



DELEGATION CENTRALE U.E.S MGEN
3 Rue de l'Arrivée B.P. 201 75749 PARIS CEDEX 15
fixe/fax : 01 45 38 71 07

cfdtmgen@infonie.fr **SITE INTERNET** <http://www.cfdt-mgen.org>

COMPTE RENDU du COMITE d'ETABLISSEMENT MGEN du 27 JANVIER 2011

Communications de la Présidente :

En ouverture, la Présidente du Comité d'Établissement MGEN, Claudine SAÏDI, présente ses vœux à tous les personnels.

Situation des salariés en CAA : Pour ses salariés impactés par la réforme des retraites, la MGEN prendra en charge les trimestres supplémentaires, cette décision concerne 145 personnes avec des périodes plus ou moins longues. Coût : environ 2 millions d'euros.

Protocole centres d'appels - Temps partiels :

Depuis plusieurs mois, les organisations syndicales demandent la possibilité de mise en place de temps partiels dans les centres d'appels.

Une prise en charge, à titre expérimental, est mise en place pour le 1er trimestre 2011.

Temps partiels non obligatoires (pour convenances personnelles)

Six mois, renouvelables une fois, 5 jours par semaine pour une durée hebdomadaire de 28 h avec une pause repas d'une heure. (9 h à 16 h du lundi au mercredi et 9h à 15 h les jeudis et vendredis).

Temps partiels obligatoires (congé parental, mi temps thérapeutique)

Temps partiel à 50 % : 2/3 des personnels le matin (de 9 h à 12 h 30) et 1/3 l'après midi (de 14 h à 17 h 30).

Temps partiel à 80 %

Proposition de 16 personnes au niveau national en plus de ceux en cours.

Période travaillée hebdomadaire (de 8 h 30 à 16 h 30) sur 4 jours avec jour de repos au choix (2 personnes le lundi, le mardi et le mercredi) et 5 personnes le jeudi et le vendredi.

*Pour la **CFDT** : Cette mesure concernant les temps partiels donne une suite aux demandes des personnels relayées par la CFDT dans les négociations avec l'employeur. Il est désormais de nouveau possible d'accéder au temps partiel pour les personnels des centres d'appels. Nous soulignons également la fin de la plage de déjeuner de deux heures. Cette mesure impopulaire auprès des personnels demandeurs était trop dissuasive.*

Aussi, la pénibilité du travail en centre d'appels est souvent un élément déterminant de la demande de temps partiels. La nouvelle organisation due au nouveau protocole peu influencer sur la tendance.

Perspectives des effectifs sur l'ensemble de notre structure MGEN :

Iso effectif par rapport à 2010.

Stabilité dans les sections départementales, les centres de traitement et UGPS.

Augmentation dans les Centres d'appels : + 24 CDI prévus en 2011.

Objectif : rééquilibrage de la taille des centres d'appels avec un obstacle : taille de certains locaux.

L'employeur précise qu'iso effectif ne veut pas dire que la masse salariale n'augmentera pas.

Pour les sections départementales, maintien des effectifs par rapport à la réorganisation de 2008.

Pour les sections qui ont encore des postes en trop par rapport à la section cible, ces postes ne seront pas remplacés lors de futurs départs (retraite ou mutation).

Pour les CT de LILLE et de RENNES, réajustement d'environ un poste supplémentaire dans les UG Cotisations.

*Pour la **CFDT** l'emploi supplémentaire de 24 emplois temps plein supplémentaires rejoint les constats*

fait en négociations. Les centres d'appels ont besoin de ressources supplémentaires pour faire face à l'augmentation des volumes d'appels à absorber. Nous recevons l'information faite par la MGEN, qui indique que suite à la mise en place du nouveau protocole dans les centres d'appels, des indicateurs qualitatifs particulièrement favorables sont aux rendez vous.

La CFDT confirme qu'il est nécessaire d'agrandir les surfaces de travail des centres. Les conditions de travail y sont étroitement liées.

Projet ORION (ex star web) :

Dans le cadre de Chorégie, une refonte totale de l'outil de liquidation est en cours d'élaboration : projet d'un outil unique pour MGEN et MFPS.

Pour la CFDT, la mise en place d'un outil unique de liquidation devient incontournable dans la future UMG pour conforter la gestion du régime obligatoire de sécurité sociale dans les mutuelles de fonctionnaires.

Nous sommes également intervenus par rapport à la situation des personnels SERENA, suite au plan social mis en place. Nous demandons que la situation de nos trois ex-collègues ainsi que celles des autres personnels soit étudiée par la MGEN avec éventuellement une proposition d'emplois.

Nous rappelons également la situation des salariés de la LMDE dont le licenciement est annoncé pour juin 2011.

Compte rendu de la CACT "Commission d'Amélioration des Conditions de Travail" sur la mission relative à la **Prévention des Risques Psychosociaux :**

Vous trouverez ci-joint, le compte rendu de la CACT.

Interventions des membres de la CACT avec intervention qui déplore la participation « en pointillé » du représentant de la CGC alors qu'il est apparu au fil des réunions que le management, pour le moins déficient, était source de dysfonctionnements et de stress.

Première intervention : Il ne faut pas croire que la cause première de nos difficultés présentes et à venir soit la restructuration de l'entreprise MGEN; les regroupements et fusions en cascade ont fait de l'offre complémentaire un marché fortement concurrentiel. Performance oblige la relation humaine mutualiste s'inspire désormais du secteur marchand. A l'origine de cette mutation, les nombreux bouleversements réglementaires, le nouveau code de la mutualité et les directives européennes. Cette démarche de "l'assurance" complémentaire requiert de ce fait une professionnalisation plus accrue. Le temps où les mutuelles ont prospéré naturellement semble prendre fin ; la fidélité du client est devenue un des enjeux dans une logique commerciale.

C'est donc une politique déficiente qui a engendré des risques psychosociaux depuis de nombreuses années. Par exemple :

- les formations adaptées débouchant sur un plus en salaires n'ont jamais été prise en compte ;

des salaires à moins de 1 100 € permettant tout juste de vivre décemment ;

demain, l'UMG ne va pas manquer de soulever des inquiétudes en ressources humaines ;

Les problèmes d'encadrement intermédiaires se posent :

Au niveau des relations RH, une NAO (Négociation Annuelle Obligatoire) réussie = 50 % de stress en moins.

Deuxième intervention : Les premières actions de l'employeur semblent vouloir aller dans le bon sens **avec des constats partagés, nous devons avoir des pistes d'action partagées.**

Nous observons :

- un nouveau protocole pour les Centres d'Appels ;

un plan de formation 2011 visiblement ambitieux ;

L'émergence de nouveaux métiers permettant une évolution de carrière : Conseiller A accueil DS dans les centres de services, Techniciens PS dans les centres de Traitement et les Centres d'appels ;

une formation managériale pour les responsables d'unité (futurs Responsables d'Equipe) ;

nous rappelons à l'employeur sa promesse d'une circulaire sur les modalités de fonctionnement et les missions des DP et CHSCT communiquée à tous les centres.

Troisième intervention : Au niveau de notre CACT MGEN, nous sommes demandeurs d'une réunion semestrielle pour faire le point sur la remontée des rapports des IRP (Institutions Représentatives du Personnel) afin d'agir éventuellement en amont.

Nous demandons la mise en place d'un "observatoire" avec la réunion des différentes CACT existant dans

l'entreprise afin de présenter notre rapport aux différents salariés de la mutuelle MGEN.

Dans sa lettre du 16/12/2010, le Président, Thierry BEAUDET, indique que "notre entreprise est une entreprise plurielle, constituée de métiers et de contextes très diversifiés".

Dans ce cadre, la création d'une CACT au niveau de l'UES serait envisageable afin d'être au plus près du terrain pour alerter et intervenir s'il le faut.

Pour la CFDT: Nous remercions la Commission pour le travail réalisé. Le problème des salaires restent un point important. Nous rappelons que **les salariés de l'ensemble des mutuelles du secteur mutualité** se mettent en grève ce jour et le **30 MARS 2011 POUR UNE MESURE CONCERNANT LES SALAIRES**, après la signature de 10 500 pétitions.

L'enquête AXIS MUNDI servira les personnes les plus fragiles, les plus en difficultés. La restitution de l'enquête, ainsi que le travail de la commission nous amènent à un diagnostic partagé sur la situation des personnels dans l'entreprise en matière de « bien être au travail ». Le temps des discussions sur les perspectives d'amélioration est venu. Ensuite la mise en œuvre. Un accord de méthode sera être mis en place avec un retour.

Situation trimestrielle de l'emploi

Une analyse de la situation de l'emploi en 2010 nous est présentée par Muriel PICO /

Centres d'appels : 454 salariés = 11 % des effectifs de la structure MGEN

Centres de traitement : 2 083 salariés = 48 %

Sections départementales : 1 779 salariés = 41 %

Légère diminution en SD, augmentation des effectifs en centres d'appels CA.

Il est constaté dans les centres d'appels et les centres de gestion, que le Trun Over concerne principalement des personnels en CDD.

Présentation de la démarche d'accompagnement à la mise en œuvre des nouvelles fonctions

L'employeur rappelle son souhait que face aux adhérents, nous devons détecter leurs besoins et être en mesure de leur apporter une réponse.

Il est important de reconnaître et valoriser les compétences acquises d'où la création de la fonction de technicien, recherche de valorisation des salariés et développement d'un rôle managérial.

Déploiement à iso-effectif :

Des CADS - Conseiller en Développement Accueil et Service - pour les sections - montée en charge sur trois ans car recherche de réussite progressive avec une formation qualifiante.

Un conseiller mutualiste par section.

En centres d'appels, et centres de gestions (CT + UGPS) création de postes de techniciens. Les Responsables d'Unité deviendront des Responsables d'Equipe.

Situation en section départementales : Tous les RU sont concernés : 146 postes. EN 2011, 25 % des SPS deviendront CADS soit 220 postes (30 % en 2012 et 30 % en 2013).

25 postes d'Assistants de mutualisation seront transformés en poste de conseillers mutualistes dans les petites sections. Pour les autres sections, les AM deviendront CADS (56 personnes) Soit un impact sur 450 personnes en sections départementales.

Situation dans les centres d'appels : tous les superviseurs sont concernés, 10 % des SPS passeront techniciens soit 40 postes.

Situation des les centres de gestion : Tous les RU passeront RE (108 personnes), 10 % des SPS seront nommés Techniciens (155 postes).

Dispositif :

L'employeur est dans une démarche de compétences, c'est pour lui l'occasion d'acter une véritable perspective d'évolution de carrière pour les personnels.

Responsable d'équipe

Parcours 1 : Tout est basé sur l'entretien avec son responsable, entretien "outillé"= rapport d'entretien avec information au préalable du RU. Parcours socle : 12 jours + stage d'efficacité personnelle de 6 à 8 jours soit au total 18 à 20 jours de formation.

Parcours 2 : socle de 12 jours + stage d'efficacité personnelle de 10 à 12 jours, soit 22 à 24 jours de formation. Il y aura un socle commun régional + un parcours avec des collaborateurs d'autres structures, tous les parcours visant à faire connaître à chaque salarié, chaque structure (par ex. 1 RE SD passera un jour en C.t et un jour en C.A).

Conseiller Accueil Développement Services :

Ouverture des postes, une semaine pour postuler. Analyse faite par les directions avec un outil.

Décision DCS RH, information des salariés et mises en œuvre de l'accompagnement formation.
CADS : CQP spécifique - 24 jours de formation : "on peut proposer car on sait conseiller, détection des besoins"- dont un stage sur la gestion des émotions avec une logique d'action sociale. Ce stage de gestion des émotions concernera également les techniciens des centres d'appels.
Passage d'assistant de mutualisation à conseiller mutualiste
Différentiel entre les deux CQP : 21 jours de formation avec une validation des compétences déjà acquises afin de réduire le nombre de jours;
Passage d'assistant de mutualisation à CADS
Stage de la gestion des émotions.
Formation des Techniciens en centre d'appels
Une analyse des compétences avec entretien avec DCS RH + responsable.
CQP de technicien : 6 à 8 jours de formation (code de la mutualité, économie sociale et connaissances RO + RC) + traitement de l'information + rôle de formateur au sein de l'entité + communication + contrôle interne avec une semaine de stage dans un centre de gestion.
Formation de Technicien en centre de traitement
Même sélection et validation qu'en centre d'appels.
CQP de la branche : 10 à 15 jours de formation : valorisation sur une filière technique avec validation expérience valeurs acquises. Formation des collaborateurs. Une semaine de stage en section.
Globalement, les entretiens devront être finalisés fin février.
Finalisation du Plan de formation en avril, déploiement des parcours avec un échelonnement d'avril à septembre.
Les salariés ne seront validés qu'à l'issue du parcours, à compter du mois de mars, ils percevront l'indemnité différentielle.
Pour les RE, pas de CQP car en management c'est très compliqué et même impossible car c'est lié au mode de gestion du travail. Tous les RU qui passeront RE percevront une indemnité différentielle de 179 € bruts soit 135 € nets..

Si des RU ne désirent pas postuler, ils seront repositionnés sur un autre poste avec maintien du salaire et du poste dans la structure.

Pour la CFDT: Globalement, on peut prendre la mesure de développer un tel dispositif Sur une mutuelle nationale comme la MGEN. (Interrogation et doutes de certains collègues) et on constate des évolutions considérables. Au niveau du dispositif, nous sommes informés un peu tardivement, on doit pouvoir informer nos collègues en amont de la démarche. On note un certain volume de promotions; il y a prise en compte de certaines de nos revendications. Effet positif sur le passage de RU à RE, tous auront une promotion en matière de salaire, y compris ceux déjà C1. Pour les cadres au forfait, il y a déjà un accord dans le groupe MGEN mais nous demandons une renégociation spécifique. L'employeur a tenu compte des demandes formulées par la CACT pour la mise en place des nouvelles fonctions. Maintien du salaire et du poste des personnels qui ne souhaitent pas s'inscrire dans la démarche.

On nous informe que, de par l'activité des espaces mutuels, ce sont les SPS de ces espaces qui passeront prioritairement CADS. Il s'agit d'un projet de grande envergure qui impacte 800 personnes.

Projet de relogement de la section de la Drôme :

Présentation de projet de relogement de la section de la Drôme : 9 salariés sont concernés dont 1 en CDD.

Les DP en réunion du 11 janvier ont posé le problème du parking.

L'employeur nous informe qu'une solution a été trouvée (location de 8 à 9 places de parking à moins de 500 m de la section). Vote : POUR : 8 - Contre : 2

Prochain C.E MGEN : 23 FEVRIER 2011

Vos représentants **CFDT**:

Chantal MAILLOT

Olivier CANIONI

Patrick RONSSE

Michel TROADEC

Délégué central **CFDT** mutuelle MGEN :

Boris ZULMA

06 50 34 82 97