

## CSE MGEN 14/09/2022 – COMPTE RENDU CFDT

### 1/Communication du Président

Difficultés au sein de la Mutuelle AESIO  
Sortie de la MGEFI du Groupe VYV  
Plan d'économies annoncé par Fabrice Heyriès

#### Projet PSC :

Continuité de la mise en œuvre du système informatique Activ Infinite avec un test restreint  
Appel d'offres en cours

#### Projet TMR :

Difficultés de formations ; optimisation et simplification des process n'ont pas été à la hauteur, difficultés à absorber les stocks  
Les actions de traitement en un temps vont continuer sur la partie Vie du Contrat avec la finalisation des formations + IJ RO + Operations de Mobilité  
Rétablissement de la Qualité de Service  
Rétablissement des stocks  
Recrutement en cours de collaborateurs  
Améliorer les impacts des outils et des process

### 2/Communication du Secrétaire

Projet TMR : quelle est la visibilité sur l'absentéisme ? comment redresser les trajectoires et les difficultés rencontrées à ce jour ? Le pilotage et l'encadrement doivent être conscients de tout cela. Tous les acteurs doivent trouver des compromis. Nous attendons des informations prochainement sur la Transformation du Modèle de Développement

### Intervention CFDT

**En ce début de CSE, nous la CFDT voulons vous interpeler sur un sujet qui nous tient à cœur et qui n'est pas à l'ordre du jour. Il s'agit du mal être constaté dans les centres de service. Vous avez pu sans doute vous en rendre compte, par vous-même, lors de votre tournée des centres de travail.**

**Depuis plusieurs mois, vous avez embarqué les collaborateurs dans la transformation du modèle opérationnel. Et, vous avez réussi à convaincre la majorité d'entre nous. Vous avez également pu constater l'implication sans faille de vos salariés. Cependant, aujourd'hui, le compte n'y est pas. Les salariés se sentent trahis par l'entreprise à laquelle ils ont tout donné.**

**Pour commencer, il y a eu la mise en place du protocole horaires qui a nécessité une adaptation importante des salariés notamment en ce qui concerne leur équilibre professionnel et personnel avec la modification des horaires et l'instauration de plages de travail fixes imposées.**

Ensuite, nous avons constaté, comme vous, que le départ dit "naturel" des salariés s'est accéléré : il a doublé, en passant nationalement de 1 à 2 par semaine. Ces départs ont incité l'employeur à procéder à des cédés et également à des embauches en CDD. Les salariés en poste ont constaté que les personnes nouvellement arrivées (en CDD) et qu'ils devaient former avaient un salaire supérieur au leur, alors qu'ils n'ont aucune ancienneté dans l'entreprise. Quelle gageure de devoir former des personnes en étant moins payés qu'eux...

En parallèle, pour « compenser » la perte de salariés et la formation des nouveaux entrants, vous avez proposé la mise en place des heures supplémentaires en semaine sur la base du volontariat, ainsi que certains samedis travaillés. Mais il s'avère qu'en réalité, dans certains centres de travail, les salariés sont très incités à effectuer ces heures supplémentaires en semaine ET le samedi.

Cerise sur le gâteau, récemment nous avons appris que le taux de présence requis pendant les vacances scolaires est passé à 75% ce qui correspond à demander la présence effective des ¾ des salariés, soit 1 personne sur 4 réellement en capacité de prendre ses congés en même temps que sa famille (quelle déception de ne pas pouvoir prendre ses congés avec ses enfants, ses petits-enfants, son conjoint !).

Vous nous aviez promis quelques souplesses pour l'accord des congés, en l'occurrence, nous avons pensé que si 75% de 15 personnes font 3.75 vous alliez accorder que 4 personnes partent en congés (ne pas couper quelqu'un en 2) !. Mais NON, sur le terrain c'est l'inverse, pas de souplesse seules 3 personnes verront leurs congés accordés ce qui passe le taux de présence requis à 80% (celui des périodes hors vacances scolaires) lorsque 70% suffit largement.

Nous vous demandons donc d'arrondir au chiffre supérieur dès lors que le 75% est supérieur au chiffre entier.

Nous voulions sur ce point rappeler ce qu'est la QVT Qualité de Vie au travail. C'est d'abord manager ses équipes dans la bienveillance pour leur permettre d'arriver au travail sans trainer les pieds, avec ce qu'on appelle "la banane". Aujourd'hui, les salariés perdent leur entrain, ils sont à bout de souffle ; nous assistons à ce que nous qualifions « démissions silencieuses ».

Plus nous vous en donnons, plus vous nous en demandez et ce, sans reconnaissance financière associée. Hormis la possibilité de faire des heures supplémentaires, et donc de s'essouffler davantage.

Dans le cadre de l'observatoire QVT, vous avez mis en place un groupe de travail sur l'absentéisme. Nous pensons que ces quelques exemples sont des pistes de travail pour cet atelier.

En vous remerciant de nous avoir écouté.

#### Autres interrogations des élus

Déménagement du Centre de contact de Lyon très précipité prévenu le 24/08 pour le 01/09. Pas de passage en CSSCT/CSE ?

Tension sur les congés, Comment sont calculés les taux de présence ? Mise en place de tableaux Excell en amont des pauses dans Chronos => non conforme

Trop d'ordres et de contre-ordres

Défaillance des outils et logiciels informatiques (ex AKIO samedi 10/09)

Absence d'équité entre convergés et non convergés

Mise en pause de la convergence en PSA, quid des personnes déjà formées en urgence en juillet (ex 10 à Lille) ?

#### Réponses employeur

Prise en compte des préoccupations et remontées du terrain et des élus

Fait le même constat sur la situation, suite au tour de France commencé dans les CDS

La convergence est bien démarrée, elle n'est pas stoppée mais juste ralentie pour mieux prioriser avec 5 objectifs :

1 - Améliorer la qualité de service

2 - Répondre en 1 temps

3- Regrouper les CC/CG en créant les CDS

4- Emmener tous les collaborateurs dans la transformation dans de bonnes conditions

5 -Réduire les charges pour améliorer le contexte économique

La direction a bien anticipé la PSC, mais on veut aller trop vite

Nouveau plan d'action simplifié pour une meilleure lecture :

1 - Continuité Vie du Contrat

2- Urgence Stock 330000 dossiers => il faut réduire en travaillant davantage sur le pilotage (améliorer la gestion des flux grâce au pilote de production

3 – Recrutement suite à l'augmentation des départs et à la sous-évaluation des temps de formation.

4- Place forte Stock aux CDS Lille et Marseille

5- Samedis travaillés proposées

Suite au tour de France, l'employeur s'engage à faire un retour terrain aux collaborateurs et aux élus avec des actions à court, long et moyen terme

Situation morose : des actions sont à prévoir, avec dans un premier temps un baromètre satisfaction prévu 1ère semaine d'octobre

### **3/Désignation des Représentants de Proximité**

Un nouveau désigné (UNSA) : Section Départementale 002

### **4/Approbation des PV du 24/05/22 et 14/06/22**

### **5/Point Développement commercial et Journées de Rentrée**

Retour sur les objectifs à fin août

#### **CM**

Nombre de RDV/jour 1,94

Nombre de propositions/RDV 1,34

Taux de Souscription 38,0%

#### **CADS**

Nombre de RDV/jour 1,24

Nombre de propositions/RDV 1,20

Taux de Souscription 38%

### **Intervention CFDT :**

**Complexité des outils ; difficultés informatiques rencontrées pendant ces journées de rentrée qui obligent les commerciaux à trouver des solutions de contournement et des adaptations incessantes aux objectifs très bons malgré tout...**

**Attention à la pression exercée sur les Offres Additionnelles en pointant du doigt celles qui ne sont pas faites ..  
Attention aux fuites suite au CA sur la Transformation du Modèle de Développement (TMD)**

La CPS Transfo du 30/09 y sera consacrée.

### **6/Présentation de l'audit sur les performances des systèmes d'information**

#### **Focus sur les temps de démarrage mesurés**

Un plan d'action est mis en place avec des objectifs cible à échéance fin 2022

- Sur terminal léger Temps total actuel : **3mn44 / cible 2min à 2min15**
- Sur poste portable Temps total actuel : **4mn10 / cible 2min30s à 3min**
- Sur Wyse Temps total actuel : **3mn / 2min 20s à 2min 30s**

Les élus font remonter tous les autres dysfonctionnements et problèmes informatiques qui sont vecteur de stress et de manque de productivité

**7/Information trimestrielle** : Une présentation en est faite

### **8/ 9/ 10 Délibération et votes sur**

- Rupture conventionnelle concernant une salariée protégée (SD Jura),
- L'impossibilité de reclassement d'un Téléconseiller (CDS Rennes), d'un SPS (CDS Lille)

### **11/Désignation par le CSE MGEN d'un membre du Conseil d'Administration de la Fondation d'Entreprise MGEN pour la Santé Publique, administrateur représentant du personnel**

Le CSE, après vote, propose une candidature au CA de la Fondation

## 12/Point d'information sur le bilan annuel des actions RSE

## 13/Point d'information sur la refonte de l'Action Sociale dans le cadre de la PSC

Les prestations de l'Action Sociale deviennent une seule prestation

Aide exceptionnelle

Avance Spéciale

Prêt Social

Prestation particulière dép.

Prestation particulière hand.

SAD Action sociale

Soins coûteux

Compt. Audio.

Aides et Accompagnements solidaires



## 14/Questions diverses

Sur les souhaits de mobilité par rapport au TMR ou en est-on ?

Demande un point sur Chronos / saisie des compteurs ?

Pourquoi les collaborateurs de la VAD n'ont-ils pas de tel de fonction ?

Information sur les CP

Information sur les Hotels conventionnés

Demande infos sur la reprise convergence, le protocole horaire et les temps partiels

Demande de retour sur les objectifs adaptés aux temps partiels ? Aux IRP ?

Problème de pose des TLT...refus sans justification ; tableaux obligatoires à remplir

<https://www.cfdtgroupemgen.org>

## **VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN**

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