Site : http://www.cfdtgroupemgen.org
Courriel : cfdtgroupemgen@gmail.com

VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

Mélanie MARCHAND
Elue titulaire CSE
CDS Rennes



Sandra ZEKRI
Déléguée Syndicale Centrale



Valerié PRUNIER
Représentante Syndicale CSE
CDS Montpellier



Michèle BOSTOEN
Elue suppléante CSE
CDS Lille



CSE MGEN DU 27/10/2026

Communication de la Présidente

- Dans les CDS la qualité de service globale est à 63% : taux de décroché.
- Disparité selon les activités car la direction a décidé de prioriser la gestion du flux au détriment du taux de décroché.
  - **RC** : Stock stabilisé. Délai de traitement légèrement supérieur à 3 jours mais médiane à 2 jours.
  - **RO** : Qualité de service prestations à 2 jours
  - **SECTION** : 90% de qualité de service sur accueil physique : 75% des adhérents pensent que nos collaborateurs sont très engagés
- Pas d'heure sup pour les équipes de prévoyance le 21/11. Elles sont décalées au 28/11 car gaïac sera indisponible le 21/11 (toujours au volontariat)
  Les autres équipes conservent le 21/11/26
- Nous avons gagné l'appel d'offre du Contrat prévoyance de l'Accor ARENA (350 salariés)
- Création de la Direction Excellence Client prévue pour 3 personnes
  - 4 objectifs
    - Mesurer la satisfaction client
    - Impulser une culture client
    - Harmonisation du cadre de ses pratiques opérationnelles
    - Favoriser la simplification des parcours clients

Intervention des élus

La MGEN soutient-elle le ministère pour les revendications des lycéens et agent du MEN
La MGEN s'est toujours engagée sur l'éducation, mais dans le contexte de crises sociales, MGEN ne veut pas ajouter du chaos au chaos.
MGEN n'a pas à prendre part car cela n'a pas de rapport avec la perte du RO.

Les liens d'affiliation ne sont toujours pas envoyés et c'est un problème car la QS est au plus bas
Une part de responsabilité du MEN même si le plus gros des affiliations a pu se faire. Le MEN nous renvoie encore des fichiers mais il en manque toujours mais nous n'avons aucun moyen de faire les affiliations en accéléré sans l'accord du MEN.

Les incivilités continuent y a-t-il un process et le salarié est-il vraiment pris en compte ?
N'hésitez pas à les faire remonter à la direction.

La QS a un impact sur les RTA, CRAM et TRAM et sur le Réseau car les dossiers s'accumulent. Quels sont les moyens supplémentaires mis en place pour que les salariés se sentent le mieux possible sur leur poste (car les réitérations commencent à peser sur les salariés)
L'employeur prend le point

L'employeur a décidé de dégradé la QS sur le 3676 et le RO donc cela a un impact sur les salariés au quotidien (planification des formations, réunion supprimées, travail des TPS)

Info Consultation sur le projet d'évolution de la Direction des Opérations Rendus d'avis

19 abstentions
7 contres

Présentation de l'expérimentation sur le maintien d'une activité téléphonique entrante pour le réseau physique et modalités de suivi

Focus sur les modalités d'organisation du temps de travail des agences

Organisation du temps de travail

- **Durée de prise d'appels :** chaque conseiller effectue 2 heures maximum de prise d'appels entrants par jour en agence et 4 heures maximum pour des journées réalisées en télétravail.
- **Plages horaires :**
  - ✓ La prise d'appels entrants s'effectue **du lundi au vendredi entre 8h30 et 18h** ;
  - ✓ Les conseillers peuvent donc être planifiés sur les **plages variables** (hors créneau 8h30 - 9h) afin d'assurer une continuité de service conformément à l'organisation actuelle ;
  - ✓ Pour le **créneau 8h30 - 9h**, la couverture du besoin s'effectue exclusivement avec les conseillers de la Région « Océan Indien » et en complément avec des **appels ponctuels à volontariat auprès des autres régions mais uniquement sur le créneau 8h40 – 9h** (pour permettre une arrivée du conseiller à 8h30).
- **Pauses :** les conseillers restent sur le système en place, à savoir 6 minutes par heure de téléphone, à l'exception de la 1ère heure.

Outils & poste de travail

- **Équipements :** évaluation de l'adéquation des matériels mis à disposition en télétravail
- **Call blending :** Déploiement prévu début janvier, afin de permettre une phase de rodage et d'accompagner les conseillers et les managers dans l'appropriation du dispositif.

Conditions de travail

- **Volontariat :** recours au volontariat pour répondre aux besoins de couverture du créneau de 8h40 à 9h, du lundi au vendredi.
- **Télétravail :**
  - ✓ Les conseillers commerciaux et conseillers commerciaux spécialisés ont la **possibilité de réaliser leur activité en télétravail** (demi-journée ou journée complète)
  - ✓ Certaines modalités de télétravail pourront être testées durant l'expérimentation.

Planification

- **Délai de prévenance :** les plannings de mobilisation téléphonique sont partagés 3 semaines à l'avance aux conseillers.

Modalités d'ouverture / fermeture des agences

- **Modalités d'expérimentation :** Chaque région expérimentera un modèle d'ouverture et de fermeture des agences, adapté à ses capacités opérationnelles et au besoin.

Intervention des élus :

Comment cela va se passer pour les pauses lors de prises d'appels de 2H ? Pour les demi-journées en TLT comment faire pour les activités ? faudra-t-il que les conseillers se déplacent en demi-journées pour assurer l'accueil et les rdv ? comment faire avec les TLT insuffisants en fin d'année ?

Des managers se permettent d'envoyer des rappels suite a des anomalies de badgeage avec des pauses déjeûner décalées car les collaborateurs sont positionnés en appels de 11h à 15h ; il est aussi demandé de ne pas faire de CHI alors qu'il y a beaucoup d'heures d'appels

Le DRADI de la SD63 donne l'information que les conseillers ne peuvent pas faire de rebond lors de cette expérimentation ?

Les conseillers craignent de devenir des téléconseillers

Si on simplifiait les choses, les conseillers l'auraient mieux vécu (faire une journée entière de tel au lieu de 2H par jour par exemple)

Sur les planifications il y a des problèmes (4 jours 17h à 18h) aucune réponse de la direction... Peut-on faire en fonction de chaque salarié ?

On aimerait que les choses se fassent en régional et pas en national et dans le meilleur des mondes prendre en considération les besoins de chacun, mais cela est très compliqué de caler les plannings de téléphone et accueil. Nous sommes obligés d'avoir une vision d'ensemble.

Les 2 heures d'appels doivent-ils être d'affilés ou 1h le matin et 1h l'après-midi, car cela est compliqué à gérer

En principe c'est 2 heures d'affilées

Kit TLT : ordi et souris uniquement - Demande un grand écran et un clavier ?

Vente à distance prévue donc prise de rendez-vous mais qu'est-il prévu si le rendez-vous pris à Nice est pour Lille ?

On co-construit ensemble dans les 6 mois, donc on ne rajoute pas de TLT, mais on va vérifier pour les collaborateurs qui ont 0 TLT à 0 au 31/10. Si c'est le cas on rajoutera 4 jours pour novembre et décembre 26.

Cela sera croisé et nous devrons repenser notre façon de travailler.

Pour le matériel on entend mais on va se rapprocher des conseillers, car tout le monde ne peut pas avoir deux écrans à domicile.

Le call blending est très usant et il n'est pas possible d'en faire longtemps. Il faut tenir compte des appétences de chaque salarié car faire de l'appel entrant et sortant est compliqué pour certaines personnes

C'est un outil efficace et sur 2 heures c'est possible. Nous entendons que pour certaines personnes cela peut être compliqué mais chacun doit avancer et s'habituer aux nouvelles exigences de demain

Les conseillers devraient être consultés sur le Retour Expérience et pas seulement les managers

Il faut que chacun s'habitue aux nouvelles activités néanmoins on fera un double regard conseillers et managers

Point de suivi sur l'atteinte des objectifs commerciaux et des objectifs des CDS 2026

- **LE RESEAU**

Résultats commerciaux arrêtés à fin septembre 2026 pour l'ensemble du réseau et VAD

Offres Prévoyance & offres additionnelles objectivées

OFFRES PREVOYANCE & ADDITIONNELLES
Nouvelles adhésions/nouveaux contrats

52 494
Contrats vendus

OFFRES PREVOYANCE
Nouvelles adhésions

33 123

94,6% de réengagement des MSP/MASP sur la Prévoyance collective ou individuelle
[Objectif à 85%]

- Prévoyance collective : 19 406 — 63%
- Prévoyance individuelle : 13 714 — 37%

Taux d'atteinte de l'objectif annuel de l'offre Prévoyance (cible=37 845 dont agences=33795 et VAD=4050)
88% à fin septembre 2026

OFFRES ADDITIONNELLES (1)
Nouveaux contrats

19 371

- Rappel OA juillet à septembre 2025 : 28 074 contrats

Taux d'atteinte de l'objectif annuel des offres additionnelles (cible=28 308 contrats)
68% à fin septembre 2026
(points de passage : 71% soit 20 117 contrats)

Intervention des élus :
Vous êtes optimistes mais pas nous. Malgré les relances cela va être difficile d'atteindre les objectifs et si la prime devait diminuer de moitié par rapport à l'année dernière cela va impacter les salariés.
Il faut être optimistes car il reste 2 mois

Nous demandons d'avoir les résultats par offres pour voir là où sont les problèmes.
La direction prend le point

- **LES CDS**

Compte tenu de la situation très exceptionnelle de déstockage massif pour l'ensemble des activités intervenue sur le 3ème trimestre 2026, et des impacts sur la projection de la prime de service au titre du second semestre 2026 sur les critères collectifs de cette dernière, il est proposé d'appliquer les mêmes objectifs que sur le S1 pour la partie collective :

	Indicateurs	Objectif	Constaté au 30/9/2026
Indicateurs collectifs	Sati globale	85%	71%
	Qualité de service	90%	60%

COLLABORATEURS
Activités RO et RC non spécifiques
(Hors activités spécifiques Réclamations, Recouvrement, FFA, SO)

Evolution critères prime S2 - 2026

AVANT

INDICATEURS COLLECTIFS : 50% de la part

SATI GLOBALE :
- Un indicateur national à 85%
- Pour 50% de la part de l'indicateur collectif

Les paliers d'atteinte de cet indicateur :
- 100% de la part si SATI ≥ à 85%
- 75% si SATI entre 84,99% et 83%
- 50% si SATI entre 82,99% et 80%
- 0 si SATI < à 80%

QUALITÉ DE SERVICE :
- Un taux de prise d'appels à 90%
- Pour 50% de la part de l'indicateur collectif

Les paliers d'atteinte de cet indicateur :
- 100% de la part si QS ≥ à 90%
- 75% si QS entre 89,99% et 85%
- 50% si QS entre 84,99% et 80%
- 0 si QS < à 80%

APRES

INDICATEURS COLLECTIFS : 50% de la part

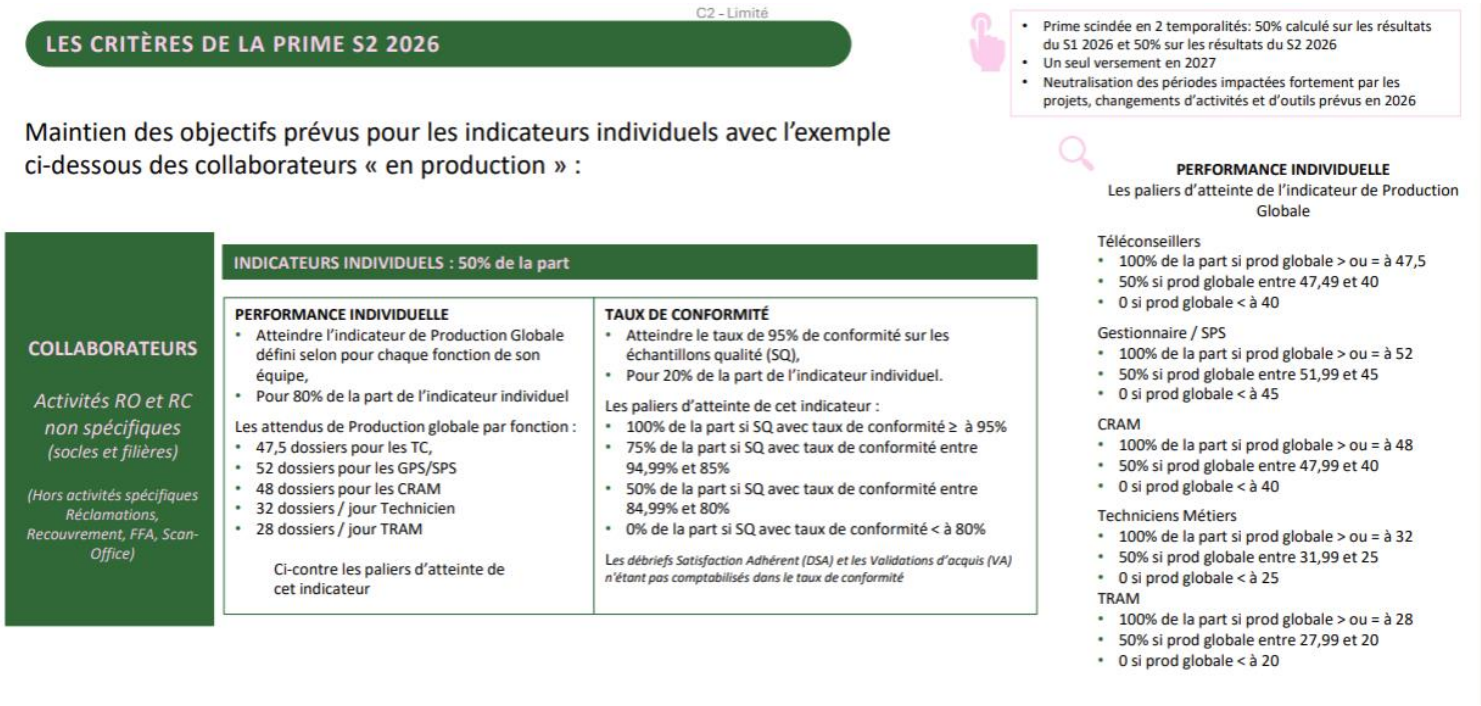
SATI GLOBALE :
- Un indicateur national à 85%
- Pour 50% de la part de l'indicateur collectif

Nouveaux paliers d'atteinte de cet indicateur :
- 100% de la part si SATI ≥ à 85%
- 75% si SATI entre 75% et 84,99%
- 50% si SATI entre 60% et 74,99%
- 0 si SATI < à 60%

QUALITÉ DE SERVICE :
- Un taux de prise d'appels à 90%
- Pour 50% de la part de l'indicateur collectif

Nouveaux paliers d'atteinte de cet indicateur :
- 100% de la part si QS ≥ à 80%
- 75% si QS entre 70% et 79,99%
- 50% si QS entre 60% et 69,99%
- 0 si QS < à 60%

C2 - Limité



La satisfaction globale et la QS au 30/9 ne sont pas très bonnes donc comme sur le S1 on revient sur les paliers afin d'avoir au moins 50% de la prime.

Il n'est pas normal de faire payer aux salariés les dYsfonctionnements rencontrés aujourd'hui et dans les mois passés.

Nos objectifs sont basés sur ceux de l'année dernière alors que nos logiciels ont changé et ne sont pas aussi efficaces. L'objectif n'est donc pas bien défini car certaines situations sont beaucoup plus lentes qu'avant ; et les objectifs sont inatteignables.
A chaque fois la direction réajuste les objectifs si besoin depuis ces 3 dernières années et faisons confiance aux salariés et à la direction pour atteindre les objectifs.

Les Retraités conservent la prévoyance de MSP et ils cotisent alors qu'ils n'ont pas le droit aux prestations.
A-t-on le droit de leur proposer une autre offre de prévoyance pour augmenter nos ventes ?
Effectivement les retraités ne peuvent pas conserver la prévoyance MSP, donc nous avons décidés de les résilier d'office et nous préparons un process pour leurs proposer une autre offre de prévoyance.

Compte rendu de la CSSCT du 07/10/26

Ordre du jour de la CSSCT

1)Point trimestriel sur les accidents du travail et maladies professionnelles
2) Point trimestriel sur les alertes en matière de risques psycho sociaux
3) Point sur l'accompagnement et la prévention des incivilités

Document complet sur demande

Intervention des élus :

Concernant les DATI, attention aux dérives de certaines Directions locales et régionales pour interroger les collaborateurs de manière incriminantes sur les DATI ; nous ne sommes pas dans la bienveillance et l'information.
Concernant les TLE pourquoi ne sont-ils pas déclenchés automatiquement par les Directions dès lors qu'il y a vigilance rouge ou des alertes météo sur les téléphones ? pourquoi maintient-on des déplacements commerciaux sur ces jours-là ?
La direction prend le point.

Concernant les formations sur les incivilités, une formation est prévue à partir de janvier 2027 ; c'est un peu tard vu que les incivilités sont subies depuis des mois. Les salariés CRAM TRAM des CDS pourront-ils en bénéficier également ?
Dispositif de professionnalisation en juin 26
2ème étape avec les Directeurs pour faire un état des lieux des agences en septembre.
Le dispositif a été conçu en été 26 par un organisme extérieur et trop de formation sont déjà en cours.
Donc début des formations en 2027 en région.
Pour les CRAM et TRAM ce n'est pas prévu pour le moment.

Les courriers vont devoir être revu au plus vite car ils sont inadaptés (menaces, incompréhension) et cela engendre un problème majeur de stress pour les collaborateurs. (Courrier d'indus envoyé à des personnes DCD depuis plus d'un an) il serait bien que la Direction se rapproche des salariés pour réécrire les courriers car ils sont les mieux placés.
La direction en a conscience et ça fait partie de travaux qui sont en cours et menés par la Direction et toutes les recommandations seront remontées à la Direction.

Incivilités
Numéro vert : pour tous les salariés qui en ressentent le besoin
Numéro bleu : déclenché par la ligne managériale mais c'est le collaborateur qui appelle

Compte rendu de la commission des RP MGEN du 15/10/26

Document complet sur demande

1/ Rappel des règles entourant la prise en compte des préconisations du médecin du travail (ex : télétravail médical)
2/ Est-il possible d'agir sur le robot ou la performance de filtrage lors des appels des adhérent RC afin que ceux-ci ne soient pas réorientés vers le numéro de téléphone RO alors que leur demande est purement RC ?
3/ Rappel des règles relatives à l'attribution de ticket restaurant.

Intervention des élus :

Les recommandations du médecin du travail ont été refusés par certain CDS.
Merci de faire un rappel
L'employeur a le droit de challenger le MT et d'échanger car le MT peut ne pas connaitre les impératifs de l'entreprise. La Direction refuse d'office un TLM sans date de fin. Le MT doit revoir régulièrement les collaborateurs pour évaluer leur état et ajuster le TLM.
La MGEN communique avec les MT et trouve pratiquement toujours des solutions qui conviennent à l'entreprise et au salarié.

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 MGEN

Jonathan FERRARI élu à l'unanimité 26 POUR

Questions diverses

QUESTIONS DIVERSES DU MOIS DERNIER	REPONSES APPORTEES CE MOIS CI
Augmentation du TLT pour le commercial ou du TLE ?	4 jours pour ceux qui sont à 0 au 30/10
DMT des téléconseillers, communication à rallonge car les personnes ne comprennent pas et DMT qui se rallonge, celle-ci pourrait-elle être revue ou gelée pour ne pas impacter les primes ?	La direction prend le point
Accompagnement des collab en agences pour la prise d'appel prévoyance individuelle ? on devait être en fin d'entraide fin octobre est ce que l'on va continuer ou pas d'être en entraide	Oui sauf pour les PRASM
Il semblerait que plusieurs problèmes soient posés pour les collaborateurs à temps partiels thérapeutiques : **Règles concernant la prise de RTT :** • **Pose des RTT pendant le TPT :** Toutes les absences doivent même sur les jours non travaillés en TPT. La règle des CP s'applique : 1er jour d'absence = 1er jour de trava jusqu'au dernier jour d'absence = veille de la reprise **Il semble que cette règle s'applique également pour tous les autres codes alors que les RTT sont déjà proratisées.** **Pouvez-vous nous donner la règle et dans quelle base documentaire la trouve-t-on ?**	Même règle TLT temps partiel et TLT Temps partiel thérapeutique Les RTT doivent être posés les jours travaillés car ceux-ci sont proratisés
Quel est le nom de notre organisme de PREVOYANCE	Anciennement CHORUM aujourd'hui **Harmonie Mutuelle** ***PORTAIL M*** ***MON ESPACE*** ***MON CADRE DE TRAVAIL*** ***PROTECTION SOCIALE ET SANTE*** ***PREVOYANCE*** Notre seul Interlocuteur est la RH. C'est l'employeur qui gère le dossier de prévoyance
5/11 grève nationale prévue les salariés peuvent il prendre un TLO	OUI mais si TLT déjà posé on ne modifie pas en TLO
Les absents n'ont pas pu regarder la communication du Grand M y-a-t-il un temps dédié pour rattraper ?	Il n'y a pas de temps dédié pour cela

Quand on saisi les congés sur chronos et qu'il est refusé on ne peut pas poser de TLT ? il faudrait alors annuler le refus	Annuler le refus, poser le TLT, reposer le congé pour refaire le refus
Les Alternants sur le réseau ne peuvent pas vendre des offres additionnelles	Parce qu'ils ne répondent pas à certains critère (BTS assurance ou 2 ans d'expérience)
Pourquoi on embauche des alternants au profil commercial dans des CDS ? Ont-ils des tuteurs et reçoivent il la prime prévue ?	En parler à la direction du CDS concerné. On va regarder pourquoi elles ont été embauchées. Les tuteurs ont bien la prime
Le taux de congés est inacceptable avez-vous pu faire un point avec la direction RH et opérationnelle ?	Partagé au pilote en charge des activités. Taux identiques que 2026 à Noël. Eté (2ème semaine juillet taux plus bas car pont du 14/7)
Les Temps de pause des CRAM/TRAM sont différents selon les centres et parfois n'ont même pas le temps de les prendre	On remonte le point
Date CSE 2027	Début novembre