



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

VOTRE EQUIPE CFDT CSE **MGEN**



CSE MGEN DU 18/12/2025

Communication du Président

Déploiement en cours du MAE avec mise en service au 01/01/2026

Déploiement de l'Enseignement Supérieur : discussions en cours pour démarrage au 01/05/2026 ou 01/12/2026 / Planning Prévoyance Facultative prévue début mars avec envoi des liens début Février

Stocks PEGA : 6jrs de traitement / Qualité de Service : 50% (appels en baisse)

Samedis travaillés : entre 700 et 750 Pers/samedi (stocks maîtrisés)

Fermeture à 15H le 24/12 et 31/12 : heures prises sur le CHI

Informations sur la paie de décembre : versement le 24/12 ou 28/12 selon les délais bancaires

Intervention des élus



Tensions et fatigues extrêmes sur les heures supplémentaires, la gestion des stocks, les flux d'accueil, les incivilités. Sur les CDS et le Réseau Commercial

Nous demandons une communication appuyée sur le NON-recours des heures supplémentaires en janvier/février dans les CDS

Report des RTT trop tardifs

Nous attendons un retour ce jour sur les fermetures à 15h car la CFDT a posé la question par écrit « Concernant la fermeture à 15h des services les 24/12/2025 et 31/12/2025, une première communication, dans certains centres, stipulait qu'il était possible de travailler après 15h pour les salariés en télétravail. Cette communication a été infirmée le 15/12/2025, informant les salariés qu'ils devaient s'arrêter à 15h, y compris en télétravail. Certains salariés avaient pris leurs dispositions pour être en télétravail et ainsi terminer après 15h pour diverses raisons (RDV médicaux, garde d'enfants...) et se trouvent aujourd'hui en difficulté. Est-il possible, pour les 24 et 31/12/2025, de déroger à la règle de 6 heures de travail minimum par jour, charge aux salariés concernés de récupérer leur temps de travail dans les conditions habituelles ensuite ? Réponse employeur : les heures seront à prendre sur le CHI et il va être dérogé exceptionnellement aux sessions de 6H obligatoires.

Point de Situation post bascule SIRO

LES CHIFFRES CLÉS DE LA BASCULE



CHRONOGRAMME DE BASCULE DÉROULÉ DANS
LES TEMPS À PARTIR DU 07/11 POUR TENIR LE
JALON D'OUVERTURE DE SERVICE LE 12/11



UNE OUVERTURE DE SERVICE AU 12/11
OPÉRATIONNELLE



MAIS DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES ADHÉRENTS ET LES ÉQUIPES DE GESTION

Ce qui marche bien

- Liquidation opérationnelle
- Taux de rejet des flux externes (< 2%)
- Montée en puissance très rapide des mises à jour de carte Vitale → Plus de 1 500 000 cartes Vitale mises à jour
- Montée en puissance très rapide des ouvertures de comptes Ameli → Plus de 600 000 comptes Ameli créés
- Dès le 27/11, 128M€ payés sur les comptes des PS, 14M€ sur les comptes des Assurés
- Solution apportée concernant la Non alimentation de BOAAT avec les arrêts de travail numérisés (Les arrêts de travail envoyés par courrier sont numérisés et doivent normalement alimenter BO AAT pour la gestion des rejets et la création du dossier IJ en auto)
- Résolution le 20/11 des problèmes d'instabilité des applications SIRO (Certaines applications étaient fortement instables au démarrage (Gecamat, Image...)).

Ce qui reste à résoudre

- Affiliation des assurés non ouverte. 4000 affiliations en attente, solution de contournement en préparation
- Bug sur les envois Noémie vers le RC Orion du 21 au 27 novembre. Solution de rattrapage en cours. Impact sur les assurés qui appellent.
- Les demande de créations de cartes vitales sont bien consolidées dans SIRO mais ne sont pas envoyées au GIE (Les assurés ayant perdu ou ayant demandé des Cartes Vitales depuis le 12/11 sont en attente de réception de ces éléments)
- Impossibilité d'envoi des courriers aux PS depuis FluxTiers. Les courriers liés aux rejets de liquidation pour les PS ne peuvent être envoyés
- Problème de connexion aux outils pour gérer les affiliations et générer les échéanciers auto des PE. Une limitation de l'outil PROGRES (99 connexions d'utilisateurs sur 3 jours glissants) et de Citrix engendre des impossibilités d'accès à l'outil
- Application SUCRE non disponible. L'application permettant d'envoyer les notifications des créances (indus) aux PS et assurés n'est pas encore disponible



CSE MGEN 18/12/2025

Un SI qui fonctionne globalement bien, avec des applications encore en cours de fiabilisation, pour lesquelles les collaborateurs sont fortement sollicités d'autant que les adhérents doivent eux aussi s'approprier les nouveautés

Intervention des élus :

Notre inquiétude va au-delà de la bascule

Nous n'avons aucune réponse à nos demandes on ne sait pas comment traiter les dossiers et personnes ne peut nous renseigner nous sommes seuls devant les problèmes ;

Problème de communication avec nos assurés. Ils pensent être gérés dorénavant par la CPAM et plus par la MGEN

Devons-nous demander les décomptes sécu aux assurés alors qu'ils sont gérés en RO et RC à la MGEN (transitoire)

Les prestataires indiquent NSPF et les dossiers nous reviennent ensuite avec 2 ou 3 semaines de délai ? C'est parce que les prestataires traitent des activités les plus simples et en

masses. Ils sont formés par des salariés MGEN et ils font déjà beaucoup mais ne peuvent pas tout connaître.

Si les assurés font une demande RO sur l'espace RC on inversement que faisons-nous ? (Traitions nous le dossier ou devons-nous le transférer) Si on sait traiter on le fait sinon on transfère

Dimensionnement des équipes ? quand est-il ? quand allez-vous communiquer auprès des salariés ? aujourd'hui nous ne pouvons pas dimensionner correctement il va falloir attendre pour réorganiser ce point

Dans la création de la mise à jour des Cartes Vitales nous en sommes à mi-chemin
1,6 millions de MAJ déjà effectuées sur 2,5 millions de Carte Vitale
2/3 ont déjà créé un compte AMELI soit 1,6 million mais on aimerait atteindre environ 2 millions

Objectif 2026 pour le Réseau, la VAD et les filières secrétariat

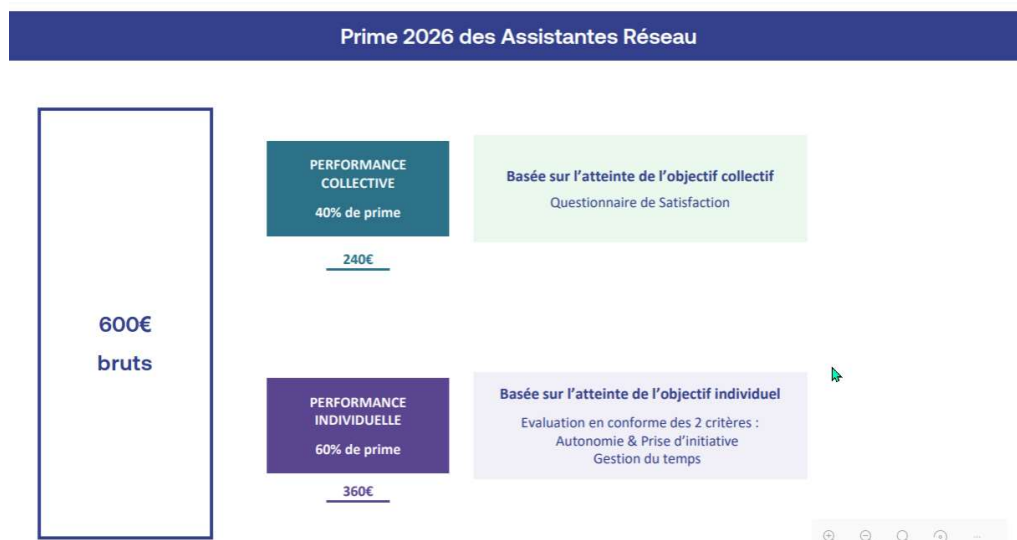
Pour les fonctions commerciales en 2026, les objectifs sont partagés en 2 grandes étapes :

- T1 2026 : poursuite des objectifs définis sur le contrat collectif MEN Santé & Prévoyance du T4 2025.
- D'avril à décembre 2026 : des objectifs commerciaux à définir (santé, prévoyance, OA)

2026											
Janv.	Fév.	Mars	avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.
1 ^{ère} période			2 ^{ème} période								
Objectifs Contrats collectif MEN Santé/Prévoyance			Objectifs portant sur la Santé, Prévoyance et OA en cours de définition								

En 2026, des critères de déclenchement de la prime commerciale différenciés selon la période d'activité et identiques pour les fonctions commerciales : CC Agences et VAD/CCS/RQR/RDR/REC/RAC

	1 ^{ère} période	2 ^{ème} période
Année de référence	1er janvier au 31 mars 2026 inclus	1er avril au 31 décembre 2026 inclus
Proratisation Contrat	Une proratisation du montant est effectuée en fonction de la quotité horaire du salarié (temps plein, temps partiel)	
Taux de présence	<ul style="list-style-type: none">▪ Au moins 2 mois de «présence effective» (= en contrat MGEN, en présence continue ou discontinue), soit 60 jours calendaires.▪ Au moins 2 mois d'ancienneté dans une fonction éligible à la prime au cours de l'année 2026.▪ Être en contrat au sein du Groupe VYV au 31/12/2026 (les salariés ayant effectué une mobilité sortante intra Groupe VYV disposeront d'un versement de la prime même en cas de non-présence dans les effectifs MGEN).	<ul style="list-style-type: none">▪ Au moins 4 mois de «présence effective» (= en contrat MGEN, en présence continue ou discontinue).▪ Au moins 4 mois d'ancienneté dans une fonction éligible à la prime au cours de l'année 2026.▪ Être en contrat au sein du Groupe VYV au 31/12/2026 (les salariés ayant effectué une mobilité sortante intra Groupe VYV disposeront d'un versement de la prime même en cas de non-présence dans les effectifs MGEN).
Absentéisme *	<ul style="list-style-type: none">▪ La prime du collaborateur est proratisée en cas d'absence de plus de 5 jours consécutifs ou non consécutifs. En dessous des 5 jours, pas de proratisation de la prime.▪ L'objectif n'est lui pas proratisé.	<ul style="list-style-type: none">▪ Si absence < à 27 jours consécutifs ou 40 jours calendaires discontinus : pas de proratisation de l'objectif ni de la prime commerciale▪ Si absence > à 27 jours consécutifs ou 40 jours calendaires discontinus : proratisation de l'objectif et de la prime commerciale



Intervention des élus : nous avons besoin d'avoir une projection sur les objectifs après le mois de mars et nous trouvons très court en délai car la prévoyance facultative prendra effet que début mars ; nous espérons que cette période va être rallongée.

Pour quelle raison la ventilation du montant de la prime a été modifié (1/3 avant mars – 2/3 après mars) ? cela correspond au découpage annuel
y aura-t-il une formation sur la GAV ? Non (Trim2 2027)

Comment faire des EAE sans des objectifs définis sur l'année à venir ? ce sera défini en mars 2026 avec une note de service

Quels sont les objectifs Habitat pour la VAD ? Combien y a-t-il de CAM sur le Réseau ? 12

Semestre 1 : 300€ bruts

60% conformité AAS (Excellence technique) +
40% Taux de décroché Odigo niv. 2 (Qualité de service)

Excellence opérationnelle

- Indicateur : Taux de conformité des contrôles AAS
- Niveau attendu : 95%
 - Niveau atteint >= 95% : 100% de versement
 - Niveau atteint >= 90% et < 95% : 75% de versement
- Taux mesuré sur le plan national (permet de lisser les écarts d'interprétation des règles de contrôle)
- Source de l'indicateur : grille de contrôle PowerApps

Qualité de service

- Indicateur : Taux de décroché Odigo niveau 2
- Niveau attendu : 90%
 - Niveau atteint >= 90% : 100% de versement
 - Niveau atteint >= 85% et < 90% : 90% de versement
- Taux mesuré sur le plan national (les PRAS fonctionnent en groupe de trafic national)
- Source de l'indicateur : Odigo

Semestre 2 : 300 € bruts

60% Conformité AAS + FAS MEN (Excellence technique) +
40 % Taux de décroché Odigo niv. 2 (Qualité de service)

Excellence opérationnelle

- Indicateur : Taux de conformité des contrôles AAS + MEN (à partir du 01/07/26 sur des grilles de contrôle spécifiques à créer)
- Niveau attendu : 95%
 - Niveau atteint >= 95% : 100% de versement
 - Niveau atteint >= 90% et < 95% : 75% de versement
- Taux mesuré sur le plan national (permet de lisser les écarts d'interprétation des règles de contrôle)
- Source de l'indicateur : grille de contrôle PowerApps

Qualité de service

- Indicateur : Taux de décroché Odigo niveau 2
- Niveau attendu : 90%
 - Niveau atteint >= 90% : 100% de versement
 - Niveau atteint >= 85% et < 90% : 90% de versement
- Taux mesuré sur le plan national (les PRAS fonctionnent en groupe de trafic national)
- Source de l'indicateur : Odigo

Objectifs pour les CDS et fonctions support

RAPPEL DES GRANDS PRINCIPES DE LA PRIME SERVICE

MONTANTS DE PRIME SERVICE 2026

- Un montant maximum de 600€ primes service pour les non encadrants
- Un montant maximum de 1000€ pour les encadrants C1 et 1500 € pour les encadrants C2.

La prime variable sera versée en 2027 selon l'atteinte des objectifs 2026.

Cette prime est un complément de rémunération variable qui n'est pas garanti et qui est versé selon les résultats.

Elle n'est pas acquise et versée systématiquement ; elle vient récompenser la performance.

RAPPEL DES CRITÈRES APPLIQUÉS :

- L'année de référence** : du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2026 inclus, avec présence effective au sein du Groupe VYV (c'est-à-dire en contrat) au 31 décembre 2026.
- Taux de présence** : Avoir au moins 6 mois de « présence effective » (= en contrat MGEN) dans l'année au 31/12/2026 (continue ou discontinue) et au moins 6 mois d'ancienneté dans une fonction éligible à la prime au cours de l'année 2026.
- Une proratisation du montant** est effectuée en fonction de la quotité horaire du salarié (temps plein, temps partiel) et selon le temps de présence dans l'année. **Pas de versement si le montant de la prime est inférieur à 10 euros.**
- Les salariés ayant effectué une mobilité sortante intra Groupe VYV** disposeront d'un versement de la prime même en cas de non-présence dans les effectifs MGEN au 31/12/2026.

➡ Document complet sur demande

Intervention CFDT/élus :

Les objectifs 2026 sont identiques à 2025 en nombre de dossiers à traiter soit 52 dossiers en CDS alors que nous avons de nouveaux outils par forcément aussi efficace. ACCOLADE est plus rapide que ORION donc le nombre de dossiers devrait être supérieur dans le nouveau monde.

En 2026 il est demandé aux collaborateurs du service recouvrement de récupérer 13,5 millions comme en 2025. Cependant en 2026 cela sera différents avec viamédis, oxantis et les nouveaux outils.

Services Réclamations : pourquoi n'y a-t-il pas d'objectif individuel et uniquement du collectif pour le calcul de la prime On va y réfléchir pour l'année prochaine

Le taux à 90% de satisfaction va être difficile à atteindre

Quel sera le plan de communication de ces objectifs et des primes auprès des équipes et à quelle date cela sera-t-il fait ?

Les enquêtes de satisfaction seront-elles gelées quand l'assuré donne une note à 0 à la MGEN mais pas au collaborateur qui a fait correctement son travail. Il est trop difficile de distinguer cette différence qui reste à la marge

Compte Rendu de la Commission formation Professionnelle du 03/10/25

➡ Document sur demande

Situation trimestrielle de l'emploi T3 2025

➡ Document sur demande

Compte Rendu CSSCT du 03/12/25

➡ Document complet sur demande

Information Consultation déménagement agence de Laval

Informations générales			
Coordonnées de l'ancien site	Coordonnées du nouveau site	Gain financier annuel	Effectif au 01/12/25
33 Allée du vieux Saint Louis	52 rue du Général de Gaulle	19 500€	4
53000 LAVAL	53000 LAVAL	Superficie Avant/ Après	ROI
Diagnostic de performance énergétique		563m²/180m²	6
N/A			
Contexte du relogement			
Bien qu'apprécié par les collaborateurs, le local actuel dont MGEN est propriétaire ne s'inscrit plus dans la charte immobilière MGEN en raison d'une surface trop importante au regard de l'effectif actuel de l'agence et de plusieurs espaces inoccupés.			
Le site de Laval a été positionné dans le schéma directeur immobilier 2025. Une première opportunité avait été identifiée et présentée en juin 2025 aux instances représentatives du personnel : il s'agissait d'une ancienne agence immobilière. Malheureusement, le bailleur n'a pas donné une suite favorable à notre dossier.			
Une nouvelle opportunité immobilière a été identifiée : il s'agit d'un local situé au cœur de la ville sur l'un des axes les plus fréquentés. Ce local est une ancienne boutique de prêt à porter en angle de rue avec une vitrine sur les deux versants de la rue.			
De nombreuses boutiques entourent ce local. L'emplacement est lumineux, dynamique et optimal pour renforcer la visibilité MGEN.			

Intervention CFDT/élus

15 ABSTENTIONS

8 CONTRE

3 POUR

Réponses employeur :


Le 1^{er} projet a été abandonné et la MGEN a donc cherché un nouveau local.

Le nouveau local se trouve en plein centre de la ville à 400 m du local actuel.

Pas de place de stationnement ni local à vélo. Stationnement gratuit à 15 min du local ou des parkings payants sont disponibles à proximité ou possibilité de louer un parking pour 26 € par mois.

Installation prévue pour T2 2026

Présentation réaménagement et accueil MNT au sein agence de l'Aisne

Informations générales			
Coordonnées du site	Gain financier annuel	Effectif MGEN au 01/12/25	Effectif MNT 01/12/25
1 rue Fernand Thuillart	100 000€	7	2 à 3
02000 Laon	Superficie Avant/ Après	ROI	Superficie MNT
Diagnostic de performance énergétique C	1 600 m ² /280 m ²	immédiat	43 m ²
Contexte du relogement			
<p>L'agence de l'Aisne est historiquement installée depuis plusieurs décennies au cœur de la commune de Laon. Il s'agit d'un local de plus de 1 600m² pour lequel nous sommes propriétaires.</p> <p>Dans le cadre du schéma directeur immobilier, l'agence a été positionnée pour un relogement : le site est devenu trop grand et vétuste. Depuis plusieurs années, la direction de l'Immobilier rencontre des difficultés à trouver un local répondant au besoin sur la ville de Laon. Le site accueille depuis quelques années la CASDEN et la MNT afin d'optimiser les surfaces non utiles à l'agence sur le rez de chaussée du local.</p> <p>Le site de Laon est principalement occupé à l'étage du bâtiment par les équipes MGEN.</p> <p>Un acquéreur s'est récemment rapproché de MGEN pour prendre possession du bâtiment : il est prêt à acheter l'ensemble du local et nous louer le rez de chaussée. Les recherches immobilières restants complexes dans les alentours de Laon, cette opportunité permettrait de répondre à nos enjeux. La direction Immobilière envisage donc la vente du bâtiment avec un réaménagement du rez-de-chaussée selon la charte MGEN. Cette opération vise à réduire nos coûts devenus trop onéreux (charges, travaux, etc) par rapport aux effectifs présents sur site.</p> <p>Les équipes MGEN occuperaient ce nouvel espace avec les équipes MNT (une conseillère d'agence et une responsable développement). La CASDEN quant à elle serait positionnée sur l'autre versant du rez de chaussée et totalement autonome.</p>			
 Réunion ordinaire de la CSE MGEN du 18/12/2025 2			

Intervention CFDT/élus / Réponses employeur :

Nous allons rester sur l'agence en faisant des aménagements

Un promoteur a accepté de racheter les 1600 M2 et la MGEN va louer une partie de cet espace.

7 places de parking pour les salariés de la MGEN

2 pour la MNT

2 entrées distinctes, une pour la MNT et une pour MGEN

Les horaires ne seront pas harmonisés entre MGEN et MNT. Cela va poser des problèmes aux seins des différentes équipes.

Il va y avoir des travaux lourds de la part des investisseurs cela va créer des nuisances ? On en prend note on sera très attentifs à ce qu'il va se passer.

Le promoteur nous loue les locaux à 100 € du M2 donc très grosses économies sur cette opération immobilière

Compte rendu sur le projet AGORA

Les aménagements du site Chrysalide

Pour rappel, la période de réalisation des aménagements a débuté à partir de fin juillet jusqu'à la fin de l'année 2025.

Les aménagements les plus impactants sont effectués en site non occupé (week-end, soirée, ou au sein de blocs libérés de manière temporaire)

Ont été effectués :

- Les travaux sur le plateau du 9^{ème} étage afin d'y ajouter 60 postes de travail.

Restent à venir :

Aux mois de novembre et décembre :

- Rajout de 900 casiers sur les étages 6 à 9 MNT/VYV et mouvement de casiers sur les étages MGEN ;
- Transformation des salles sérénité en salles de réunion x10 et harmonisation des salles cohésion / collaboration : le changement de mobilier est prévu en soirée.
- Rajout de box téléphoniques (phonebox) : rajout à venir en décembre voire janvier en soirée.

Fin décembre :

- Transformation de l'espace de formation du 4^{ème} pour l'ajout de 40 postes ;
- Déménagement du matériel de l'espace de formation vers le nouvel espace loué ;
- Déménagement de la conciergerie au 1^{er} étage.

Recueil d'avis du CSE sur impossibilité de reclassement de Mme X

Intervention CFDT/élus : La direction aurait pu trouver un poste à cette salariée qui a passé 32 ans au sein de la MGEN.

6 Absention

20 Contre

Questions diverses

<u>Questions diverses du mois dernier</u>	<u>Réponses apportées ce mois-ci</u>
Est-il possible d'accorder de la souplesse pour les HS pour les personnes en formation obligatoires la semaine	Oui une souplesse à été donnée au CDS pour qu'elle puisse faire 1 heure d'HS en 4 fois
Est-il possible de faire plus de 100 h sup	Nombre d'heure sup max 48h hebdomadaire sur 12 semaines, donc le collab ne peut faire plus de 46h42 par semaine
Personne en TLT Médical dérogation possible ?	NON pas de dérogation
Est-il envisageable de faire les réguls des soins antérieurs à la bascule SIRO dans ORION	NON gestion unique sur les outils de la CNAM donc seul les regul RC se font sur ORION ou ACCOLADE
Procédure dans les outils SIRO qui nécessite de ressaisir le soin tel qu'il avait été saisi dans ORION puis de ressaisir la correction avec une	L'outil SUCRE (suivi des créances) n'est pas tout à fait opérationnel mais devrait l'être rapidement
Est il envisageable de modifier le plafond de ressources pour les SESU afin de prendre en compte le dépassement suite aux HS imposées	Non car accord collectif datant de 2013
Collab à TP 50% = 50% MGEN et 50% CPAM mais il n'a que les 50% de la MGEN le mois N et les autres 50% versés par la CPAM le mois suivant	C'est normal car nous envoyons les attestations à la CPAM le 1er jour du mois suivant le paiement des 50% MGEN. Si besoin le salarié peut demander un acompte.
Est-ce que le temps de travail des Conseillers Commerciaux est bien pris en compte dans chronos lorsqu'il est demandé à un CC de débadgé sur une plage fixe créant ainsi une anomalie	Oui le temps de travail des CC est bien pris en compte dans chronos suite à la levée d'anomalie réalisée par l'assistante réseau et que le CHI se recalcule dans la limite des 10 heures et visible le lendemain par le collaborateur
Temps correspondant à des jours RTT qui sont pris en compte dans le calcul des HS	Non les absences justifiées telles que CP ou RTT ne s'ajoute pas au compteur temps des collaborateurs mais uniquement les heures effectives travaillées qui décomptent les HS
QUESTIONS DIVERSES DE CE MOIS CI	<u>REPONSES APPORTEES MOIS PROCHAIN</u>
Dire à l'employeur que dans l'ordre du jour nous n'avons pas abordé l'indexation des cotisations qui va être transmises aux adhérents début 2026. Il serait bien de nous indiquer en janvier 26 ce qui a été décidé par le conseil d'administration pour les différents types de population	

Anomalie paie sur les personnes à temps partiel sur les IJ ? Le dossier est-il bien instruit ?	On prend note pour le mois prochain
Est-il possible de confirmer qu'il n'est pas obligatoire de poser 6 RTT avant le 30 juin 26 et les 6 autres entre le 01/07/26 et le 31/12/26	On prend note pour mois prochain
Pourquoi les 80% doivent il faire 2 jours sur site alors qu'en 2025 ils pouvaient faire 1 jour et 2 jours	Cette règle n'a pas été reprise dans le nouveau protocole c'est donc 2 jours par semaine sur site pour les 80%