

Présentation du plan MH pour 2023 – 2026 par Thomas SAUNIER

A ce jour le nouveau COM pour la partie retraite n'est pas connu, plutôt en septembre

Orientations générales travaillées avec les administrateurs du groupe depuis janvier.

Validées par les deux conseils d'admin semaine dernière

Sami EH : En retraite complémentaire : compte tenu des difficultés pour les équipes, est ce que la direction va lever un peu le pied sur ce sujet pour éviter une charge de travail importante ? TS indique qu'il va falloir continuer de baisser les Frais Généraux pour 2023 - 2026 et heureusement nous avons pris de l'avance. Il rappelle que nous sommes en compétition avec la CARSAT. De plus l'ACOSS justifie le transfert du recouvrement par le fait qu'ils sont plus compétitifs que nous. C'est vrai aussi sur l'ADP. La direction aura une vigilance sur les Frais Généraux. Il est d'accord qu'il faut être raisonnable. Sami demande comment la souplesse va se mettre en place au niveau des collègues du fait de l'avance du COM ? TS indique que l'avance nous permet d'avoir le temps de réfléchir comment être meilleur demain par rapport à aujourd'hui.

CFDT : le groupe prévoit d'investir sur la technologie massivement afin de pouvoir automatiser les tâches à faible valeur ajoutée. L'IA va prendre une part importante mais quelles seront les impacts sur les salariés du groupe ? sur l'emploi ? vivront nous des chocs dans la vie de notre groupe ? TS indique que si on interroge des collègues, des actes de gestion ne servent pas à grand-chose et d'autres activités sont à valeurs ajoutées. Aussi, pour lui cela va dans le bon sens. TS indique qu'il n'y a pas de collaborateurs qui ne font que des tâches qui ne servent pas à grand-chose. La direction souhaite simplifier, supprimer ou automatiser toutes les tâches qui servent peu. TS confirme qu'il y a des métiers dont le besoin en compétence diminue, des métiers qui existent et qui vont disparaître et d'autres qui arriveront. Avec les avancées que nous avons prises, cela nous donne le temps de pouvoir échanger sur ces sujets.

CGT : charge de travail sans cesse en accroissement dû au non-remplacement des effectifs, sens du travail qui disparaît, un absentéisme qui est croissant et un collectif de travail qui se délite. Les changements d'outils en RC provoquent au quotidien des tâches non comptabilisées, cela pèse sur le moral de nos collègues. TS indique qu'il est d'accord. Il faut réfléchir à diminuer l'activité rentrante et des réflexions collectives à avoir. Dans la capacité à faire, l'automatisation est un levier sur la productivité. La CGT indique qu'il faudrait quantifier les gains de productivité. TS indique qu'il faut responsabiliser le management et les salariés sur le travail hybride.

le groupe n'est pas bon sur ce sujet. Il devient nécessaire de travailler en responsabilisant les salariés. Le travail se fera avec les salariés.

AA : elle précise que la façon dont on fonctionne actuellement ne permettra pas d'atteindre les objectifs 2023-2026. L'automatisation ne permet pas de soulager les collègues. Beaucoup trop de réorganisations, la satisfaction client ne passe pas que par la relation client. TS indique qu'il n'y a pas assez de robots, il y en a environ 50 on pourrait atteindre 400. Quand Pleiade sera en capacité, il faudra continuer à enlever les tâches à faible valeur ajoutée. Le but est d'être une référence sur le marché sur la qualité client, sur la RC, les indicateurs sont au vert, à suivre en assurance, le fait de rajouter des salariés ne sera pas forcément efficace. Il faut , plus orienter sur la technologie pour optimiser les activités.

CGT : difficile pour nos clients qui ne suivent pas les évolutions technologiques, l'avance RC permettra d'absorber le choc du transfert du recouvrement, demande de plus de visibilité sur les scénariis concernant le recouvrement. Y aura-t-il un vrai partage des richesses ? TS sur la fracture technologique rejoint la CGT, y compris pour certains collègues chez MH, il faut les accompagner et pour nos clients il faut avoir ce sujet en tête, ce n'est pas pour ça qu'ils vont ouvrir des agences. Au niveau des agences CICAS, il y travaille. Il ne croit pas au tout digital. Sur le recouvrement, il indique que ce n'est pas à notre main. Chez MH on a un peu anticipé le sujet au niveau réorganisation avec des changements professionnels pour les collègues concernés. Dans d'autres GPS moins appréhendé en amont. L'anticipation des réorganisation au fur et à mesure évite des difficultés. Il est conscient qu'au niveau ADP c'est un peu tendu actuellement, il y travaille.

FO : pour le recouvrement, un rapport parlementaire demande un an supplémentaire. TS indique que cela risque d'inscrire dans le marbre que le transfert va avoir lieu alors que l'AA essaye de faire en sorte qu'il ne passe pas. FO indique que le recours au courtage entraîne une plus grande volatilité de nos contrats et donc une résiliation plus forte. Conséquence en termes de délégation de gestion. Les Inquiétudes portent sur la gestion en interne. Demande de garantie de maintien d'emplois. TS indique qu'un tiers est courté à ce jour. Les affaires nouvelles par contre sont à 2 tiers courtées. Difficile de se passer du courtage. Les résultats sont meilleurs quand on est sur des contrats courtés.

CFDT : sur la RC, la direction dit que MH se doit d'être le bon élève mais il n'est pas nécessaire de dire oui à tout ce qu'impose l'AA mais plutôt être force de propositions. Sur la qualité de service, nos collègues l'attendent tant en ADP qu'en RC, il faut trouver un équilibre entre les activités des salariés, la charge de travail, la qualité et la robotisation. Par rapport à Pleiade, espérons qu'il n'y ai pas d'autre fusion à l'avenir car sinon nos SI seront encore impactés ! La direction met en avant les nouvelles générations Z mais parle aussi des Y etc ... compte tenu que chaque génération a des attentes différentes tant au niveau des client que des salariés du groupe, la CFDT attend avec impatience, ce que la DRH va décliner en terme de mangement de formations etcLa direction met en avant la nécessité des métiers à se réunir autour d'une table, de tables. La CFDT réitère sa demande de mettre en place des tables rondes et rappellent les ois auroux en la matière... Sur le courtage

peut être que c'est parce qu'ils sont plus proches de leurs clients que MH. Il serait intéressant de redéfinir ce que nous pouvons offrir en proximité. TS indique que MH n'est pas tjs d'accord avec l'AA, mais comme on représente 40% du régime on doit être au rdv, être exemplaire et reconnaît que le terme bon élève n'est pas le plus approprié. Sur la qualité de service, la direction doit regarder équipe par équipe et se mettre autour de la table. Il y a peu de génération Z chez nous, plutôt privilégier les générations précédentes. Analyse à faire sur la fracture numérique.

Migration ONE :

CGC : est ce que tous les contrats ex MM ont réussi à être traduit dans Pléiade ou y a-t-il des contrats en gestion déléguée ? LA direction indique en santé ok, sur la prévoyance encore des règles à mettre en place, pas de délégation car la difficulté serait la même il faudrait migrer dans le logiciel de délégation.

CFDT : demande si impact sur les congés des collaborateurs concernés. La direction indique que sur le J2 pas de difficultés et J3 on a le temps d'anticiper.

FO : demande les chiffres sur le nombre de personnes en entreprise et particuliers sur l'espace client. Ceux qui n'ont pas migrés pour les entreprises sont tjs sur l'ancien espace client. Demande comment cela se passera pour les essais blancs du J3. La direction confirme que si les anomalies sont trop importantes, les migrations ne sont pas effectuées, il faudra retravailler pour avoir moins d'anomalies, la gestion ne peut reprendre qu'une partie des dossiers à la main.

CGC : il y a-t-il eu bcp d'anomalie sur le J1 ? la direction indique que dans l'ensemble tout cela s'est bien passé avec peu d'anomalie, gérées par les collègues de la gestion. Pour J2 et J3 cela devrait être identique.

Sans étiquette : demande si possibilité par la suite d'avoir possibilité de rechercher par numéro sécurité. La direction indique que non. C'est une mise en conformité avec la loi.

Déclaration lue par CFDT

Migration TOO :

Trop compliqué de mettre la gestion déléguée dans ce premier jalon car sinon le délégataire aurait dû gérer deux écosystèmes

Volume modeste

CGC : est ce qu'il est prévu de travailler sur le commissionnement avec les courtages, frais de gestion... la direction confirme qu'il y a des évolutions à prévoir dans Pléiade justement sur ce sujet. Prévu pour J2 et J3.

L'accompagnement ressemble à celui de ONE mais adapté à TOO et améliorer suite aux remontées de ONE.

Déclaration CFDT