



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

VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN



CSE MGEN DU 20/05/2026

Communication de la Présidente

Lancement de la Prévoyance début mai : situation reste compliquée mais semble diminuer

Affiliations quasi terminées : 1 567 000 affiliations déjà faite - Taux de dispense 20,5%

Prévoyance collective : entre 52000 et 80000 agents / voir pour le maintien en cours

Appels : 21% Adhésion Prévoyance / 15% Santé / 13% informations sur les cotisations

Mandat SEPA : 180 000 en cours de réception

Stocks : entre 7 et 10jrs de délais de traitement (cela représente environ 274 000 dossiers dans ORION)

RO : depuis fin mars la situation est normalisée / redimensionnement des équipes RO vont être déployées progressivement sur du RC

CDS Bordeaux : collaborateurs MGP vont être intégrés

RH : Le jour de congés offert pourra être posé entre le 01/12/2026 et 31/12/2027

Catherine Adam quitte le poste de Directrice des Operations et dirigera la Service Expérience Client et sera remplacée par Arnaud MEJEAN / La Présidence du CSE MGEN sera repris par Muriel PICO

Bertrand UDIN quitte la MGEN, il sera remplacé jusqu'au 31/12/26 par Dominique TRICHART.

Intervention CFDT : Le montant de la PPV distribué en juillet est appréciable mais n'est pas suffisant on attend un autre signal de l'employeur prochainement ; le jour offert est entendu mais nous aurions préféré qu'il puisse être pris courant 2026 dans des périodes fatigantes pour les salariés ; idem pour le 24/12 cela va poser de sérieux problèmes pour la pose de vacances que ce soit pour les collaborateurs et pour les managers pour gérer les demandes.

Le taux de Prévoyance n'est pas très bon.

Concernant les changements de Direction cela est très anxiogène sur le terrain.

Approbation du PV des CSE ordinaires des 28/01/26, 18/02/26 et 18/03/26

Approuvé à l'unanimité

Point d'information sur le bilan de développement N-1 (Atteinte des résultats commerciaux)

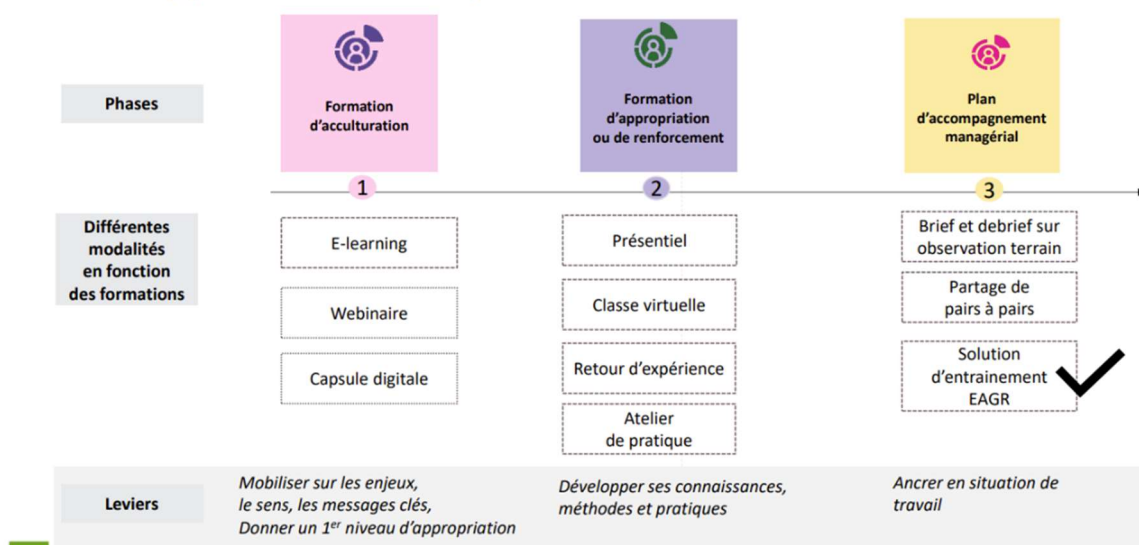
➔ **Documents déjà présentés en avril 26 – Sur demande**

Intervention Employeur : Nous devons avoir les présentations des objectifs commerciaux à venir mais nous les aurons sur le CSE MGEN de juin.

Information sur le déploiement de l'outil EAGR

➔ **Déploiement reporté en septembre**

EAGR, une solution qui s'inscrit dans un dispositif global de développement des compétences



Objet de l'analyse



L'usage d'IA

Solution d'entraînement à la pratique commerciale - EAGR

Qu'est-ce qu'EAGR ? C'est une solution de formation basée sur des **simulations interactives de vente avec une intelligence artificielle** qui incarne un adhérent ou un prospect. Son objectif principal est de permettre à nos conseillers de **consolider et d'ancrer leurs pratiques commerciales** notamment après une formation spécifique, en s'exerçant en toute autonomie dans un environnement de conversation réaliste.

Un point crucial à souligner : EAGR est un outil d'entraînement, et en aucun cas un dispositif d'évaluation. Il n'est pas destiné à être utilisé pour les entretiens annuels, les entretiens de suivi ou toute autre forme d'évaluation des performances des conseillers. Son unique vocation est le développement des compétences.

Les bénéfices pour nos équipes et l'entreprise : Cette solution vient **enrichir et compléter nos modalités d'accompagnement managérial sur le terrain**. Elle offre à chaque conseiller une **opportunité d'entraînement mensuel d'environ une heure**, segmentée en plusieurs sessions courtes (de 5 à 20 minutes), ciblant des points précis de l'entretien commercial.

À noter : Ces heures de formation seront intégralement comptabilisées dans nos obligations liées à la DDA (Directive de Distribution en Assurance) et enregistrées dans RH Evolution, attestant ainsi de notre engagement continu dans la montée en compétences de nos collaborateurs.

A qui s'adresse ce nouvel outil ?

Effectifs :

- Conseiller commercial (CC) : 556 / Conseiller commercial spécialisé (CCS) : 216 / Conseiller développement et fidélisation (CDF) : 112
- Responsable d'agence commerciale (RAC) : 90 / Responsable d'équipe commerciale (REC) : 43 / Responsable d'équipe VAD : 12



*Source DPSORH 31/03/2026

Note IA EAGR - CSE | 22 avril 2026

6

Comment cela fonctionne ?

Le conseiller reçoit par le manager la simulation à réaliser

Les thématiques d'entraînement sont en lien avec le plan d'accompagnement managérial et le calendrier de formation nationale. Un socle commun de cas d'usage sera mis à disposition. Ensuite, en fonction des besoins spécifiques de chacun, un entraînement individualisé pourra être proposé. Le temps dédié à ces entraînements sera ajusté selon les nécessités.

Exemple de courte simulation interactive
Le conseiller est préparé et dispose de plusieurs essais

Entretien commercial / Assurance Emprunteur

Intermédiaire

Durée max de la simulation 20 min

Sophie Martin - Découverte

Contexte : Aujourd'hui tu échanges avec Sophie Martin, qui a pris RDV récemment pour parler de son projet immobilier.

Les objectifs pour cette simulation :

- Te présenter de sorte à instaurer un cadre de conseil et de confiance
- Réaliser une découverte exhaustive de la situation de Sophie
- Etre clair et engagé vis-à-vis de l'adhérent

Une fois que tu estimes la découverte terminée, tu peux reformuler et raccrocher. Ne présente pas encore l'offre MGEN à ce stade.

Timing max : 20 minutes

Conseil pratique

- S'installer dans un endroit calme et sans bruit.
- Utilisez un casque ou des écouteurs pour garantir un bon son.
- Parlez comme si vous parliez à un client ; si vous n'êtes pas satisfait de la première situation, vous pouvez la refaire une deuxième fois.

Sophie Martin
Professeure des écoles Titulaire

Echange vocal

Commencer la communication



Contexte et conseils pratiques

Note IA EAGR - CSE 22 Avril 2026

Comment cela fonctionne ?

Après chaque simulation, l'outil génère un compte-rendu détaillé, aligné sur le référentiel de vente MGEN. Ce rapport identifie vos points forts, les domaines à améliorer et propose des recommandations personnalisées

Renforcement de la posture commerciale avec le pourcentage de questions ouvertes et d'écoute

Sophie Martin - Découverte +575 / 700 pts

0m 00s

Vos réussites

- Se présenter
- Instaurer le cadre de conseil et de confiance
- Questionner la situation professionnelle

% Questions ouvertes

19 fermées 8 ouvertes 30%

% d'écoute

Parole 35% Ecoute

Forces

Positionnement d'expert

Tu as très bien démarré l'appel en te présentant comme une 'spécialisée dans l'offre d'assurance emprunteur'. Cela instaure immédiatement un climat de confiance et te positionne comme une interlocutrice crédible, et non comme une simple vendeuse.

Conseil :

Capitalise sur cette force. Continue de distiller des éléments qui prouvent ton expertise tout au long de l'échange, par exemple en expliquant les implications d'un choix de qualité ou les limites des contrats groupe des banques.

Se présenter 100 pts

Instaurer le cadre de conseil et de confiance 75 pts

Axes d'améliorations

Pour atteindre le niveau 4, il te manque deux éléments clés : mentionner que ce recueil d'informations est une obligation légale faite dans son intérêt, et l'inviter explicitement à poser toutes ses questions en retour. Par exemple : 'Pour être certaine de vous proposer l'offre la plus juste, la loi nous demande de bien comprendre votre situation. N'hésitez sur tout pas à m'interrompre si vous avez la moindre question.'

Questionner la situation professionnelle 100 pts

Intervention des élus : Le sujet est très tangent/ De l'accompagnement à l'évaluation il y a peu de frontière et les managers pourraient être tentés de glisser avec ce fonctionnement par points/ Pourquoi ne pas laisser les collaborateurs monter en compétences de leur cotés sans évaluation avec un visuel seulement pour les conseillers et pas les managers/ cela apparait déjà sur les Entretien/Au niveau CFDT nous regrettons l'intervention de l'IA cela a ses limites ; pourquoi ne pas faire de formation avec des personnes/Pourquoi ne pas faire une info/consultation

Réponse employeur : Pas d'info-consultation car il n'y a pas d'impact RH pas d'évaluation/visée pédagogique - EAGR est une solution de formation pour les conseiller pour encre leur formation sur le terrain. Après une formation seulement 30% est acquis et c'est la répétition qui permet d'atteindre 100%. On acculture avant puis formation avec interaction en distanciel ou présentiel et enfin des entraînements en autonomie grâce à EAGR (visé à améliorer les compétences et pas à les évaluer).

Cela prodigue des conseils au collaborateur mais c'est avec le manager que les améliorations vont être mises en place.

Le déploiement prévu en juin est reporté en septembre.

Qualité : séminaire prévu en région pour faire le point des pratiques commerciales

Managériale : prise en main de EAGR prévu en 3 temps pour que les managers du réseau puissent être formés dès septembre.

Y'a t-il une fréquence d'utilisation prévue par le salarié et aurons-nous le temps de faire ces entraînements ? Comment l'employeur peut-il garantir une non-évaluation de cet outil ?

On entend vos craintes et avons prévus également un accompagnement des managers. Toutes dérives sur le terrain seront sanctionnées si certaines personnes s'en servent de moyen d'évaluation. C'est un outil qui s'intègre dans un dispositif global de formation.

Si cet outil est efficace sera-t-il appliqué au CDS ?

Oui très favorable et permet d'harmoniser les pratiques entre agence et CDS

Pendant combien de temps garde ton l'historisation et qui a accès aux résultats ?

Résultats accessibles uniquement au collaborateur et le manager ; on va voir le temps d'historisation on reviendra vers vous

Le salarié est-il libre d'accéder à l'outil ou doit il demander l'autorisation à son manager ?

L'utilisation de cet outil est conditionnée à l'accord managérial en fonction des besoins de montée en compétences des salariés.

Point sur l'organisation des Centres de Services à la suite du déploiement du MEN au 01/05/2026

La diapo suivante permet de visualiser la répartition des différentes activités dans les centres de service.

- La spécialisation des centres RO est maintenant bien assise. Des optimisations restent possibles avec l'utilisation des Proweb (robots) mis à disposition par la CNAM et qui seront progressivement déployés sur le périmètre fonctionnel de MGEN.
- Sur le périmètre RC Collectif , 13 équipes sont en cours de déploiement sur la relation employeur pour traiter notamment les flux employeurs et la DSN.
- En prévoyance, les équipes (emprunteur, AI-AJ et décès) restent sur le même périmètre d'activité et dans les mêmes centres.

Photo à date (Mai 2026) de la répartition des activités de gestion dans les centres

	RENNES	LE MANS	LYON	PARIS	LILLE	MONTPELLIER	NANTES	BORDEAUX	LA VERRIERE	MARSEILLE
RO	PRESTATIONS GESTION DES BENEFICIAIRES RELATION CLIENT RPS RECLAMATIONS CET	PRESTATIONS GESTION DES BENEFICIAIRES RELATION CLIENT INTERNATIONAL	PRESTATIONS GESTION DES BENEFICIAIRES RELATION CLIENT RPS PRESTATIONS ESPECES CET	PRESTATIONS GESTION DES BENEFICIAIRES RELATION CLIENT RPS PRESTATIONS ESPECES		GESTION DES BENEFICIAIRES PRESTATIONS ESPECES				
RC	COTISATIONS – équipes transférées en GDS RO progressivement RECOURS	INTERNATIONAL			PRESTATIONS/RPS 2 équipes Presta RPS vers RELATION EMPLOYEUR VIE DU CONTRAT RELATION CLIENT RPS CET COTISATIONS RECOURS	PRESTATIONS VIE DU CONTRAT RELATION CLIENT RPS CET RECLAMATION	PRESTATIONS VIE DU CONTRAT RELATION CLIENT	PRESTATIONS VIE DU CONTRAT 2 équipes VDC réallouées vers RELATIONS EMPLOYEURS RELATION CLIENT RECLAMATIONS CET	PRESTATIONS VIE DU CONTRAT 9 équipes presta en VDC réallouées en RELATIONS EMPLOYEURS RELATION CLIENT	PRESTATIONS VIE DU CONTRAT RELATION CLIENT RPS
PREV	AI / AJ EMPRUNTEUR		AI / AJ	AI / AJ DECES EMPRUNTEUR	AI / AJ DECES VIE DU CONTRAT	AI / AJ		AI / AJ		AI / AJ ACCIDENT
Autres	SCAN OFFICE FLUX FINANCIERS ASSURANTIELS									

RPS : Relations Professionnels de Santé
CET : contrôle technique
AI / AJ : allocation journalière et allocation indemnitaire

Transformations déjà menées dans le cadre du SIRO et de la mise en place de la PSC

CSE MGEN 20/05/2026

Périmètre autour du RO bien délimité mais il reste des choses à faire.

Equipe de Montpellier autour du RO on va voir comment ses équipes vont basculer sur le RC

13 équipes RC (La Verrière, Lilles et bordeaux) sur la relation employeur DSN

Prévoyance pas de changement (Lilles et Paris principalement) AIAJ et DECES

Intervention des élus : Accompagnement nécessaire sur le terrain notamment pour les changements d'activité ; Certaines équipes semblent surdimensionnées quand d'autres sont à la peine dans leurs activités

Réponse employeur : Nous avons conscience des nécessités sur le terrain et œuvrons pour l'élargissement des compétences des collaborateurs. Une étude sera faite pour redimensionner les équipes quand cela sera nécessaire.

Les MASP et OJ vont il basculer sur Efficience ?

MASP s'arrête on réfléchit à ce que l'on va leur proposer

Est il possible d'avoir des formations pour Efficience qui doit répondre aux appels MIRE ?

La charge de travail d'Efficience baisse et c'est normal qu'Efficience aide MIRE. Le contrat est à 90% identiques et effectivement il va falloir accompagner les collaborateurs sur les 10% restants. Genius est notre base d'information prioritaire.

On va faire en sorte que les collaborateurs puissent répondre aux flux interne et externe pour pouvoir faire face au flux auxquels on est confronté. On souhaite élargir le champ de compétences des salariés.

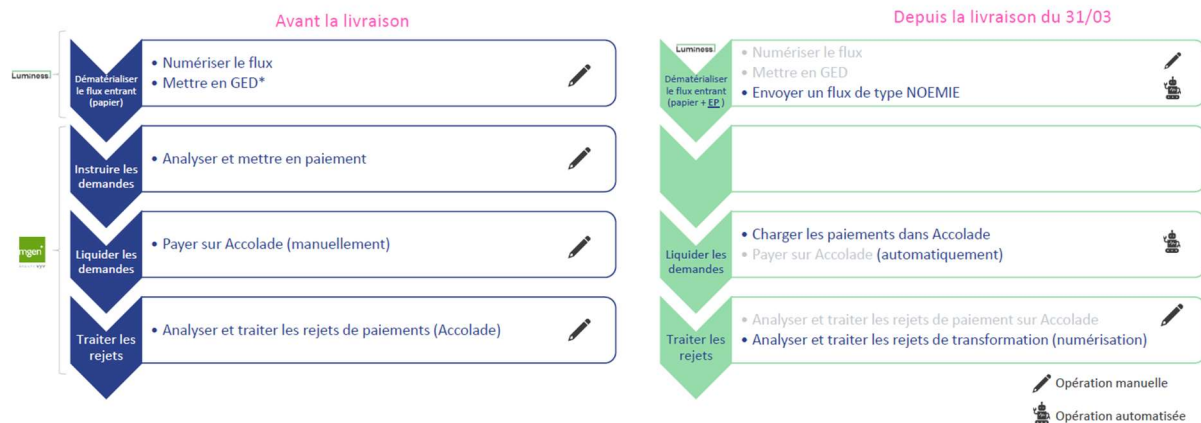
On travaille sur le flux help desk pour que les collaborateurs Ro n'est que des appels RO et les collaborateurs RC que RC. Il n'est pas prévu de former les collaborateurs RO sur accolade.

Les équipes collectives et individuelles vont-elles être regroupées ?

On y réfléchit

Point sur les projets d'automatisation 2026 au Sein de la Direction des Opérations

La solution technique « transformation de flux » est déployée par notre prestataire LUMINESS.



Robotique

Déjà livrés sur 2026

Robots temporaires en lien avec bascule MEJSESR

Télétransmission et triptyque RO : permettre la télé transmission des soins et des paiements RC

Mandat SEPA PREV (legacy) : Enregistrer les mandat SEPA dans l'ancien système avant la bascule des contrats prévoyance

RPA spécifiques à l'activité du MEJSESR

CAF* : actif à maintien + Orga RH : changement du statut de l'agent de actif à maintien de son contrat et automatisation de la réponse via orga rh

SAF* Lot 1 : Automatisation des sorties d'affiliations

RPA toutes offres

Autoliquidation psy : Paiement automatisé des factures en lien avec le forfait psychothérapie

Autoliquidation ostéo chiro : Paiement automatisé des factures en lien avec le forfait ostéopathie / chiropraxie

Prévus sur 2026

Robots temporaires en lien avec bascule MEJSESR

Remédiation moyen de paiement : automatiser la saisie du RIB cotisation sur une population cible

Modif RIB presta : Enregistrer le RIB pour paiement automatisé des prestations

RPA spécifiques à l'activité du MEJSESR

CAF : changement de SIRET / SIREN + maintien à actif : automatisation du changement d'établissement de rattachement et d'établissement payeur en fonction des mutations / Automatisation du changement du statut de l'agent de actif à maintien de son contrat

SAF : Lot 2 : Amélioration et extension du périmètre des sorties d'affiliation (arrivées programmées)

RPA toutes offres

Devis dentaires : Sur base des flux de Luminess de la lecture des devis, un robot va liquider les devis dentaires dans Accolade et déposer les réponses dans l'espace documentaire de l'adhérent

Devis hospit : Sur base des flux de Luminess de la lecture des devis, un robot va liquider les devis hospit dans Accolade et déposer les réponses dans l'espace documentaire de l'adhérent

Déphasage Caisse : Permet de corriger la caisse de paiement pour augmentation des contrats noémisés

Soins à l'étranger : L'objectif est d'automatiser le paiement des soins à l'étranger pour les populations résidentes FR mais ayant reçu des soins à l'étranger et pour les populations expatriées

Ajout Bénéficiaires : Ajouter les bénéficiaires grâce à un robot dans Accolade



CAF : flux de changement de situation de la part de l'employeur
SAF : flux des sorties d'affiliation

LUMINESS

Le Taux de reconnaissance et de rejet est en amélioration. Luminess rejette absolument tous les soins avant le 01/05/26. 2ème partie au 01/7 : devis dentaire – c'est un robot qui va faire le calcul et transmettre dans accolade. 3ème partie au 01/09 : hospitalisation

ROBOT

Beaucoup d'automatisation pour le traitement des taches simples

TELEPHONE

Mise en place d'un Voice bot pour les demandes simples sans valeurs ajoutés pour limiter le délai d'attente des adhérents au téléphone.

GENIUS

Chat bot pour retrouver plus rapidement les réponses pour les collaborateurs

PRE REPONSE AUX MAILS

Proposition de réponse pour le collab pour envoi aux assurés + résumé de conversation

ROUTAGE DE MAIL

Pour que les mails arrivent dans les bonnes boites

Intervention des élus : le chat bot va alléger le travail des collaborateurs / attention au routage et aux erreurs pour ne pas poser de problème derrière. Automatisation des paiements par luminess le problème des rejets a-t-il été identifié ainsi que les doubles paiements

Problème de traçage de l'IA depuis hier ? Pourquoi un lot 2 alors que le lot 1 n'est pas encore sécurisé ?

Réponse employeur : Le dentaire ce n'est pas la même pratique c'est du ROBOT donc on est confiant.

Information-consultation sur la mise à jour des DUERP et PAPRIACT MGEN

Document sur demande

Intervention des élus : un travail important a été lancé et engagé néanmoins il y a beaucoup de sites où les cotations sont assez sur évaluées ou sous évaluées ; Il faudrait aussi ne pas oublier les RP qui auraient besoin de formations.

23 Abstention - 3 Favorable => Avis défavorable

Information-consultation sur la démarche GEPP au sein de MGEN

Document complet sur demande (point reporté du 22/04/26)

Déclaration des élus ci-jointe les OS qui s'abstiennent (CFDT/CGC/UNSA)

21 Abstentions - 5 Contre => Avis défavorable

« Concernant la démarche GEPP qui nous est présentée.

Nous tenons à souligner que nous avons pris note du travail conséquent réalisé, notamment sur le référentiel de compétences et l'outil qui en découle, dont nous percevons l'intérêt pour un pilotage RH global plus efficace.

Cependant nous constatons un manque de visibilité. Il nous est difficile d'appréhender pleinement les enjeux de cette démarche sans disposer d'un organigramme projeté en lien avec le nouveau Plan Stratégique et d'une compréhension claire de l'architecture future des métiers dans une UES remodelée d'ici 2 ans. De même, l'absence de trajectoires d'effectifs précises nous empêche d'avoir une vision concrète des besoins futurs en compétences et des évolutions quantitatives des équipes. L'intégration croissante de l'Intelligence Artificielle et les transformations rapides de nos environnements métiers génèrent aussi des interrogations importantes. Les salarié(e)s ont besoin d'être rassurés sur les impacts de l'IA et sur les évolutions à venir. Nous attendons des engagements clairs sur l'accompagnement et la sécurisation des parcours. La nouvelle démarche GEPP devrait être un véritable levier d'épanouissement professionnel, nous insistons sur la nécessité d'une politique dynamique de mobilité fonctionnelle et de promotions plus effectives. A ce titre, nous peinons à être convaincu par les logiques de paliers de compétences (Niv1 /confirmé / expert) en l'absence d'harmonisation concrète à l'ensemble des métiers. C'est par des parcours clairs et des opportunités concrètes que nous fidéliserons les salarié(e)s au sein de la MGEN.

Il nous apparaît également indispensable de nous doter d'un nouvel accord GEPP.

Pour toutes ces raisons, les élu(e)s CFE-CGC ; CFDT ; UNSA s'abstiendront et invitent l'employeur à revenir vers nous à chaque étape importante visant à faire évoluer ces enjeux métiers et organisationnels. »

Situation trimestrielle des effectifs : 1^{er} trimestre 2026

Situation des effectifs inscrits CDI


Nom Société	Décembre-25	Janvier-26	Février-26	Mars-26
MGEN	3 619	3 610	3 600	3 605
Agences	880	872	871	872
Centres de service	2 262	2 261	2 255	2 260
DPS	25	26	26	27
Espaces Régionaux	347	346	345	343
Vente à Distance	105	105	103	103
Total	3 619	3 610	3 600	3 605

Légende :
DPS : Direction Commerciale Assurance Collective

Situation des effectifs inscrits CDD

Nom Société	Décembre-25	Janvier-26	Février-26	Mars-26
MGEN	441	459	447	439
Vente à Distance	33	32	32	32
Espaces Régionaux	5	5	5	4
Centres de service	336	350	340	331
Agences	67	72	70	72
Total	441	459	447	439

Compte rendu de la commission formation du 02/04/2026

 Document sur demande

Compte rendu de la commission égalité professionnelle du 13/04/2026

 Document sur demande

Questions diverses

<u>QUESTIONS DIVERSES DE CE MOIS CI</u>	<u>REPONSES APORTEES CE MOIS CI</u>
Est-ce que les primes exceptionnelles sont maintenues ?	Oui, maintien de ces primes pour la campagne de rémunérations 2026
Est-ce qu'il peut avoir une dérogation de limite de dates pour la pose des congés sur le CET ?	Non Campagne close depuis 15/05/26
Est-il possible de reporter des CPF/CPA après le 31 mai ?	Non, le report concerne uniquement les CPN
Pour le réseau, Si les mesures de la PSC sont reconduites ; y aura-t-il d'autres samedis travaillés ?	Non