote en fin de séance via formulaire en ligne

Approbation du PV du 19 octobre

Pas de commentaire/demande de parole

Vote en fin de séance via formulaire en ligne

Compte rendu de la Commission Égalité Professionnelle du 17/11/22

Deux commissions prévues pour l'égalité professionnelle, une en mai puis une en fin d'année.

L'objectif de la commission du 17 novembre : présenter et partager le plan d'action égalité Professionnelle entre les femmes et les hommes.

Les 6 grandes orientations du plan d'actions, inscrit dans l'accord triennal égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (2021-2024)

- **Piloter et suivre**
- **Communiquer et sensibiliser**
- **Développer la marque employeur pour intégrer davantage de mixité dans les recrutements**
- **Former, encourager l'évolution de carrière des femmes et développer les talents**
- **Continuer à faire évoluer la culture managériale vers une culture d'inclusion**
- **Rémunération**

Les actions menées prioritairement en 2022 portent sur :

- Communiquer, faire savoir et sensibiliser

- Développer la marque employeur et recruter des femmes sur des postes à forte responsabilité

Les Membres de la commission ont relevé :

Cette année 2022 a permis de faire avancer le sujet de l'égalité professionnelle par la mise en place de plans d'action, d'une communication en interne et en externe dynamisée où chacun peut se retrouver.

De belles avancées sur les recrutements de femmes sur des postes à responsabilité aussi bien au niveau régional que national. La volonté est bien là, les actes également : il faut poursuivre dans cette dynamique et favoriser davantage de promotions en interne.

On a pu observer des changements sur le terrain, des promotions qui donnent de l'appétence aux collaborateurs qui se disent « c'est possible ».

Dans notre société, les femmes doivent toujours prouver qu'elles sont capables de mener de front la carrière professionnelle et la vie familiale

Compte rendu de la Commission des Représentants de Proximité du 23/11/22

Points remontés par la Secrétaire de la Commission des Représentants de Proximité

1/ Droits aux RTT des salariés à temps partiels en CS/SD. Quels sont-ils ?

2/ Droits aux RTE concernant les nouveaux recrutés en CS : Pourquoi ont-ils comme information qu'ils n'ont pas droit au RTE alors que leur contrat se base sur la convention MGEN des CC et non sur le nouveau protocole (4/RTE/an prévu dans l'accord d'origine) ? –

Réponse de l'employeur :

Les RTE sont issues du protocole horaire applicable aux salariés des ex-CC avant l'entrée dans le pilote. Actuellement le dispositif applicable est le pilote protocole horaire pour les CS et il s'applique également aux nouveaux embauchés. Ce pilote ne prévoit pas de RTE pour les nouveaux. Seuls les salariés des ex-CC non convergés et qui en bénéficiaient avant l'entrée dans le pilote peuvent y prétendre.

Concernant le maintien de jours RTE pour les salariés non convergés, il s'agit de dispositif transitoire maintenu pour les salariés ex-CC pour 2022. Cependant, en 2023, il n'y aura plus de jours RTE. La situation sera donc la même pour tous

3/ Quid des appels commerciaux suite aux nouvelles réformes gouvernementales sur la législation des appels sortants ?

Réponse de l'employeur :

Le sujet est toujours en cours d'étude par la Direction Juridique VYV notamment en termes d'impact juridique et opérationnel. Cela a déjà été discuté en CSE MGEN. Nous n'avons à ce jour pas plus d'éléments à apporter sur ce sujet. Dès que nous aurons le retour d'étude menée par la Direction Juridique VYV, on vous apportera les éléments de réponse soit en CSE, soit lors d'une prochaine CRP.

4/ Y a-t-il une action prévue concernant la difficulté de joindre RMA qui rebascule en Centre d'appel ?

Réponse de l'employeur :

Un échange est actuellement ouvert entre la Direction des Centres et la Direction Distribution et Réseau sur l'amélioration du fonctionnement entre les SD et les Centres et RMA en fait partie. Nous vous tiendrons informés dès que possible.

Compte rendu de la CSSCT extraordinaire du 01/12/22

1/Présentation du REX du pilote protocole horaire/cadre RH des Centres de Services

Résultats du baromètre complet sur la présentation du REX

Perception globalement mitigée elle est très contrastée selon que l'on observe les ex cg ou ex cc.

Nous constatons une différence d'appréciation selon les collaborateurs EX CC et EX CG. En effet les collaborateurs EX CC y voient une meilleure organisation du temps de travail, alors que les EX CG constatent une dégradation de l'organisation de travail.

Nous travaillons sur un projet de protocole horaire plus simple, mieux outillé au quotidien, en se dotant d'outils de planification qui permettent de simplifier le quotidien et en fonction de la nature des activités.

Les retours nourris du dialogue social, local, national, le baromètre de ressenti, les espaces de discussions nous permettront de rentrer en négociation avec les IRP représentatives

Projet de déménagement du Centre de Service de Montpellier

Information-Consultation

Présentation du point d'avancée concernant le regroupement des Centres De Services.

Nous sommes sur la base de ce qui est fait dans le cadre du projet chrysalide

De juin à décembre Installation à Archimède, bâtiment qui sera libéré au 31/12/2022 pour permettre les travaux d'aménagement pour le bâtiment city Plaza.

Entrée dans les nouveaux locaux le 02/01/2023.

La surface des locaux est de 4000 m² dont 1000 m² dédiés au scan office

Le 19 décembre migration dans ces locaux, une situation exceptionnelle de télétravail de 4 jours et 1 jour sur site jusqu'au 2 janvier 2023.

Les deux sites sont distants de 1200 m, sur le site du city plaza 92 places de parking pour 230 postes de travail équipés.

L'arrêt de tramway à 500 m du bâtiment

Intervention des élus CFDT : Projet déjà présenté en 2021 ; le projet semble globalement très bien mais nous n'avons pas le recueil des avis RP

Réponse employeur : un comité de projet a été mis en place tout au long de l'avancée du projet avec une participation active des RP en place et un avis favorable

Projet nouvelle organisation des contrôles qualité et excellence opérationnelle

Deux constats clés sont faits sur le périmètre et l'organisation actuelle des contrôles

Un manque de clarté et d'accessibilité de l'organisation des contrôles

Un nombre de contrôles existants très important – plus de 260 – mais dont l'efficacité, la rentabilité ou l'usage n'est pas systématique.

L'objectif est de s'appuyer sur des « ambassadeurs » qui portent la culture adhérent dans les centres. Leurs missions doivent être clairement définies afin de porter une démarche claire et homogène dans l'ensemble des centres

Répartition des Animateurs Qualité Relations Adhérents

7 animateurs qualité relation ADH pour 10 centres

1 sur LILLE

1 sur RENNES

1 sur BORDEAUX

1 sur LYON

1 animateur à cheval sur 2 CDS : MARSEILLE/MONTPPELLIER - NANTES/ LE MANS – PARIS

Les élus demandent si ce nouveau poste sera associé à une nouvelle fiche fonctions ? pesée du poste ? ouverture a candidature ?

Réponse employeur : il y aura surement une fiche mission qui serait pérennisée sur fiche fonction

Il est prévu de revoir la répartition des activités de contrôle pour gagner en efficacité en rationalisant les activités de contrôle dans les CDS sur le périmètre EXCELLENCE TECHNIQUE

Vision cible :

Un pilotage centralisé - au niveau de la DET : des contrôles réalisés par 5 équipes spécialisées et réparties sur 5 centres

Périmètre :

- Regroupement des activités de contrôle (a priori et a posteriori) au sein de mêmes équipes
- Rationalisation des contrôles (robotisation, et définition des priorités en fonction des gains attendus)
- Affectation pérenne des équipes au périmètre contrôle
- Evolution des contrôles vers un traitement national plutôt qu'une ventilation par centre
- Centralisation et spécialisation alignées par rapport au rôle de pilote de processus

Référent opérationnel : DET pour le périmètre Excellence Technique ainsi que la consolidation des indicateurs PMS

Équipes contrôle :

En cible 5 équipes dans 5 centres (spécialisation des centres), composées de 1RE et jusqu'à 12 ETP et réalisant l'ensemble des contrôles (a priori et a posteriori)

Bordeaux/ Lille/ Lyon/ Montpellier/ Rennes

Mise en place progressive pour janvier 2024

Projet de déclinaison du Plan de Transformation MGEN relatif à la mise en place de la PSC de la Fonction Public sur le périmètre du Réseau MGEN (Sections et VAD)

Information-Consultation

Recueil d'avis

Il est fait lecture de l'expression écrite des élus sur le plan de transformation MGEN soumis a 1 vote en 2 temps

Point d'étape sur les travaux « Trajectoire d'évolution professionnelles des effectifs « Conseiller » et « feuilles de route 2023 de l'évolution du Réseau »

Une contribution de -20% sur l'ensemble des effectifs du Réseau par rapport au BP réalisé avant les travaux PSC.

- Un effort social de -13% en tenant compte des effectifs à date.
- Les travaux de cette fin d'année 2022 ont permis de définir une trajectoire des effectifs commerciaux afin d'atteindre leur cible 2025.

La cible d'effectifs commerciaux CADS + CM + CADR se situe entre 739 et 767.

La trajectoire de baisse des effectifs du réseau dans le cadre du business plan se fera :

- o **Uniquement via les départs naturels** (départs à la retraite, fin de CDD, turn over) ;
- o **Et donc, sans départ contraint / sans Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) ;**
- o **Sans fermeture de section**

Le 15/01 annonce sera faite des directeurs qui prennent 2 sections

Les élus remontent les inquiétudes sur la mise en place de Transformation et sur l'accompagnement prévu ; crainte que les départs soient plus importants que prévu ; les impacts sur la VAD si les effectifs sections baissent plus que prévu ; la formation des « CONSEILLER » comment va-t-elle s'articuler ? les départs à la retraite prennent-ils en compte la réforme à venir ? la trajectoire immobilière ? si les collaborateurs sont en souffrance dans cette transformation que se passe-t-il ?

Intervention CFDT : la trajectoire immobilière n'était pas présentée auparavant ; qu'est-ce que cela signifie vraiment ? diminution des superficies donc regroupement des sections ? espaces mutuels que vont-ils devenir ??)

Réponse employeur : A ce jour c'est une projection avec modélisation qui pourrait retarder ou modifier certaines données ; globalement les sections diminuent puisque les effectifs baissent, il pourrait y avoir des modélisations de tailles de sections. Les Baromètres QVCT sont mis en place mais le cadre va changer et les collaborateurs devront s'adapter à ce cadre. Un groupe miroir sur la stratégie immobilière va être mis en place de janvier à mars et des déménagements sont envisagés (est-il tjrs opportun de rester en centre-ville)

Point d'information sur la Stratégie de Développement Commercial et projection sur les objectifs commerciaux

Pour le Réseau : La prime 2023 est calculée sur les 3 types d'objectifs, avec une hausse du poids des objectifs individuels dans le calcul de la prime

Afin d'atteindre les objectifs annuels de développement, 3 catégories d'objectifs fixés aux conseillers du réseau déclenchent le versement de primes

- **Objectifs collectifs** Nombre contrats santé vendus+ Satisfaction des adhérents post contact en SD+ Nombre de contrats OA vendus Qualité de Service de la Région = **50% PRIME**
- **Objectifs individuels d'activités :** Nb de contrats OA vendus 56 OA pour un temps plein, sur a minima 3 offres différentes = **50% PRIME**

Possibilité de Surperformance à 200% de la PRIME

Les objectifs 2023 de la Vente à distance sont basés sur 4 éléments d'évaluation :

La performance commerciale sur le socle commun

La fidélisation avec la rétention

L'engagement personnel

Les résultats dans les activités choisies

Point d'information sur le baromètre « Management et Nous »

Observations des élus :

Décalage temporel entre le questionnaire et sa restitution

Un résultat par typologie de métier serait un plus

Avoir plus de pédagogie dans la construction

Élément le plus frustrant pour les salariés est la rémunération

Différentiel constaté entre la culture souhaitée et celle perçue, plutôt intrusive dans le cadre du plan de convergence ainsi que le protocole horaire des CDS.

Les salariés souhaitent plus de management participatif

Objectivations des managers, par qui ? Dans quel cadre ?

Réponses employeur :

L'intérêt de renouveler l'exercice est de faire des photos à un instant T

Devoir d'actions des managers qui reçoivent les résultats à l'échelle du centre

Objectiver dans le cadre des entretiens annuels, 1 objectif sur les 4 à réalisés est en lien avec le baromètre

Travail de co-construction à mener pour arriver à l'objectif cible

Le score global est une moyenne entre le directif et le participatif

Pour la rémunération, les modalités d'attribution sont régies par la NAO

Questions diverses

Demandes des élus :

- Télétravail pour raison médicale = TLM – Dans certains cas, il est demandé au salarié de poser du TLT. Ceci est contraire à l'accord Télétravail. Ceci pose problème si le salarié n'a pas demandé à bénéficier du Télétravail régulier.
- Cas COVID : Merci de transmettre les règles de prise en charge aux OS.
- Télétravail pour les CDD : certains managers mettent la performance comme condition de faisabilité. Ce n'est pas en adéquation avec l'accord télétravail qui préconise 6 mois d'ancienneté et autonomie du collaborateur.
- Cellule Réclamations Sprint (ex Rennes) : reconnaissance managériale mais pas de revalorisation salariale proposée - Pas de plage variable permanence de 09h à 17h. Action de l'employeur attendue suite à cette "mission" (*c'est du travail en plus, une montée en compétence des collaborateurs*)
- MGEN Solution : Augmentation tarifaire en 2023, quand sera faite la communication aux salariés ? Quel en sera le montant ?
- Temps de réunion des élus : REE => Décision unilatérale de l'employeur = pas de valorisation à la journée ou ½ journée ? CSE, temps de vote non inclus dans temps des réunions (*dans la logique : fin des votes = clôture d'instance*).

Réponses employeur :

- Télétravail CDD : C'est au manager de déterminer le niveau d'autonomie du collaborateur
- TLM : Vérifications seront faites et consignes seront rappelées
- Cas COVID : Il convient de se référer aux consignes gouvernementales
- MGEN Solution : Une communication est en cours de préparation
- Cellule Réclamations Sprint : Sujet en cours, en lien avec la NAO
- Temps de réunion des élus : Il convient de se réfère au protocole IRP, en cours de renégociation (prochaine réunion à venir en dec 22).

<https://www.cfdtgroupemgen.org>

VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

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