

CSE MGEN 16/11/2022 – COMPTE RENDU CFDT

Communication Président

Résultats MGEN 2022

Conformes avec le budget sur les 10 premiers mois, y compris pour les frais généraux

Retraités

Contrats collectifs à revoir, impacts sur les résultats annuels

Attentions particulières sur les indexations et la revalorisation annuelle

VYV

UMR au 01/01/2023 => 4 réunions programmées

Inter-régionales VYV (Marseille le 15/11)

Régionalisation L3 => Impact "mariage" VYV3 et L3 Mgen ?

Régionales d'Automne

Dijon le 16/11 => Actualité du moment auprès des militants

Points évoqués : PSC / Actualité fédérale / PLFSS (loi sécu 2023 : accès aux soins, service public jeune enfant, Lutte Fraude sociale, Bien vieillir ensemble / Jeunesse / indexation tarifaire gamme MGEN (4.2% en moy) différentiel Game-Offre / Faire vivre notre "Raison d'être" / Sortir gagnant du Choc / Faire émerger un nouvel espace de développement (offre additionnelles, etc ...) / Comment mobiliser les élus et salariés / Nouvelle Stratégie de Marque "MGEN"/Animation du réseau territorial / Transformation MGEN : Devenir un assureur collectif en 5 ans, TMD et TMR , Adéquation Offre de soins et accompagnement

Projet TMR

Suivre la trajectoire organisationnelle des CDS (ex : Rapprochement des équipes CC+CG de Lyon début mars; Rapprochement des équipes CC+CG de Bordeaux)

Points RH, Protocole Horaires, Agenda social

Différentes formations, formation des managers accompagnement au changement

Dispositifs QVT mis en place /Partage toutes le 4 à 6 semaines avec salariés, direction locales et RP autour de la TMR

Protocole RH Ateliers d'échanges fin nov22 dans les CDS

Communication Secrétaire

Appel d'offres sur le Ministère Affaires étrangères reporté

Demande la stratégie de Développement de la MGEN pour 2023+Evolutions sur les offres nouvelles MGEN

Les militants syndicaux remontent une souffrance des salariés sur la TMR malgré le tour de France engagé, les tables rondes organisées, et les Newsletters

Les élus alertent sur des formations (et formateurs) très difficiles sur les CDS, et notamment sur la PID

Approbation des PV CSE 12/07/2022 et 14/09/2022

Compte rendu de la CSSCT Extraordinaire du 18/10/2022

- 1. Lancement du pilote : améliorer la productivité du réseau**
- 2. Le projet de performance et d'optimisation de l'efficacité commerciale (POPCO)**

Afin d'atteindre cet objectif, nous nous appuyerons sur une démarche qui mobilise les acteurs du terrain (conseillers et managers) et qui vise à :

- Recenser dans les sections les meilleures pratiques commerciales et managériales générant des ventes de qualité ;
- Modéliser ces pratiques et construire des kits de déploiement (mode opératoire, supports de formation, vidéos, etc.) à destination du réseau commercial (conseillers et encadrement)
- Faire tester ces outils par une partie du réseau pour en mesurer avec précision l'impact
- Déployer à l'ensemble du réseau les outils retenus et ayant fait la preuve de leur efficacité

3. Plan de Sobriété énergétique MGEN

Projet de déclinaison du Plan de Transformation du Modèle de Développement relatif à la mise en place de la réforme de la PSC sur le périmètre du Réseau (Sections et Ateliers de Vente à distance)

Pour faire face à la PSC, MGEN va devoir devenir un assureur collectif en « bonne santé »

MGEN assurera les fondements de sa pérennité sur le long terme. Notre positionnement et notre rayonnement auront été patiemment construits par les succès des deux premiers rendez-vous. Devenue le centre de gravité fédérateur des autres mutuelles historiques de la fonction publique, plus petites, MGEN sera leader sur le marché de la FPE, et reconnue sur la FPH, avec 3,9 millions de personnes protégées (hors Régime Obligatoire soit une progression de +18% par rapport à aujourd'hui). Nous serons aussi le principal acteur mutualiste de l'international avec un chiffre d'affaires significatif.

Mutuelle innovante (politique de diversification, incubateurs, projets innovants, intrapreneuriat...), avec une notoriété parmi les meilleures auprès de notre public, nous serons confortés dans notre identité mutualiste par nos engagements RSE et notre ancrage dans l'ESS. Notre image d'acteur du collectif mutualiste, singulier et performant, capable de prendre soin de tous les publics œuvrant au service de la chose publique, fera de nous des **partenaires des employeurs publics. Et un acteur de référence sur les sujets de santé globale.**

Notre **modèle économique** rénové sera l'une des meilleures garanties de notre solidité. Nous serons en bonne santé économique et financière grâce à un résultat net largement excédentaire, nous autorisant ainsi à (ré)investir dans des relais de croissance clairement identifiés. La réduction des frais généraux et le développement de nouvelles activités rentables auront permis d'atteindre ce résultat.

De même que **le fonctionnement de MGEN** qui sera en phase avec les exigences du marché de la protection sociale collective, nos processus métiers et notre système d'information seront alignés, omnicanaux et performants. Cela se traduira par une qualité de service reconnue, permettant la fidélisation des employeurs comme des adhérents.

Afin de répondre à ces trois enjeux, pour rappel, **les travaux ont été organisés en plusieurs étapes**

Ce calendrier de travail a été construit afin de penser la transformation du réseau, composé des équipes militantes et des équipes opérationnelles, avec une feuille de route unique (militante et opérationnelle).

En 2023 et en lien avec le parcours social, les travaux ont été pensés autour de 4 grandes étapes en conservant ce principe de feuille de route unique militante et opérationnelle :

• **Janvier 2023 :**

- Une trajectoire d'évolution des effectifs par région est établie et copilotée par la DRH et la DRD, en lien avec les directeurs régionaux (ex-ROR).

• **Fin avril 2023 :**

- L'organisation militante mise en place début 2023 aura terminé sa période d'adaptation et sera pleinement opérationnelle (formation sur les nouvelles missions, gestion de l'évolution des mandats, mise en place opérationnelle du nouveau dispositif d'action)

➤ **Présentation des nouveaux rôles par acteur**

Directeur régional (anciennement Responsable Opérationnel Régional)

Les directeurs régionaux se consacrent entièrement à leur activité de management de l'activité opérationnelle. Avec l'ANCR, ils pilotent l'ensemble de l'activité commerciale Employeur, Organisation syndicale et Adhérent, en s'appuyant sur un Chargé de développement régional (CDR) pour assurer la vision et le reporting d'ensemble.

Précision : bien qu'ils soient dédiés à 100% à une activité opérationnelle, les directeurs régionaux conservent leur statut de détachés et ne font pas partie des équipes salariées.

Directeur de section(s)

Les directeurs de section(s) se consacrent entièrement à leur mission opérationnelle de management ▪ Pour les sections avec au moins 3 RE (donc à la cible au moins 21 conseillers), un directeur se consacrant entièrement à sa section ;

- Dans les autres cas, des directeurs pouvant couvrir plusieurs sections (a priori 2 sections et 3 RE, mais sans s'interdire d'autres expérimentations)
- Possibilité pour les Directeurs Régionaux (ex ROR) de confier aux directeurs de section(s) d'autres missions opérationnelles (participation active en alimentant les réunions de directeurs sur des sujets précis, ou partage de pratiques pour capitaliser au niveau régional, ou contribution à un projet « développement » d'envergure régional, par exemple).

Précision : bien qu'ils soient dédiés à 100% à une activité opérationnelle, les directeurs de section(s) conservent leur statut de détachés et ne font pas partie des équipes salariées.

Responsable d'équipe (RE) / Responsable d'équipe Développement (RED)

Le rôle du RE demain évoluerait dans le nouveau contexte pour concilier deux volontés :

- La volonté de conserver un management de proximité, avec une posture de manager-coach dans toutes les équipes. Ce management de proximité est crucial pour accompagner les équipes.
- La volonté de mobiliser tout le monde au service de l'effort commercial. Car, demain, dans les sections les plus petites, la contribution de toutes et tous sera décisive pour permettre à MGEN de répondre au mieux aux besoins des adhérents.

Ainsi, dans un certain nombre de section, les RE pourraient mener demain deux missions complémentaires : une mission d'encadrement et une mission de contribution au développement commercial.

- Pour les équipes composées d'au moins 7 conseillers à la cible, le RE serait 100% dédié au management de l'équipe. Le nombre de RE serait ajusté afin d'atteindre un maximum de 10 conseillers par RE.
- Pour les équipes composées de moins de 7 conseillers à la cible (2 à 6), le RE serait un « REDéveloppement » qui consacrerait une partie de son temps au développement commercial, en fonction de la taille de l'équipe, avec un minimum de 30% consacré à cette activité.

Conseiller du réseau physique (section)

Nous allons passer d'un modèle où nos adhérents ont choisi la MGEN par nos offres santé-prévoyance à un nouveau modèle où l'adhésion sera acquise automatiquement par le gain de l'appel d'offres.

Ainsi, la pérennité de notre modèle mutualiste reposera sur **l'équipement des adhérents avec des options au contrat collectif et des offres complémentaires.**

1 seul type de conseillers à terme, avec un socle commun pour tous et des spécialités complémentaires :

- Un socle commun d'activités, valable pour tous les conseillers : proactivité téléphonique, RDV téléphoniques ou en physique pour conclure des ventes ;
- Des spécialités complémentaires pour chacun au regard des besoins et des appétences : développement sur certains produits nécessitant une expertise spécifique, présentation des contrats collectifs remportés lors de réunions au sein des établissements au moment de la phase de déploiement après le gain d'un appel d'offres, auprès des adhérents, formation de pair à pair, etc.

Les CADR sont concernés par cette évolution et seront à terme rattachés à leur section d'origine.

Conseiller du réseau à distance (VAD)

Les missions actuelles des conseillers de la VAD sont confirmées dans le nouveau schéma organisationnel. L'enjeu est de renforcer la proactivité et l'omnicanalité dans la relation avec les adhérents, avec une articulation opérationnelle avec les sections à approfondir et consolider.

Les élus remontent un certain nombre de questions sur les évolutions de fonctions ; horaires ; fiches fonctions ; dispositifs QVCT ; reclarifier les rôles des CADS+CAM ; et le devenir des fonctions SAP.

Comment accompagne-t-on les salariés en difficultés dans le cadre de cette transformation ? les formations qualifiantes pourraient-elles inclure les Conseillers de VAD ?

En accord avec l'expertise pour avis en cours dans le cadre du CSE C, les élus rendront leur avis sur le CSE décembre

Compte rendu de la Commission formation du 27 octobre

- 1) Point d'avancement quantitatif – plan de développement des compétences au 31/07/2022
- 2) Point qualitatif sur le réalisé au 31/07/2022
- 3) Présentation macro - projet plan de développement des compétences 2023

Compte rendu de la CSSCT du 07/11/2022

1. *Projet de déclinaison du plan de transformation MGEN relatif à la mise en place de la réforme de la Protection Sociale Complémentaire de la Fonction Publique sur le périmètre du réseau MGEN (Sections et Ateliers de Vente à Distance vu sur le point précédent)*
2. *Renouvellement du Pilote Protocole Horaire / cadre RH des Centres de Services*

Questions élus :

Vous avez expérimenté le protocole horaire pendant 6 mois, ce qui vous permet aujourd'hui d'effectuer un REX ainsi que de vous nourrir des retours du terrain par le biais du baromètre, en page 12 de l'accord de méthode : il n'est pas fait mention de renouvellement de pilote possible. Nous ne comprenons donc pas ce que le renouvellement du protocole horaire en l'état sans amélioration apportera de plus. Vous pouvez tout à fait suspendre le protocole, le temps de la négociation prévue au premier trimestre.

Nous constatons que cet accord de méthode est utilisé avec une interprétation personnelle de l'employeur bien loin de ce que les OS avaient signé.

Nous avons l'impression qu'il s'agit de déconstruire les équilibres sociaux.

Nous sommes dans l'attente d'une décision de justice concernant ce pilote.

Lors du recueil de souhait de Décembre, il n'avait pas été précisé aux RE que ce pilote serait renouvelé, les laissant seuls face aux incertitudes et questionnements du terrain.

Le cadrage d'un pilote dans l'accord de méthode est clair à savoir un pilote, un REX et une généralisation et là, en l'occurrence, par la négociation d'un nouveau protocole horaire en respectant la dénonciation des accords.

Réponse employeur : Nous ne pouvons pas vous donner plus d'éléments concernant la décision de justice, le référé est le 17 Novembre 2022 (décision de justice 8 décembre).

Vous faites référence à une déconstruction des équilibres sociaux, or je vous rappelle que les CG et CC ont fusionnés en Centres de service, ce qui nécessite la détermination d'une nouvelle organisation du travail.

L'accord de méthode a instauré des outils permettant d'accompagner la transformation.

Nous avons besoin de temps pour mettre en place ces négociations et nous nourrir du REX et retour des salariés afin de construire le nouveau pilote protocole horaire. C'est pourquoi nous avons décidé de renouveler ce protocole à l'identique. Nous allons mettre en place des espaces de discussion et la négociation s'organisera sur le premier trimestre.

Il faut également intégrer les éléments dans les outils gestion du temps.

- **3. Présentation des résultats de l'enquête absentéisme**

Information trimestrielle sur :

- a) L'évolution générale des commandes et l'exécution des programmes de production
- b) Les éventuels retards de paiement des cotisations sociales par l'entreprise
- c) L'évolution des effectifs et de la qualification des salariés par sexe

Recueil sur l'avis du CSE MGEN sur l'impossibilité de reclassement de Mme X

Questions diverses

Demande d'éclaircissement sur la convergence et la suspension de la convergence ?

Dates de CSE du trimestre prochain ? Aménagement des horaires pour les veilles de fêtes de fin d'année ? Des heures de déplacement dans CHRONOS seraient perdues ?

Concernant la prise de congés pour les CDS pour les vacances à venir, quel est le taux de présence prévu ? est-il normal que les RP n'aient pas accès au taux d'absentéisme en local ?

<https://www.cfdtgroupemgen.org>

VOTRE EQUIPE CFDT CSE MGEN

Michèle	BOSTOEN	CG Lille	Représentante syndicale CSE
Stéphanie	DECHAISE	CG Bordeaux	Suppléante CSE
Renny	GARAY	CC Lyon	Suppléant CSE
Mélanie	MARION	CG Rennes	Titulaire CSE
Charlotte	TEBOUL-MARTINEZ	CG Marseille	Suppléante CSE, élue CSEC
Michel	TROADEC	CC Rennes	Titulaire CSE, élu CSEC
Sandra	ZEKRI	SD 013	Titulaire CSE