



DELEGATION CENTRALE U.E.S. MGEN

3 Rue de l' Arrivée B.P. 201 75749 PARIS CEDEX 15

Tel Fax : 01 45 38 71 07

cfdtmgen@infonie.fr

<http://www.cfdt-mgen.org/>

Paris le : 7 juillet 2010

Négociation sur les fiches fonction UGEM :

Le 1er juin : séance d'ouverture

Après cinq ans d'application conventionnelle il est de règle de revoir les fonctions en vigueur dans l'entreprise. Nous aurions pu commencer en 2009, la MGEN avait annoncé un démarrage en début d'année afin d'aboutir en juin, mais a voulu « parfaire » sa réflexion avant de nous impliquer dans son projet.

Sont concernées Union, MGEN et centres de santé.

Chacun attend avec impatience le résultat de cette négociation qui pourrait permettre au-delà d'une clarification de l'activité, un certain nombre de repositionnements.

La première réunion a surtout acté le démarrage de la négociation, les premières propositions de l'employeur sont formulées à compter de la séance du 5 juillet.

La CFDT a souhaité partir de l'existant et a demandé la fourniture de l'ensemble des fiches fonctions. Depuis 2004, nombre de fonctions ont été créées, que nous n'avons pas forcément à disposition. De plus pour les cotations - les négociateurs ne sont pas forcément les mêmes qu'au changement conventionnel - nous avons souhaité obtenir l'ensemble des pesées finalement arrêtées afin que les organisations syndicales puissent travailler avec les mêmes bases que l'employeur.

L'organisation, le contenu et la répartition du travail ont fortement évolué et les descriptions de fonction ne correspondent plus à la réalité de ce qui est pratiqué dans les centres. Les orientations politiques de l'entreprise influent sur la négociation. Certaines fiches sont donc à revoir, d'autres à créer, d'autres encore sont inutilisées.

La directrice, responsable du développement et des réseaux a exposé l'évolution de l'offre

« Celle-ci s'est largement diversifiée ces derniers temps dans le cadre de la santé, de la prévoyance, retraite, dépendance, habitat, service à la personne. Il a été décidé de fixer des objectifs de production relatifs à chaque offre. Cela nécessite une démarche « proactive » dynamisée, axée sur l'accueil, l'écoute, le service, le marketing afin de conquérir et fidéliser.

Il nous est précisé que l'objectif consiste à avoir en section des salariés ayant chacun une polyvalence (connaissance de la gamme de prestations) et spécialisés sur certains produits (on ne peut être individuellement pointu sur tous les domaines, mais collectivement il faudra couvrir l'ensemble) »

Si la CFDT estime nécessaire de parfaire l'organisation et la répartition des missions au sein des centres de service, elle sera attentive à la déclinaison des missions de chacun dans un objectif de progrès, mais sans renier les antériorités.

La négociation devrait se dérouler en plusieurs temps :

- Description remises par l'employeur : nous aurons à critiquer, commenter et faire d'éventuelles contre propositions
- 110 fonctions sont répertoriées, sur les trois mutuelles relevant de l'UGEM, dont plus de 70 au siège. Les fonctions des centres de service seront abordées dans un premier temps, celles spécifiques aux centres de santé viendront ensuite.

- Pesée par critère permettant de positionner la fonction dans la classification
- Vérification de la cohérence globale

La CFDT souhaite que les propositions soient remises avec un délai suffisant pour permettre aux organisations de les partager avec les militants de terrain et les professionnels. C'est pour nous une condition indispensable à une démarche participative dont les résultats doivent être acceptés par le personnel, contribuant ainsi à améliorer le bien être au travail, synonyme de gain d'efficacité face à la concurrence.

Chaque étape devra faire l'objet de séances de travail

Le 5 juillet : enfin du concret, mais il faudra attendre la rentrée pour la suite

Intervention de la responsable de la direction opérationnelle, qui complète la présentation de la première séance :

« Depuis la négociation des fonctions de 2004 de nombreuses évolutions ont été constatées tant en interne qu'en externe, autrefois la section était la structure générale de la MGEN les centres de traitement et d'appel n'intervenant qu'en appui et en débordement.

La réorganisation a repositionné chaque structure par rapport à ses missions propres intervenant en complémentarité et formant la « chaîne de service »

Concernant les activités externes la réforme de 2005 a marqué un tournant d'activité avec la mise en place du médecin traitant et du parcours de soins, de même pour les franchises et participations forfaitaires

Le volet de contrôle interne s'est renforcé avec la mise en place du Plan de Maîtrise sociale exigé par la CNAM.

L'offre additionnelle s'est grandement enrichie citons l'optique, ostéopathie, la gériatrie dépendance, les Produits thérapeutiques annexes, le COREM, les cautions...

Le statut des nouveaux adhérents s'est diversifié, aujourd'hui plus de 20% d'entre eux sont de statut précaire, l'activité IJ devient lourde, et la perception de cotisations par voie de précompte n'est plus adaptée pour nombre d'adhérents

En conséquence,

dans les centres de traitement - un peu trop assimilés à la liquidation - nous sommes maintenant parvenus en volume aux 80% de flux automatiques (annoncés initialement pour 2005) la gestion des bases de données est devenue une activité à part entière. Nous irons vers plus « d'ouverture »

Les centres d'appel gèrent les réponses de type RO/RC ainsi que tous les autres domaines et ont à s'adapter à toutes les évolutions ils doivent faire preuve de réactivité, sensibilité, capacité d'analyse. Nous devons tendre vers des compétences plus pointues pour pouvoir répondre encore plus rapidement et avec pertinence

Il en est de même pour les sections ayant à gérer des questions souvent complexes et « à tiroirs ».

Cela nécessite polyvalence, et spécialisation. »

Les fiches fonction présentées sont pour certaines modifiées, pour d'autres nouvelles. Elles prennent en compte l'évolution de l'activité, sans pour autant repartir de zéro, il y a un parallélisme entre les propositions et ce qui fut mis en place en 2004. La pertinence des intitulés est aussi à confirmer.

La MGEN nous remet et nous présente donc en séance les fonctions principales envisagées par type de centre de service : section, centre de traitement, centre d'appel. Viendront ensuite les fonctions transverses (en particulier secrétariat, comptabilité), les fonctions spécifiques au siège, et pour finir celles des centres de santé (fin septembre début octobre).

Pour la CFDT, cette présentation nécessite une analyse approfondie et une communication des documents aux équipes pour critique argumentée, avant de faire des commentaires et propositions de compléments. Cependant il est déjà possible de formuler certaines remarques positives :

Un certain nombre de nos pré requis sont repris : il devrait y avoir un conseiller mutualiste par section et création de conseillers accueil développement et services (l'assistant mutualisation irait vers l'extinction), la création d'une fonction de technicien tant dans les centres d'appel que dans les centres de traitement, ainsi que le renforcement de l'assistant prestations service vont dans le bon sens, mais nous vous laisserons réagir et porterons vos remarques en réunion.

Nous avons noté d'importantes références à la dimension régionale, dans l'optique d'une mutualisation des moyens, ainsi qu'une volonté de renforcement des échanges transversaux entre les centres et les structures.

Nous devons avoir à l'esprit, tant les applications individuelles que l'architecture générale et les perspectives de transition et d'accès aux nouvelles fonctions, sachant que nous ne disposons pas à ce jour des organigrammes prévus (la MGEN répond on n'en est pas là et nous travaillerons à effectifs constants).

Ainsi qu'annoncé, les pesées ne seront faites que dans un deuxième temps.

La CFDT a pointé l'absence de démarche participative à l'initiation du processus, qui aurait permis plus d'implication et d'adhésion globale. Nous nous inscrirons donc dans la critique « constructive » des travaux du groupe de travail employeur.

Nous attendons avec impatience vos réactions en vue de la prochaine séance de négociation, qui se tiendra à l'issue de la période estivale.

NB : Ayant voulu être réactifs, nous vous fournissons un scan des documents papier remis.

Avec vos élus CFDT

« POUR DES DÉLÉGUÉS QUI DISENT CE QU'ILS FONT et QUI FONT CE QU'ILS DISENT ! »