



# Info Flash 6 octobre 2023



## Reprise

Après un premier semestre ponctué par, des négociations complexes, un quotidien de travail trop souvent dégradé (CDS, Réseaux, PPR...), un renouvellement de nos instances représentatives, nous engageons cette fin d'année avec en ligne de mire les Négociations Annuelles Obligatoires. D'ores et déjà, au regard du contexte inflationniste (5% encore en 2023, une flambée encore plus palpable sur l'énergie et l'alimentaire), nous revendiquerons des mesures conséquentes (PPV, augmentation générale...). Notre employeur doit avoir conscience de ces réalités et devrait pouvoir se rendre compte que la difficulté à garder de nombreux éléments, comme à en recruter, démontre l'urgence à agir avec détermination. La transformation se poursuit avec son lot d'aléas, de perturbations, de remises en causes de nos métiers et leurs fonctionnements. Là encore il nous faudra agir pour faire valoir nos droits, nos attentes et revendications. Les retours dont nous disposons, sur l'arrivée en 2025 de la PSC, maintiennent la pleine légitimité de notre entreprise sur ce champ d'activité. Il conviendra néanmoins de bien calibrer les Appels d'Offres ainsi que nos offres commerciales pour disposer d'un modèle pérenne. La qualité de service (CDS/PPR) comme les résultats commerciaux (VAD, SD, ER) semblent avoir retrouvés des couleurs, et ceci du fait de l'engagement de chacun. Nous pouvons nous en féliciter bien que les conditions de réalisation soient plus que perfectibles au regard des effets secondaires parfois engendrés (arrêts, accès aux congés, charge de travail...). Fédérer sans faire valoir son autoritarisme, reste plus convaincant pour rechercher du résultat et atteindre les enjeux de réussite collective mais cela reste des notions qui infusent malheureusement trop lentement dans notre environnement...

Du chemin reste à parcourir avec une évolution du réseau qui s'accélère et le déploiement en début d'année prochaine des nouvelles fonctions et/ou tâches incorporées au sein des différents métiers. Les nouveaux outils là aussi à déployer massivement (Activ'infinite...) seront un écueil de taille sur l'ensemble des périmètres. Nous resterons aussi vigilants sur l'instabilité persistante au sein des CDS, sur les ajustements non finalisés de manière complète, et sur le manque de visibilité encore trop important.

Le contexte sanitaire tend à se dégrader, là aussi il nous faut dialoguer avec l'employeur pour assurer efficacité et cohérence dans les mesures mises en place. Nous avons demandé une communication précise et harmonisée.

### 13 OCTOBRE 2023

## MOBILISATION INTERSYNDICALE



**Dans cette Info, nous communiquons sur :**

- Les CDS : horaires / Scan office
- Le Réseau : Transfo Métiers / immobilier

...



**L'UNSA pour DÉFENDRE le collectif  
et ACCOMPAGNER les situations individuelles**



# CDS : le mouvement permanent



## Nouveau Protocole horaire

Depuis des mois, la question des horaires en CDS, crée du ressentiment et de l'incompréhension : les salariés ont été contraints à renoncer aux équilibres précédents du fait de la transformation engagée puis à faire face à des expérimentations successives et aux tergiversations permanentes de l'entreprise.

Nous étions collectivement parvenus à une situation de blocage, avec des conséquences potentiellement complexes pour l'employeur comme pour les salarié(e)s.

L'UNSA-MGEN, après concertation, a cherché des solutions de dialogue pour parvenir à en sortir.

L'UNSA-MGEN a sollicité l'employeur pour que l'accord proposé en mai 2023 puisse être complété car nous restions sur la réserve sur certains points.

La MGEN a donc concédé à réouvrir une ultime séance de négociation, intégrant finalement de nouveaux ajustements, que nous exigeons, à savoir :

- Une **dissociation du lancement de WFM** (planification), avec un élargissement sur les flux chauds au 1er décembre, puis une mise en œuvre progressive étalée dans le temps courant 2024.
- La mise en place de **quotité maximum** de flux chauds par semestre, pour les TC et TCS, comme pour les CRAM.
- La comptabilisation de l'activité s'effectuera par plage planifiée en activité téléphonique (y compris pauses, wrap-up et disponibilité enregistrées durant la plage). Une mesure de repos compensatoire en cas de non-respect des quotités maximums fixées.
- Un accès moins restrictif qu'initialement proposé à la « **journée continue** ».
- Une **clause de revoyure** permettant des ajustements par avenant. L'UNSA souhaitant d'ores et déjà retravailler à cette occasion prochaine les quotités maximums proposés et allouées aux flux chauds. Nous sommes conscient qu'il puisse y avoir un dispositif spécifique en 2024 et 2025, année de bascule PSC, mais dont il faudra savoir sortir pour proposer aux salariés un cadre plus acceptable sur le long terme.

S'il persiste des fragilités et des iniquités dont nous avons à bien conscience, **les aménagements consentis nous ont néanmoins incités à apporter notre signature au texte proposé**. Les horaires jouent un rôle central pour l'organisation de l'activité comme pour la préservation de la qualité de vie au travail des salariés.

**Nous alertons en parallèle l'employeur sur la nécessité d'apporter pédagogie et accompagnement dans la phase de lancement, et seront attentifs aux remontées du terrain qui nous seront faites.**



## CRAM ou pas CRAM

Après avoir incité les salarié(e)s des CDS à devenir CRAM, la MGEN fait à nouveau volte face et propose pour certains un reclassement en Prestations (avec maintien de salaire), et pour d'autres, certes plus à la marge, un repositionnement avec perte de salaire ! Tout cela en indiquant que les CRAM sont essentiels mais sur d'autres activités. On a encore bien du mal à comprendre certaines logiques, **rappelons que les salariés ne sont pas des pions et qu'ils ne sont pas interchangeables à merci !**

## SCAN Office : une fin programmée !!

Nous l'évoquions précédemment, le projet de **transfert complet des activités de Scan office de Montpellier** vers un prestataire externe est désormais acté, l'employeur balayant d'un revers de main **notre consternation et nos incompréhensions**, sous prétexte qu'il ne s'agirait pas de « notre cœur de métier » !

**Près de 30 ETP vont donc être repositionnés au sein d'autres services du même centre.**

Si l'emploi est préservé, si une attention sera portée, dans l'accompagnement, comme auprès des salariés les plus fragiles, nous dit-on, nous savons à quel point la situation pourra engendrer individuellement des difficultés ...

**Quid des 90 ETP restant sur ces activités aux CDS de Rennes et Lille ?**

Clairement, **le pilotage de la transformation en mode PSC, devrait aboutir progressivement, à horizon 2025 vers un processus complet d'externalisation**, laissant l'expertise métier s'évaporer complètement, et de nombreux salariés dans l'expectative quant à leur devenir...

# Transformation du Modèle de Développement

Nouvelles fonctions sur le réseaux : 1er février 2024

	Fonctions actuelles	Fonctions cibles	Date de mise en Œuvre
Réseau Physique	Conseiller Accueil Développement Service (T1)	Conseiller commercial (T1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Conseiller Accueil Développement Régional (T1)	Conseiller commercial (T1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Conseiller Mutualiste (T2)	Conseiller commercial spécialisé (T2)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Responsable d'Equipe Réseau (C1)	Responsable d'Equipe Commerciale (C1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Chargé d'Affaires Mutualiste (C1)	Chargé d'Affaires Mutualiste (C1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Chargé de Développement Régional (C2)	Chargé de Développement Régional (C2)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Secrétaire Administrative Polyvalente (T1)	Assistant Réseau (T1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Secrétaire Réseau (T1)	Assistant Réseau (T1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	RU Secrétariat (T2)	Assistant Réseau (T1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Assistant Régional (C1)	Responsable pôle Administratif Régional (C1)	1 <sup>er</sup> février 2024
	Spécialiste PPR (E4)	Fonction inchangée	
	Technicien PPR (T1)	Fonction inchangée	
	Coordinateur PPR (T2)	Fonction inchangée	
	Responsable d'équipe PPR (C1)	Fonction inchangée	
	Chargé Qualité et Service Régional (C2)	Fonction inchangée	

## La filière administrative

SAP, SR, RUS auront une fonction commune : Assistants Réseaux (AR). Les Assistantes Régionales quant à elles deviennent des Responsables Pôle Administratif Régional (RPAR) et auront pour nouvelle mission d'être les managers des nouvelles « AR ».

L'UNSA a pointé du doigt différentes problématiques tout d'abord sur les **assistant(e)s réseaux** :

- La multiplication des « donneurs d'ordres », les charges de travail et les risques psycho-sociaux liés. L'employeur essaie de nous rassurer en expliquant que les RPAR pourront maîtriser ces flux si besoin, avec le soutien des DR et ANCR, ceci pour faciliter le travail des AR. **L'UNSA y sera aussi très vigilante.** La MGEN s'engage à regarder de près les comportements « inappropriés » au sein de la ligne hiérarchique...
- Les déplacements : L'UNSA a rappelé que des déplacements pourraient être nécessaires pour les AR, mais qu'il n'en est pas fait mention. L'employeur nous affirme, que les expériences déjà existantes n'ont pas démontré la nécessité d'y avoir recours régulièrement.. Nous serons attentifs au fait qu'une relative autonomie puisse d'être accordée sur cette thématique.
- La rémunération: **L'UNSA a demandé une valorisation salariale et une prime si des déplacements étaient exigés.** Pour le moment rien n'est prévu mais des réflexions pourraient être engagées. L'employeur indique que l'entreprise n'a pas fini son plan de transformation. **L'UNSA a demandé une analyse des augmentations de salaire individuel de cette filière sur les années précédentes.** Quant aux demandes d'attribution de l'enveloppe pour les AR, elle se feraient à partir de 2024 par les RPAR.

**L'UNSA continue d'alerter aussi pour les futurs RPA Régional** sur l'appétence à devenir manager d'une équipe malgré les formations prévues et demande des retours sur expérience de manière régulière. Nous nous interrogeons aussi sur la pertinence du choix de mettre des formations managériales après l'arrivée de ces nouvelles fonctions. La MGEN ne voit, dans leur changement de responsabilité, qu'un passage de coordination à un rôle de management, des mots pour eux mais des responsabilités supplémentaires en bout de chaîne...!

## Les conseillers

L'employeur communique plus précisément sur les modalités de passage de T1 à T2. (voir cadre ci-dessous). A l'UNSA nous regrettons qu'aucun plan de formation ne soit prévu afin de permettre ceux qui le souhaiteraient d'être formés à l'épargne et pouvoir évoluer en fonction des besoins de l'entreprise. **Suite aux revendications de l'UNSA, un recensement des conseillers souhaitant faire de l'épargne devrait être engagé.** L'UNSA a aussi demandé plus de précisions sur les **objectifs 2024** et sur l'organisation des sections en 2024/2025. Avec le retard du calendrier PSC, l'employeur nous indique réfléchir à plusieurs scénarios mais ne peut nous en dire plus pour le moment. Nous avons à juste titre rappelé à la MGEN qu'elle s'était engagée à baisser ses seuils d'objectif si la PSC trouvait réponse en 2024. Pour les CADR, l'employeur campe sur ses position, s'il n'y plus de déplacement, il n'y a plus de prime sur cet prérogative. L'UNSA a voulu faire prendre conscience à la MGEN que cette prime constitue plus de 10% du salaire. La question de l'entraide régionale, de conditions de pause de congés, RTT et autres, donc de la QVT, reste posée au regard des baisses d'effectifs...Comment fait-on tourner la boutique !!!? (pb déjà existants sur certains sites!).



### Critère #1 : Production commerciale

#### Critères de passage pour début 2024

- Avoir **atteint ses objectifs de production individuels toutes offres confondues** sur 2 années consécutives
- Avoir réalisé **plus de 15 ventes d'assurances vie et retraite en points en 2022**
- Avoir réalisé **plus de 15 ventes d'assurances vie et retraite en points en 2023**
- *Comment ? Evaluation via les résultats quantitatifs*

#### Critères de promotion dans le temps (lors de la campagne de rémunération)

- Avoir **atteint ses objectifs de production individuels toutes offres confondues** sur 2 années consécutives
- Avoir atteint **l'objectif T2 défini sur les produits assurance vie et retraite** en points sur 2 années consécutives
- *Comment ? Evaluation via les résultats quantitatifs*



### Critère #2 : Rôle de représentation

- Être capable de **représenter MGEN à l'extérieur** (porter les valeurs, présenter le contrat collectif et les options, etc.)
- Être capable de **prendre la parole face à un large public** (clarté du propos, force de conviction, etc.)
- *Comment ? Evaluation managériale croisée via une grille d'évaluation pour objectiver*

- Être capable de **représenter MGEN à l'extérieur** (porter les valeurs, présenter le contrat collectif et les options, etc.)
- Être capable de **prendre la parole face à un large public** (clarté du propos, force de conviction, etc.)
- *Comment ? Evaluation managériale croisée via une grille d'évaluation pour objectiver*

# Responsable d'équipe commerciale

Peu d'informations nouvelles sur les REC .

Les questionnements ont tendance à persister, notamment sur les disparités existantes d'un territoire à un autre, sur le pilotage avec la présence alternative des directions de sites, sur les responsabilités qui pourraient s'accroître en leurs absences... Les mécanismes de fixation d'objectifs du REC qui pourraient se retrouver par effet domino sur les équipes, restent encore là aussi à clarifier. Tout comme ceux relatifs aux critères d'attribution des primes collectives et individuelles.

## Nouveautés:

Deux rôles (missions spécifiques) verraient le jour pour potentiellement une quarantaine de REC repartit sur le territoire: Un autour de la formation en région et l'autre de référent(e)s outils. ...

L'UNSA demande des éclaircissements et s'inquiète de la surcharge de travail qui pourraient émerger pour les managers de proximité par rapport à ces nouvelles missions. Une étude de compensation (valorisation) salariale est en cours d'analyse.



**Certains REC pourraient en plus se voir confier une mission de formateur occasionnel au sein du Réseau**

**Rôle :** Animer la formation en local pour répondre aux besoins locaux & compléter les dispositifs nationaux sur l'ancrage et l'entraînement en local



**Certains REC pourraient en plus se voir confier une mission de référent sur les outils et processus**

**Rôle :** Être un relai local pour accompagner le Réseau sur les évolutions outils et processus

## Politique Immobilière en SD



Lors du dernier CSE, la MGEN a dévoilé sa nouvelle charte immobilière qui se déploiera progressivement au fil des années à venir. A l'UNSA nous avons conscience qu'il faut adapter les sections avec l'arrivée de la PSC mais, comme nous l'avons rappelé à l'employeur, cela ne devra pas se faire au détriment de la qualité de vie au travail des salarié(e)s. Dans ce projet, La MGEN semble parfois oublier la réalité du terrain, même s'il nous a été rappelé qu'il s'agit là d'un cadre de départ qui s'adaptera aux spécificités locales (PPR décentralisé, intégration de partenaires internes ou issus du groupe VYV...).

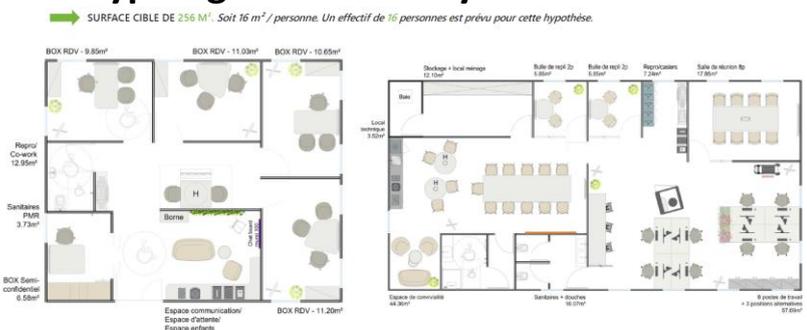
La MGEN imagine des sections où les salarié(e)s, la direction, les élus, les CDMR, peuvent travailler dans un espace restreint, avec peu de confidentialité, peu de bureaux fermés, des salles de réunion ne pouvant accueillir tous les salariés ou servant de tisanerie dans les petites sections. L'UNSA interpelle l'employeur et rappelle la spécificité des activités qui s'y trouvent (Management, développement, secrétariat, politiques, RO ...) qu'il convient de prendre en considération. L'employeur imagine une réalité où la dématérialisation est largement utilisée (documents, rdv...) mais ne s'en donne pas assez les moyens ( outils, développement du télétravail...).

Nous savons que toutes les sections suivront ce modèle à plus ou moins long terme mais les arbitrages sur des adaptations de l'actuel ou des déménagements (avec de possible rapprochement des ER) sont encore en cours. (Pour le moment 47 projets). A l'UNSA nous resterons vigilants pour que les salarié(e)s soient intégré(e)s à ces changements, pour que des ajustements soient apportés et discutés en concertation...

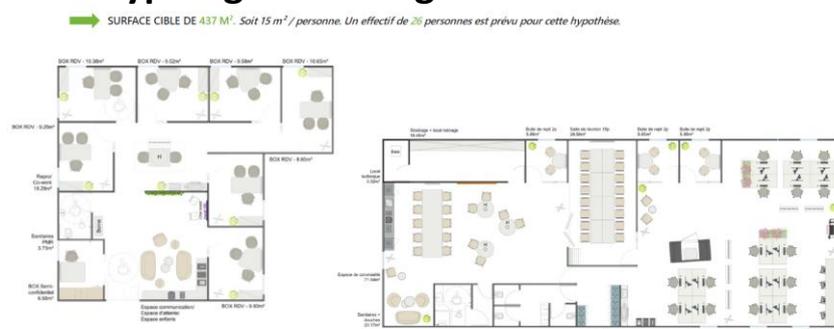
### Typologie 1 – Les petites sections



### Typologie 2 – Les moyennes sections



### Typologie 3 – Les grandes sections



# Renouvellement Bureau CSE C

11 membres du nouveau bureau CSE.C, chargé notamment de piloter les œuvres sociales, issus des 4 organisations syndicales représentatives, siègeront dont pour l'UNSA : **Stéphanie DUGARRET-MILLAUD**, **Valérie LAURENT**, **Michel LAUGIER**, **Eric DAVID** (secrétaire adjoint), **Jonathan FERRARI** (secrétaire), .

Accédez aux PV « complets » de CSE et CSE C (actualité entreprise) et  
(re)découvrez vos œuvres sociales  
(tourisme, prestations sociales et culturelles...) :

<https://www.csecuemgen.fr/>

CSEC UES MGEN



## Négociations complémentaires à venir :

- **Mutuelle d'entreprise**: nous revendiquons toujours et encore l'ouverture d'une négociation, avec un nouveau contrat !
- **Mesures Seniors** : en cours d'année
- **Rémunération** : NAO



- ☎ **Difficultés au travail. Rappel des dispositifs existants :**
  - **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE** : N° vert : 0 800 159 136, 24h/24h
  - **ALERTE** : Dispositif Intervenants QVT : [dispositifqvt@mgen.fr](mailto:dispositifqvt@mgen.fr)
  - **Assistance Sociale** : 04 37 56 85 41 / RESSIF



**Au travail : Connaître ses droits, négocier des avancées sociales, se défendre ; C'est votre syndicat !**

**Adhérer**



## Contacts

Jonathan FERRARI  
Secrétaire général / DSC UES  
UNSA MGEN  
06 70 19 06 55  
[jojo\\_fer@yahoo.fr](mailto:jojo_fer@yahoo.fr)

Julien LAMBLIN  
Délégué Syndical Central  
UNSA MGEN  
06 71 14 18 40  
[jlamblin@mgen.fr](mailto:jlamblin@mgen.fr)



# Bulletin d'adhésion 2023

## Le saviez-vous ?

Cotisation syndicale et crédit d'impôt : il existe un Crédit d'impôt sur la cotisation syndicale (sauf déclaration aux frais réels) de 66%.

**Nouveauté :** Adhésion en ligne avec paiement CB accessible sur notre site internet.



Je soussigné(e) (NOM Prénom) \_\_\_\_\_

demande mon adhésion à **UNSA-MGEN-VYV**

À compter du \_\_\_\_\_ Centre de travail \_\_\_\_\_

Date et lieu de naissance \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Adresse personnelle \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Mail \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Fonction/Métier occupé(e) à la MGEN \_\_\_\_\_

Ancienneté \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 20\_\_

Signature

Paiement par chèque ou par virement bancaire  
RIB accessible depuis notre site: [www.unsa-mgen.fr](http://www.unsa-mgen.fr)

Pour un paiement en plusieurs fois, contactez nos trésoriers

À retourner à (en 'lettre suivie' de préférence)

**UNSA-MGEN**  
3 square Max Hymans 75015 PARIS

## Cotisation 2023

Base de calcul: Salaire brut Mensuel « imposable »	cotisation annuelle	Reste à charge annuel déduction faite du crédit d'impôt de 66%	Reste a charge mensuel déduction fait des 66% de crédit d'impôt
jusqu'à 1600€	48 €	17 €	1,42 €
de 1601 à 1800€	55 €	19 €	1,58 €
de 1801 à 2000€	64 €	22 €	1,83 €
de 2001€ à 2400€	73 €	25 €	2,08 €
de 2401 à 2800€	88 €	30 €	2,50 €
Plus de 2800€	99 €	34 €	2,83 €

Contact Trésorerie:

Eric DAVID :  
[edavidsi@mgen.fr](mailto:edavidsi@mgen.fr)

Nous  
sommes là  
pour vous  
aider !