



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



Valérie PRUNIER
Représentante
Syndicale CSE
CDS Montpellier



Michèle BOSTOEN
Elue suppléante CSE
CDS Lille

CSE MGEN DU 24/09/2026

Communication de la Présidente

STOCKS CDS : Un gros travail a été fait pendant l'été sur la gestion des stocks.

- _ Actuellement nous sommes à 2 jours de délai sur le traitement RO.
- _ En RC il y a encore quelques problèmes en VDC. Cependant nous sommes très satisfaits sur la gestion des dossiers et notre but est d'avoir une gestion en flux d'ici octobre.
- _ En téléphonie nous sommes à 63% de prise d'appel en RC.

RESEAU+VAD : En DRD on est à 94% de taux de décroché donc au-dessus de l'engagement employeur qui est à 90% (commercial)

- _ Coté Prévoyance on a des difficultés sur le MEJSESR (en cours de résolution) 80% de doublons.

POINT RO : Concernant perte éventuelle du RO, MGEN continue de développer des actions de communication et remercie les élus des OS pour le travail en collaboration avec l'employeur.
22000 courriers ont été envoyés aux députés parlementaires et un courrier à destination des salariés pour envoi personnes publiques est en préparation.

Intervention CFDT :

- **Sur le terrain nous n'avons pas l'impression que les choses aillent mieux! Les exigences en gestion sont toujours là. Les salariés doivent toujours s'adapter.**
- Concernant les Journées de Rentrée il est bien dommage que certaines Régions et notamment les Conseillers n'aient pas pu se déplacer sur les sites institutionnels car la priorité était donnée au planning PSC : la possibilité d'avancer sur les objectifs commerciaux n'est donc pas équitable.
- La CFDT revient sur la flambée du carburant nous demandons à l'employeur une augmentation de la prime carburant et un élargissement des journées TLT/TLO/TLE
- Perte du RO : la CFDT demande à l'employeur de communiquer régulièrement aux salariés car la situation est très difficile et anxiogène sur le terrain, pour les Centres RO évidemment mais pour tous les autres salariés Centre RC/VAD/Réseau Commercial ;
- Suite au décès d'une collègue de travail sur les Bouches du Rhône, La CFDT tient à s'associer à la peine et la tristesse de cette Famille.

- Peut-on connaître les pénalités par rapport au retard de traitement dans les dossiers ?
- Certaines personnes qui souhaitaient travailler le samedi se sont vu refuser les HS par manque de travail ? Quels sont les délais de prévenance ?
- Peut-on avoir un point sur l'atteinte des objectifs sur la prime commerciale au prochain CSE?
- Les centres RC ont le droit d'être informés autant que les centres RO sur la perte du RO. Certains centres ont eu une information un peu plus directe que d'autres. Une harmonisation est souhaitable

Réponses employeur :

- Nous avons apporté une réponse positive pour le dernier samedi travaillé (vu le délai de prévenance trop court)
- Pour le carburant, nous aurons l'occasion d'y réfléchir lors de la prochaine NAO

Approbation des PV des CSE des 20 Mai, 17 Juin et 7 Juillet 2026

Les 3 PV sont approuvés à l'unanimité

Consultation sur la politique sociale de l'entreprise,

Intervention des élus : Document en PJ

Information

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

Document complet sur demande

Les objectifs du projet et les leviers

LES OBJECTIFS

- Délivrer la qualité de service attendue au service de l'expérience client.
- Répondre aux nouveaux enjeux de l'efficacité opérationnelle et technique.
- Intégrer la culture « employeur ».
- Accroître la capacité à se transformer.
- Simplifier les circuits de décision.
- Donner le sens et sa place à chacun.
- Responsabiliser et déléguer, au plus près du terrain.
- Mieux clarifier la répartition des rôles et responsabilités.

LES LEVIERS

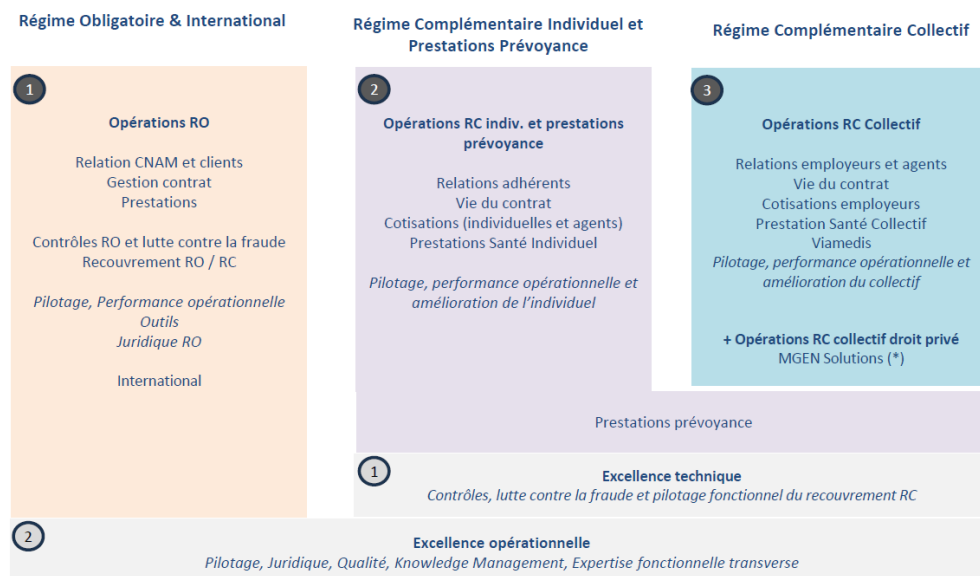
- Organiser la Direction des Opérations par champs d'activités clairs et homogènes portant des objectifs et des moyens.
- Structurer les activités par Client (Régime Obligatoire, Régime Complémentaire Individuel, Régime Complémentaire Collectif).
- Renforcer le rôle des Centres de Services pour l'atteinte des performances.
- Redéployer les activités supports au plus près des opérations.

Les engagements RH

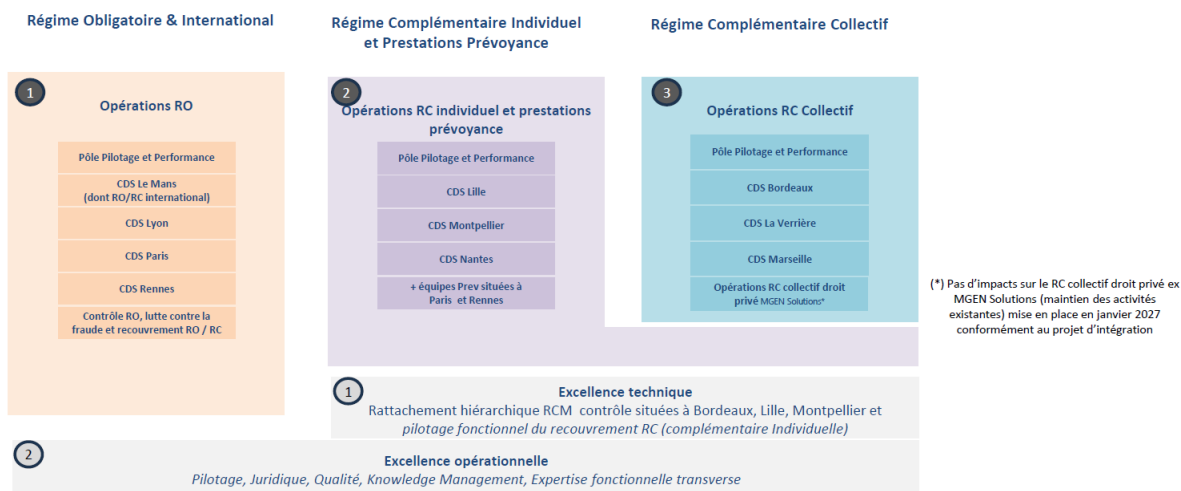
NOS ENGAGEMENTS RH :

- Se placer dans la continuité des évolutions en cours et prévues.
- Chacun et chacune a sa place dans la nouvelle organisation : aucune réduction des effectifs (siège et centre de service) n'est associée à ce projet d'évolution de l'organisation.
- Les collaborateurs des fonctions supports, qui sont réaffectés dans les différentes directions cibles, conservent leurs activités d'origine.
- Les évolutions d'activité et les changements de responsables hiérarchiques (Responsables Coordination Management) sont limités pour les centres de service.
- En cas de changement d'activité au sein d'un centre de Services, l'équipe sera accompagnée dans l'évolution de son activité.
- Aucune mobilité géographique contrainte.

Des objectifs et moyens donnés à chaque Direction Opérationnelle Client



Vers une spécialisation des centres de service sur une activité opérationnelle majeure



Couvrir plusieurs objectifs

- Spécialisation des collab sur le RC (accolade) et RO (siro)
- Orientation client l'idée de segmenté la partie individuelle et collective
- On passe sur une orientation client
 - Excellence technique
 - Excellence opérationnelle
 - Fournir aux 3 Directions Opérationnelles majeures (collectives, individuelles, RO) la capacité de s'engager sur des résultats qui sont des engagements de qualité de service et de coûts en ayant les moyens de les assumer.

➤ Est-ce la fin des filières ?

➤ Oui sauf la filière RECLAMATION qui garde à Bordeaux la partie collective et individuelle

- Aucune réduction d'effectif

- Coté direction des opérations les collaborateurs vont exercer les mêmes missions mais dans d'autres directions (rattachement hiérarchique)

- CDS : 96% ne change pas d'activités (seules 10 équipes vont changer d'activité)

- Seul les RCM changent pour 10%

Les postes créés de directeur sont uniquement réservés en interne MGEN

➤ À la suite de la séparation du RC individuel et collectif, Lille, Montpellier et Nantes vont désormais être sur l'individuel.

Qu'en sera-t-il de l'entraide ?

Le dimensionnement sera-t-il suffisant ?

➤ Le dimensionnement est difficile à faire car les clients n'utilisent pas les bons numéros de téléphone.

On est toujours en ajustement.

Sur les cotisations il y a des spécificités et chacun restera dans son domaine (collectif et individuelle)

Dans l'ensemble il n'y aura pas de problème

➤ Dans le changement d'activité y aura-t-il du décrantage d'office ?

➤ A priori non

➤ Avez-vous prévu le temps de formation nécessaire pour les collaborateurs qui vont changer d'activités pour une mise en place au 1/12/26 ?

➤ Les formations sont dans le parcours mais tout le monde ne sera pas opérationnel au 1/12/26

La gestion des professionnels est gérée par VIAMEDIS : il y a beaucoup de collaborateurs à Montpellier qui continuent à travailler au RPS.

On essaie de finir le stock tardif avant la fin de l'année, mais les Professionnels de Santé mettent du temps à envoyer leurs factures, donc il y aura un reste de factures à traiter en 2027.

➤ Est-ce que les équipes RPS vont reprendre le téléphone et repasser ou rester CRAM : uniquement ils sont uniquement en back office

➤ On doit suivre les demandes de la CRAM à respecter, et donc il faudra reprendre le téléphone.

➤ Avant de rendre un avis, quand saurons nous dans quelles activités les groupes RPS de Montpellier seront transférées ?

➤ A Montpellier beaucoup de retard en VDC donc on ne sait pas quantifier le stock aujourd'hui, donc ça sera soit équipe VDC individuelle soit une équipe presta.

➤ Comment seront traitées les réclamations ?

➤ Par 3 équipes polyvalentes de Réclamation centralisées à BORDEAUX, car il y'a une technicité pour régler des réclamations.

➤ Concernant l'accompagnement des 10 équipes qui vont changer.

A Montpellier le service réclamation est sans nouvelles de son RCM depuis juillet.

Au 11/9 on apprend que nous allons disparaître d'ici 1 mois mais aucun accompagnement

➤ Rapprochez-vous du directeur de Montpellier ou des RP

➤ Il y'a 2 ans vous avez fait le choix de séparer le RO et RC dans les CDS. Aujourd'hui nous risquons de perdre le RO.

A ce jour, vous décidez de séparer les CDS pour l'individuelle et le collectif.

➤ Notre but est de fournir une qualité de service exceptionnelle afin que notre client ait envie de renouveler ses contrats

Bilan du déploiement MEJSESR depuis le 1er mai 2026 et information sur le maintien d'une activité téléphonique entrante pour le réseau physique

Document complet sur demande

Il convient donc de continuer à mobiliser les conseillers du réseau physique à partir du 1^{er} novembre 2026 sur une activité téléphonique d'appels entrants afin de répondre aux flux induits par les contrats collectifs santé et prévoyance du MEJSESR, et autres appels entrants.

PRINCIPES D'ORGANISATION	PRINCIPAUX MOTIFS D'APPELS				
• Temps de travail : pour les journées pour lesquelles les collaborateurs sont concernés par des prises d'appels PSC, 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 » (18 conseillers à date) et en complément avec des appels ponctuels à volontariat auprès des autres régions. • Pauses : les conseillers restent sur le système en place, à savoir 6 minutes par heure de téléphone, à l'exception de la 1^{ère} heure. • Délai de prévenance : les plannings de mobilisation téléphonique sont partagés 3 semaines à l'avance aux conseillers.	<table><thead><tr><th>Santé</th><th>Prévoyance</th></tr></thead><tbody><tr><td> • Demande d'informations sur le contrat collectif santé. • Accompagnement sur le parcours d'affiliation. • Accompagnement suite à une affiliation d'office. • Gestion d'une demande de dispense. • Etc. </td><td> • Accompagnement sur un parcours d'adhésion prévoyance. • Comparatif entre la prévoyance collective et la prévoyance individuelle. • Demande d'informations sur les niveaux de garanties. • Ventes prévoyance individuelle. • Etc. </td></tr></tbody></table> Autres appels entrants (rebonds...) NB : cadrage des modalités de rebonds sur des besoins individuels (OA ou autres) à partir des appels reçus sur les lignes PSC prévue dans les prochains mois.	Santé	Prévoyance	• Demande d'informations sur le contrat collectif santé. • Accompagnement sur le parcours d'affiliation. • Accompagnement suite à une affiliation d'office. • Gestion d'une demande de dispense. • Etc.	• Accompagnement sur un parcours d'adhésion prévoyance. • Comparatif entre la prévoyance collective et la prévoyance individuelle. • Demande d'informations sur les niveaux de garanties. • Ventes prévoyance individuelle. • Etc.
Santé	Prévoyance				
• Demande d'informations sur le contrat collectif santé. • Accompagnement sur le parcours d'affiliation. • Accompagnement suite à une affiliation d'office. • Gestion d'une demande de dispense. • Etc.	• Accompagnement sur un parcours d'adhésion prévoyance. • Comparatif entre la prévoyance collective et la prévoyance individuelle. • Demande d'informations sur les niveaux de garanties. • Ventes prévoyance individuelle. • Etc.				

Les modalités de maintien d'une activité téléphonique entrante pour le réseau physique s'appuie sur des estimations des flux téléphoniques attendus sur la ligne dédiée du MEJSESR

Le contrat collectif remporté auprès du MEJSESR va entraîner une hausse des flux téléphoniques entrants en run pour deux raisons principales :

- Le portefeuille d'adhérents a doublé par rapport au portefeuille avant la mise en œuvre du contrat ;
- Les motifs d'appels vont se diversifier en raison du passage à un contrat collectif : accompagnement des adhésions, suivi des dispenses, souscription à la prévoyance individuelle ou collective, préparation au passage à la retraite, etc.

Selon les premières estimations, le flux prévisionnel quotidien serait de :



Intervention CFDT : nous sommes très surpris de cette présentation sans prolongation des mesures exceptionnelles ?? primes ? jours de TT associés ? je rappelle que d'être au tel en appel entrants ce n'est pas le métier des conseillers...mise a part des formations je ne vois rien pour les collaborateurs Attention au respect du protocole horaire avec les plages variables ; les conseillers commerciaux ne sont pas des téléconseillers avec plages fixes/plages variables. Jusqu'à fin décembre ; vous ne nous consultez pas ?

À la suite des échanges l'employeur présentera un autre document sur le CSE octobre plus détaillé et ce sera une expérimentation avec un REX à 3mois et 6mois.

Compte-rendu de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail extraordinaire du 9 septembre 2026



[Document complet sur demande](#)

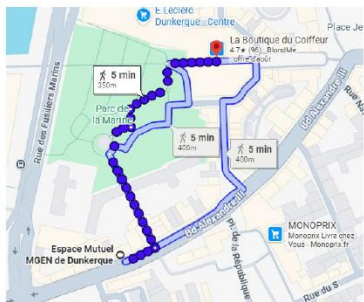
Information-consultation sur le projet de déménagement de l'agence de Dunkerque

Informations générales

Coordonnées de l'ancien site	Coordonnées du nouveau site	Gain financier annuel	Effectifs
92 Bd Alexandre III	24 rue des fusiliers Marins	2,7 k€	4
59140, Dunkerque	59140, Dunkerque	Superficie Avant/ après	ROI
		190m ² /117m ²	6

Implantation & Impacts Organisationnels

Situation géographique



Distance entre les 2 sites : 400 m
2 min 5 min 2 min

Le nouveau site dispose d'un espace de travail de 117 m², il est situé à 400 m de l'ancien emplacement, à environ 700 m de la gare et à 210 m des transports en commun.

Le Stationnement

Le site est desservi par le réseau de transports urbain de la ville de Dunkerque. La nouvelle agence est desservie par une ligne de bus dont l'arrêt se trouve à 210m.

Conditions de stationnement pour le personnel :

Le nouveau site dispose d'une place de stationnement, situé au sein d'un centre commercial. Il bénéficie également d'un parking offrant jusqu'à deux heures de stationnement gratuit, sans obligation d'achat. Plusieurs parcs de stationnement gratuits sont également disponibles à proximité, à environ trois minutes du site.

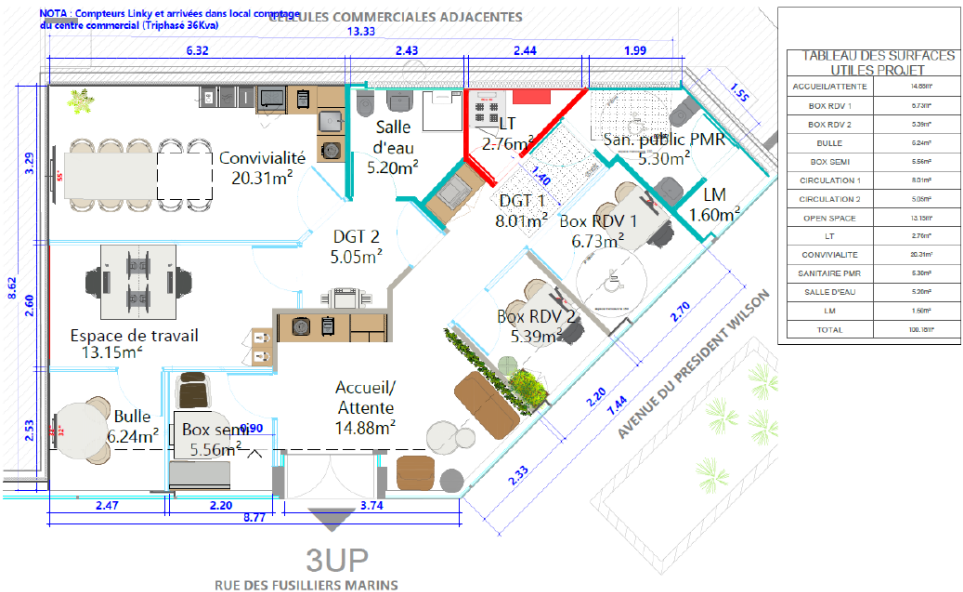
Enfin, Le parking du centre commercial est équipé de quatre bornes de recharge pour véhicules électriques. Aucun stationnement pour vélos n'est disponible sur le site néanmoins le centre commercial dispose d'arceaux permettant d'attacher les vélos.

Moyenne des interactions à face à face par jour*	Moyenne des rdvs face à face traités par jour*
18	1,7

*données 2025

Plans d'aménagement intérieur

Le nouvel espace mutuel de Dunkerque sera organisé selon la nouvelle charte MGEN avec les normes PMR en vigueur (rampe d'accès).



Intervention des élus :

Les normes environnementales ont été demandées mais en cours de réception.

Cadre très agréable mais les box sont un peu petits.

Il n'y a pas de voiture de services et pas de parking spécifique. Il y'a des bornes de recharges électriques.

Il serait bien de mettre des filtres UV sur les fenêtres en prévision des futures canicules. Soit des filtres soit des stores seront prévus

Avis favorable à l'unanimité

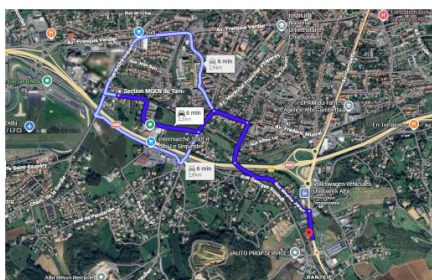
Information-consultation sur le projet de déménagement de l'agence du Tarn

Informations générales

Coordonnées de l'ancien site	Coordonnées du nouveau site	Gain financier annuel	ROI
10 Rue des Taillades	Route des Castres	21 K€ TTC	22,6
81000, Albi	81000, Albi	Superficie Avant/ Après	DPE
Effectifs MGEN		574m²/226m²	Non connu
8 (+ 1 collaborateur MNT)			

Implantation & Impacts Organisationnels

Situation géographique



Distance entre les 2 sites :
5 min 20 min 24 min 7 min

Le nouveau site dispose d'un espace de travail de 226m². Il est situé à 2,3 km de l'ancien emplacement et à 300 m des transports en commun.

Le Stationnement

Le site est desservi par le réseau de transports urbain de la ville avec des passages de bus régulier (arrêt de bus à 300 m) pour se rendre à la gare en 13min

Conditions de stationnement pour le personnel :

4 places de stationnement sont attribuées à la MGEN dans le parking de l'immeuble. Par ailleurs, d'autres possibilités de stationnement existent à proximité, le site étant situé en entrée d'Albi, dans un secteur résidentiel. Des places de stationnement public gratuites sont également disponibles aux alentours. Enfin, un projet d'aménagement d'un parking supplémentaire, sur une parcelle voisine, est à l'étude et pourrait offrir à terme environ 35 places.

Entouré en VERT : environ 30 places de parking libre
Entouré en ROSE : environ 50 places de parking libre
Entouré en ORANGE : environ 29 places de parking libre
Croix rose : emplacement du futur site



CSE MGEN 24/09/2026

3

Plans d'aménagement intérieur

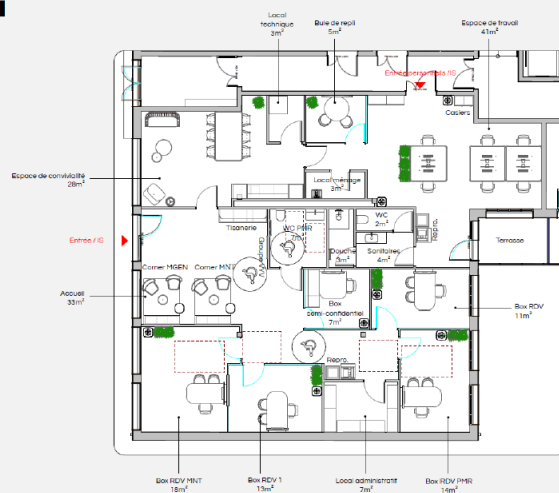
La nouvelle agence MGEN du Tarn sera organisée selon la nouvelle charte MGEN avec les normes PMR en vigueur. Voici les plans d'implantation prévisionnels.

MGEN Albi

Le projet

RDC
214m²

Flux / sortie de secours



Il y a l'accès à une terrasse à droite.



RDC
Plan

Déménagement de ALBI à ALBI.

Le nouveau bâtiment n'est pas encore construit, c'est un projet sur 214 M2 et c'est un projet mixte MGEN/MNT.

Confirmation pour 2 collaborateurs MNT mais pour 1,5 ETP (1 personne tous les jours et la 2^{ème} personne 3 demi-journée par semaine) Ils auront la surface allouée prévue au départ sans prendre plus de place à MGEN.

4 places de parking pour MGEN dont 1 réservée RQTH et d'autres dans le quartier.

Pas de local vélo prévu.

Il est prévu de vendre le local actuel MGEN car nous sommes propriétaire.

Route de castres accidentogène il va falloir penser à sécuriser les salariés. Les éléments seront pensés dans le DUERP si besoin. L'accès à l'agence se fait par un rondpoint et la bretelle est à 200 mètres donc facile d'accès et beaucoup plus visible.

Un bureau supplémentaire serait la bienvenue. En cours d'étude

24 ABSECTIONS

1 POUR

Recueil de l'avis du CSE MGEN sur l'impossibilité de reclassement d'une salariée

25 VOIX CONTRE soit AVIS DEFAVORABLE

Situation trimestrielle des effectifs : 2^{ème} trimestre 2026

A FIN JUIN 26

3615 CDI

CDD

SOIT 4013 COLLAB

CDS

2600 fin mars 2575 à fin juin

10% DE baisse de CDD

RESEAU COMMERCIAL

1450 à fin mars et 1438 à fin juin

Réseau stable cdd et cdi

VAD

Légère baisse

Moyenne d'Age 45 ans

Ancienneté moyenne 11 ans

Taux de précarité 11% donc en baisse (12,3% précédemment)

Désignation d'un membre et d'un secrétaire de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail

Désignations de Aurore MABIALA NKOSSOU

25 VOIX POUR

Questions diverses

<u>QUESTIONS DIVERSES DU MOIS DERNIER</u>	<u>REPONSES APPORTEES CE MOIS CI</u>
RTT et CPN Cadrage pour le réseau ?	Toujours en cours
<u>QUESTION DIVERSES DE CE MOIS CI</u>	<u>REPONSES APPORTEES CE MOIS CI OU LE MOIS PROCHAIN</u>
Dans le cadre de l'augmentation du prix du carburant et de la pénurie dans certaines régions, que prévoyez-vous pour les salariés en plus de la prime carburant qui n'est que de 100 € par semestre ?	Rien n'est prévu pour le moment ; nous avons élargi les conditions d'éligibilité pour la prime carburant pour l'année 2026
Pouvez-vous également augmenter les jours de TLT ou de TLO pour l'ensemble des salariés, car cela engendre un coup important pour se rendre sur les lieux de travail ?	Non ce n'est pas prévu
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	
Augmentation du TLT pour le commercial ou du TLE ?	On a prévu de revenir vers vous d'ici 1 mois
Combien d'heures ont été payées en CHI et combien de collab en ont bénéficiés	Prévu en commission paritaire de transfo
Temps de badgeage très long sur le réseau le matin sur site	
Flux externe rupture de charge qu'est-il prévu ?	On prend le point
Souplesse sur le TLT pour les problèmes de pénurie d'essence	Ce n'est pas au CSE de discuter de ces sujets la
L'état permet une prime carburant supérieure à 200 € et les voitures électriques peuvent il en bénéficier	La MGEN reste à 200 € Toutes les voitures peuvent en bénéficier
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 ?	On prend le point mais objectivement l'essentiel est que le client est sa réponse et que le collab prenne le temps qu'il faut pour satisfaire le client.