



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

VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

Sandra ZEKRI
Déléguée Syndicale Centrale



**Mélanie
MARCHAND**
Elue titulaire CSE
CDS Rennes



Valérié PRUNIER
Représentante
Syndicale CSE
CDS Montpellier



Michèle BOSTOEN
Elue suppléante CSE
CDS Lille



CSE MGEN DU 20/11/2025

Communication du Président

Appels d'offres : Education Nationale : affiliation en cours. 230000 agents affiliés et 24000 dispensés (12%)

153000 en cours d'affiliation

CULTURE affiliation en service au 1/10

MSST (sociaux santé et travail) prévoyance en cours

EUROPE et AFFAIRES ETRANGERES (les affiliations ont débutées en novembre)

SIRO

Le projet s'est bien déroulé malgré de gros problème en CDS

1,3 millions d'agent ont basculés

QS : les stocks montent 163000 dossiers en stocks (pega)

Akio 50000 (10 jours de stock)

Neutralisation des objectifs sur novembre et décembre pour les commerciaux

Les objectifs des CDS seront calculés sur la période du 01/7 AU 31/10

L'employeur permet de fermer à 15h le 24 et 31/12 pour tous les salariés (nous attendons de voir si ces heures seront offertes ou à prendre sur les compteurs !)

Le Samedi 21/11 les CDS de Paris, LA VERRIERE et Montpellier seront fermés pour les heures supplémentaires.

Intervention des élus

VISITE accueil section (flot de visiteur)

Fatigue accrue des salarié, 5 semaines consécutives d'heures sup obligatoires, risque psychosocial très élevé –

Rep employeur :On entend vos alertes nous espérons que nous allons pouvoir endiguer les HS

PPV versement prévu 1^{er} trimestre 2026 et vous annoncez plutôt mai juin 2026. Le terrain n'a pas besoin de ça.

PSC mutuelle imposée = couverture non adaptée et obligatoire et cotisations élevées

On se félicite du lancement au détriment de quoi ? les salariés sont fatigués et ne sont pas aidés. Démotivation, épuisement, crainte qu'il y ait des arrêts de travail.

Sur le réseau commercial très forte mobilisation sur appels entrants (débordement du 3676 sur des conseillers non formés et ni accompagnés) les démobilisations au quotidien sur le téléphone pose des problèmes. Flux à l'accueil très important avec fermeture en demi-journée des agences. Planning très restrictifs (pauses déjeuner amputées) Les appels entrants en section sont de 5H maximum par semaine alors qu'en ce moment nous sommes plutôt sur 5H30 par semaine.

A partir de combien d'heures SUP les heures sup sont fiscalisées ?

HS annoncées le vendredi pour le lundi ?

HS combien peut ton faire dans la semaine ?

Le TT médical peut-il être au volontariat et non obligatoire ?

Quelle Reconnaissance de l'employeur pour le 24 et 31 décembre en permettant de fermer à 15h ? Pose d'un CHI ou cadeau de l'employeur ?

Raz de marée dans les agences 90 personnes par demi-journée

Fatigue morale intense,

CDS la verrière pourquoi ouvrir le site le samedi alors que les salariés sont majoritairement en TT

Les Managers au forfait jour 4H auront-ils la prime pour le samedi entier et vont-ils récupérer une journée entière.

Refaire une Diffusion aux directions pour le TLE du lundi après les HS du samedi car certains salariés qui font une demi-journée le samedi on leur Responsable qui leur refuse le TLE du lundi ?

Il y'a des attaques contre la MGEN sur les réseaux sociaux. Les adhérents ne comprennent pas la PSC. Que va faire la MGEN et le MEN pour contrer cela ? Le sujet est pris en charge par le COMEX pour savoir quelle posture on va tenir ; nous on déploie le contrat mais la PSC est amené par le MEN.

QS appel téléphonique ? «30 et 40% - 800 000 CV mises à jour -

Renfort ; équipe du CET (qui ne connaissent pas odigo) et des techniques d'apprentissage sont difficiles – on va leur demander juste de donner les numéros de séries des CV sinon ils retransféreront car on sait que l'apprentissage est long

A la CPAM 3646 un message indique de se retourner vers la MGE : si vous êtes à la MGEN appelé au 09....ce qui entraîne un très grand volume d'appel (y compris des personnes non MGEN)

HS pour activités débordées mais au IJ les dossiers n'arrivent pas dans les outils donc pas de retards car pas de travail. On nous demande de faire les HS Obligatoires

Les salariés qui ont encore des RTT à poser avant fin décembre 25 comment vont-il faire ?

Réponse :

Poste Politique (LFI) : Sujet pris en charge par le comité.

Les mesures restent exceptionnelles

Beaucoup d'appel pour la création de compte AMELI

Maladresse pour la com des HS
CDS La verrière, Montpellier, Paris fermés le 22/11 pour les HS

Approbation du procès-verbal du CSE ordinaire du 25/09/25

PV APPROUVE A L'UNANIMITE

Point de situation sur les objectifs commerciaux 25 de la période 2

Pour rappel, les objectifs commerciaux 2025 se structureront en deux grandes étapes avec la mise en place du contrat d'assurance Santé collective à compter d'octobre 2025.



Pilotage du capacitaire régional - principes

- Taux d'adhérence entre le capacitaire (nombre d'ETP activité téléphonique) demandé par le service Pilotage du siège et la mise à disposition des ETP par la région.
 - L'objectif est régional et identique à chaque région.
 - Objectif : 97% d'adéquation entre le capacitaire (nombre d'ETP activité téléphonique) demandé par le service Pilotage et la mise à disposition des ETP par la région. Le seuil de déclenchement est défini à 95% d'adéquation.
 - L'objectif est défini et mesuré pour une période de 3 mois [Octobre à décembre 2025] avec un suivi/pilotage mensuel.

1

Conditions d'attribution de la prime

- Si l'objectif d'adéquation entre la demande de capacitaire et la mise à disposition est atteint à 97%, cela déclenche 100% du versement de la prime.
 - Si l'objectif d'adéquation entre la demande de capacitaire et la mise à disposition est atteint à 95%, cela déclenche 90% du versement de la prime.
 - Si l'objectif d'adéquation entre la demande de capacitaire et la mise à disposition est atteint entre 95 et 97%, la prime est calculée au prorata du % d'atteinte.



Zoom sur la prime commerciale des RAC/REC

- Les critères de déclenchement de la prime commerciale des RAC/REC sont identiques à ceux des CC/CCS.
 - Si l'objectif collectif régional est atteint, alors le responsable d'équipe commerciale déclenche la prime collective.

OBJECTIF N°1
ACCOMPAGNEMENT A L'ADHESION AU CONTRAT SANTE COLLECTIVE

2/3

Mode de calcul

- **Périmètre de calcul de l'indicateur :** Cet indicateur est calculé sur la planification téléphonique MEJSESR de semaine (les samedis n'intègrent pas cet indicateur car les agences n'ont pas de possibilité de maintenir les ressources mobilisées en cas d'absence).
- **Le calcul est effectué comme suit :**
 - Numérateur : volume d'heures loguées sur Odigo par les conseillers de la région [Source : Odigo]
 - Dénominateur : volume d'heures demandées à la région dans la planification. [Source : fichier de commande POPC] Note : les déplanifications demandées par POPC sont déduites au fur et à mesure de la commande.
- **Lecture :** un taux supérieur à 100% signifie que la région a mis plus de ressources que demandé, un taux inférieur à 100% signifie que la région a mis moins de ressources que demandé.

 **Explications**

- Le volume d'heures loguées sur Odigo comptabilise le temps en appel entrant PSC, le temps en pause et le temps en statut « disponible ».
- Le temps en « retrait » (informatique, formation...) n'est pas comptabilisé dans les heures loguées.

OBJECTIF N°1
ACCOMPAGNEMENT A L'ADHESION AU CONTRAT SANTE COLLECTIVE

Résultats octobre / novembre

		Auvergne Rhône Alpes	Bretagne Pays de la Loire ExtraMétropo litan	Bourgogne Franche Comté Antilles Guaye	Ile de France	Hauts-de- France Normandie	Grand-Est	Occitanie	Provence Alpes Côte d'Azur Corse	Nouvelle- Aquitaine	Centre Val de Loire Océan Indien	GLOBAL REGIONS
OCTOBRE	Volume d'heures planifiées	1220:00:00	1555:30:00	976:30:00	1395:11:31	1578:00:00	883:30:00	1307:00:00	1169:30:00	1166:30:00	600:00:00	12431:30:00
	Durée Log on (Odigo)	3137:18:29	3007:54:23	1217:23:15	1688:05:51	2765:16:47	1255:31:36	1478:40:36	1518:34:50	1426:39:31	767:14:29	18171:46:41
	Taux d'adhérence	257,16%	193,37%	124,67%	120,99%	175,24%	142,11%	113,14%	129,85%	122,30%	127,87%	146,18%
		Auvergne Rhône Alpes	Bretagne Pays de la Loire ExtraMétropo litan	Bourgogne Franche Comté Antilles Guaye	Ile de France	Hauts-de- France Normandie	Grand-Est	Occitanie	Provence Alpes Côte d'Azur Corse	Nouvelle- Aquitaine	Centre Val de Loire Océan Indien	GLOBAL REGIONS
NOVEMBRE	Volume d'heures planifiées	263:00:00	443:30:00	300:30:00	481:30:00	515:30:00	374:00:00	459:00:00	407:30:00	262:00:00	219:30:00	3732:30:00
	Durée Log on (Odigo)	500:18:25	800:24:07	382:20:13	546:49:13	632:25:00	483:32:08	518:28:23	501:18:43	381:21:20	199:07:34	4946:05:06
	Taux d'adhérence	190,26%	180,47%	127,25%	113,58%	122,69%	129,27%	112,96%	123,04%	145,57%	90,70%	132,77%

RAPPEL

OBJECTIF N°2
SOUSCRITION PREVOYANCE (individuelle/collective)

1/2

Souscription Prévoyance

- Taux d'équipement d'adhérents ayant souscrit à la Prévoyance Individuelle [Maintien administratif & Conquête] ou Collective versus le % d'agents affiliés au contrat collectif santé.
- L'objectif global se décompose en 2 sous objectifs basés sur le nombre de liens d'affiliations adressés durant la période de déploiement [8/10 au 19/12] :
 - 1^{er} objectif : Taux d'agents déjà adhérents MSP conservant l'offre individuelle MSP, ou basculant sur l'offre collective : 95% calculé sur la période de déploiement jusqu'à fin décembre.
 - 2^{ème} objectif : Taux d'agents non adhérents MGEN ayant souscrit à un contrat prévoyance MGEN (collective ou individuelle) : 5% calculé sur la période de déploiement comprise entre le démarrage de la commercialisation de l'offre collective, et jusqu'à fin décembre.

Ces 2 sous-objectifs se traduisent en un nombre global de contrats souscrits ou maintenus.
- L'objectif est national et calculé sur l'ensemble des canaux de contacts (téléphonique, rendez-vous...).
- L'objectif est défini et mesuré pour une période de 3 mois [Octobre à décembre 2025] avec un suivi/pilotage mensuel.



Conditions d'attribution de la prime

- La prime se déclenche dès lors que le nombre global de souscription à la Prévoyance Individuelle [Maintien administratif & Conquête] ou Collective est atteint, y compris si la répartition entre les 2 objectifs ne respecte pas les taux fixés.



Zoom sur la prime commerciale des RAC/REC

- L'objectif étant national, les critères de déclenchement de la prime commerciale des RAC/REC sont identiques à ceux des CC/CCS.

Résultats octobre / novembre

Compte tenu du décalage des opérations (notification tardive du gain de l'AO prévoyance collective, et report partiel du lancement des parcours de maintien administratifs pour les adhérents MSP), il n'y a pas de publication des résultats à date

Les objectifs ne porteront que sur les résultats de maintien administratifs, compte tenu du lancement de l'offre collective facultative qu'en janvier 2026.

Toutes les explications seront données en séance.

RAPPEL

OBJECTIF N°3 RECUEIL CONSENTEMENT

1/4

Recueil du Consentement - principes

- Taux de consentements recueillis auprès des agents (Adhérents ou non adhérents) versus le % d'agents affiliés au contrat collectif santé. Les agents ayant exprimé une dispense sont exclus du périmètre.
- Le recueil du consentement concerne les offres analogues et autres offres MGEN et ne tient pas compte du recueil de consentement sur les offres partenaires.
- L'objectif global se décompose en 2 sous objectifs basés sur le nombre de liens d'affiliations adressés durant la période de déploiement [8/10 au 19/12] :
 - ✓ 1^{er} objectif : un objectif pour les adhérents connus de MGEN qui n'ont pas déjà donné leur consentement
 - ✓ 2^{ème} objectif : un objectif pour les agents non connus de MGEN qui n'ont pas déjà donné leur consentement
- L'objectif national est calculé sur l'ensemble des canaux de contacts (téléphonique, selfcare...) incluant les agents affiliés d'office.
- L'objectif est défini et mesuré pour une période de 3 mois [Octobre à décembre 2025] avec un suivi/pilotage mensuel.



Conditions d'attribution de la prime

- La prime est versée à 100% lorsque le taux moyen de consentement sur la population n'ayant pas préalablement consenti est atteint à 55%
- La prime se déclenche à 90% lorsque le taux de consentement moyen est atteint à 52%, et elle est versée au prorata entre 52% et 55%



Zoom sur la prime commerciale des RAC/REC

- L'objectif étant national, les critères de déclenchement de la prime commerciale des RAC/REC sont identiques à ceux des CC/CCS.

OBJECTIF N°3 RECUEIL CONSENTEMENT

Mode de calcul

L'objectif est fixé à 55 % de consentements sur l'ensemble de la population éligible à un consentement MGEN et/offre analogue.
Cette population est composée de deux familles d'agent du MEJSESR :

- Les agents connus MGEN c'est-à-dire détenteur d'un contrat actif avant la période d'affiliation;
- Les agents inconnus MGEN c'est-à-dire non-détenteur d'un contrat actif avant la période d'affiliation.

Le calcul du taux est réalisé sur les deux types de population puis au global :

1. Nombre de consentements positifs sur la population déjà adhérente / Nombre d'agents déjà adhérents n'ayant pas donné préalablement leur consentement

2. Nombre de consentements positifs sur la population des non adhérents préalablement / Nombre total d'agents non adhérents MGEN préalablement

3. Nombre total de consentements positifs sur les 2 populations / la somme des agents affiliés déjà adhérents (éligibles au recueil de consentement) et non adhérents

OBJECTIF N°3
RECUEIL CONSENTEMENT

Résultats octobre / novembre

INDICATEURS	Affiliés au 05/10	Affiliés au 12/10	Affiliés au 19/10	Affiliés au 26/10	CUMUL OCTOBRE	Affiliés au 02/11	Affiliés au 09/11
Nombre d'affiliation	21	8 199	32 354	54 131	89 867	109 402	150 735
Nombre d'agents déjà adhérents n'ayant pas donné préalablement leur consentement	6	2 049	7 773	12 512	18 107	21 445	28 075
Nombre d'agents non adhérents MGEN	10	1 842	8 045	14 957	32 222	40 161	58 816
Nombre de consentements positifs sur la population déjà adhérent	6	1 553	5 962	9 657	12 933	15 378	19 939
Nombre de consentement positif sur la population non adhérent	7	1 421	6 142	11 462	18 041	23 415	33 516
Consentements agent connu (dont on n'avait pas le consentement)	100%	76%	77%	77%	71%	72%	71%
Consentement agent inconnu	70%	77%	76%	77%	56%	58%	57%
Consentement global	81,25%	76,43%	76,52%	76,88%	61,54%	62,97%	61,52%

Intervention CFDT/élus : On rappelle que la neutralisation des objectifs a été demandée par les élus à plusieurs reprises/ on demande un éclairage au niveau de la commercialisation/ refus de TLT par certains managers/Alerte sur le taux de consentement qui baisse significative/ manque de stabilité et de confort pour la collaborateurs et managers avec les demobilisations et les changements intempestifs/Les kiff starters viennent s'ajouter au travail des managers et collaborateurs/ nous demandons un éclairage sur les référents EV et les objectifs qualitatifs

SIRO : Nombre de visite importantes dans les SD.

Réponses employeur : La neutralisation des objectifs n'est pas envisagé par l'employeur/possibilité pour les referents EV/CCS avec l'objectif qualitatif qui est non atteint de faire ces adhésions et seront comptabilisés jusqu'au 31/12
« Zone de turbulence en espérant que l'on en sortira d'ici 1 mois ».

Déplanification : ce n'est pas idéal mais nous faisons avec des flux non conformes à ce que l'on pensait et aux demandes du MEN qui arrivent chaque jour.

On a demandé une planification à 4 semaines ont fait au plus juste dans une période un peu inhabituelle.

Consentement positif = consentement

Objectif 2026 trop d'inconnu sur nos objectifs 2026 trop d'incertitude. Ils seront présentés en décembre 25 et en début d'année 26.

Point de situation sur le déploiement des contrats collectifs PSC

Intervention CFDT/élus :

Temps pause 6 min par heure sauf la 1ere heure ? C'est bien la règle on va le préciser
Plage d'appel 11H à 15h30 ? pause déj à 10h30 est normal ?

Ticket resto pour l'avoir il faut avoir travailler 2H30 avant et après la pause déj ?

2 plages de travail autour de la plage déj sans condition de durée.

POINT DE SITUATION SUR LA BASCULE SIRO

Quels sont les objectifs du projet SIRO dans notre Transformation ?



Une mission de service public confirmée et maîtrisée

- 14 Mai 2024: signature d'une nouvelle convention de partenariat et de gestion pour une durée de 5 ans sur la période 2023-2027.



Réduire nos coûts SI

- Ne plus porter dans notre SI les évolutions structurantes des PLFSS
- Un coût annuel forfaitaire d'utilisation des outils SI de gestion du RO
- Trouver un « équilibre » remises de gestion vs gestion



Apporter de nouveaux services

- Instruction des dossiers ALD plus rapide avec la dématérialisation par le professionnel de santé
- Dématérialisation des prestations en espèces – arrêts de travail
- Services Ameli et Ameli pro

→ Le projet SIRO s'intègre dans cette Transformation comme une étape incontournable nous permettant :

- A horizon 2028 de nous conforter sur l'ensemble de nos missions comme un acteur performant, concurrentiel, au service de nos assurés et de nos adhérents



La dissociation des remboursements
RO et RC
1 guichet unique en 2 temps



Rattachement des actifs à la section du département de domicile (déjà le cas pour les retraités)



Un nouvel Espace personnel pour la gestion du régime obligatoire & espace mobile



De nouveaux services pour les assurés comme l'automatisation des demandes d'ALD



A partir du
12 Novembre 2025 :

Techniquement sur le SI Cnam, nous devenons un régime partenaire, « caisse » 919
=> Changement de Triplet

Etape 1

Mise à jour
Carte
Vitale

Etape 2

Création du
compte AMELI



Numéro RO:
09 72 72 40 60
A venir numéros dédiés
Ministère - PSC

Un programme SIRO qui délivre en temps et en heure à l'issue de 3 ans de travaux continus des équipes MGEN en collaboration avec la CNAM

Le service a été ouvert le 12 novembre à 8h comme prévu, sur le nouveau Système d'Information avec reprise complète de l'existant, à savoir :

- plus de 3,3 millions d'assurés et précisément 3.665.695(assurés + ayant droits)
- 2.543.960 Cartes Vitales que nos assurés vont devoir mettre à jour
- 36.123.854€ de créances (franchises, participations forfaitaires, indus)
- Un taux de rejet extrêmement bas et sans précédent de 0,03% des données

Ce démarrage est globalement maîtrisé, les équipes des Centres de service se connectent aux nouveaux outils et opèrent la gestion et la liquidation des dossiers RO.

La reprise s'opère de manière progressive pour permettre de sécuriser la montée en charge sur les nouveaux outils avec une intégration partielle des flux journaliers les premiers jours. Cette montée en charge progressive couplée à une fermeture du service pendant 5 jours va mécaniquement générer du stock

- D'importants moyens sont mis en œuvre (dont heures supplémentaires et samedis travaillés) pour résorber ce stock dans les prochaines semaines.

Les volumes d'appels ont plus que doublé cette première journée (55K appels versus 20K)

dans un contexte déjà inflationniste lié à l'affiliation des contrats MEN et MEAE

L'ouverture du service Ameli a été décalée en fin de journée pour des problèmes techniques CNAM et quelques problèmes restent encore à régler sur certains outils « satellites ».

Interventions CFDT/ Elus :

Rien n'a fonctionné la journée du 12/11 vous ne pouvez pas tenir le discours que tout à bien fonctionné.

Les paiements ont été arrêtés depuis le 6/11 (IJ) cela reprend uniquement depuis le 19/11 et nous n'avions aucune information à donner aux assurés. Nous sommes insultés.

Semaine chaotique impossibilité de connecter tout le monde en même temps (bande passante).

ORGANISATION DU TRAVAIL : consigne et contre consigne toutes les heures

Pression sur les CHI à poser alors que nous n'avons pas le temps de les prendre ?

Les personnes âgées ne comprennent pas du tout le courrier sur le compte AMELI et elles ont besoin d'être rassurées.

Quelle est la pertinence de maintenir les HS obligatoires alors que les outils ne fonctionnent pas ?

On attend de l'employeur qu'il coordonne ses réponses en instances (entre les opérationnels et la RH)

Beaucoup de logiciel défaillant

Salariés insultés

Fatigue des salariés

Réponse employeur :

Volonté d'accompagner les adhérents et les salariés

Nous ne minimisons pas ce que vivent les salariés et les adhérents

On s'organise pour améliorer

800 000 CV mise à jour dès la première semaine

260 000 ont créé leurs compte AMELI (c'est très bien mais il y'a sans doute des difficultés)

Taux de rejets à 2% au début de la bascule et le taux a augmenté après une semaine.

17000 appels en tant normal qui passe à 60000 appels après la bascule.

Enjeu financier

Amélioration des process

Bonne qualité de migration informatique

Confirmation que certains logiciels ne fonctionnent pas ou mal

Désignation des RP MGEN

APPROUVE A L UNANIMITE

Questions diverses

Les questions sont posées par écrit et envoyées à l'employeur apres le CSE car manque de temps !



Pour revendiquer et défendre vos idées –
<https://www.cfdlgroupemgen.org>