

---

# Flash du CSE Central de l'UES Malakoff Humanis des 19 et 20 octobre 2022

---

## 1. FONCTIONNEMENT DU CSEC

---

### 1. Approbation des procès-verbaux des réunions extraordinaires du CSE Central des 6 et 12 septembre 2022

---

*Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 6 septembre 2022 est approuvé à l'unanimité.*

*Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 12 septembre 2022 est approuvé à l'unanimité.*

### 2. Point du Bureau — Point des Commissions

---

*Soumis au vote, le report du budget de 6 000 euros dédié à la souscription d'un contrat d'assistance auprès du cabinet Galea est approuvé à l'unanimité.*

## 2. INFORMATION DU PRESIDENT DU CSEC SUR LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE

---

Une collaboratrice HR VP quitte l'Entreprise, nécessitant de procéder à la réorganisation de l'activité des sites ID2 : son portefeuille sera réparti de manière différente, afin notamment de garantir une homogénéisation de la charge. Les portefeuilles de la DROC et de SOPRESA sont ainsi amenés à évoluer, sans qu'aucun changement n'intervienne concernant la nature des activités.

Par ailleurs, l'activité Product Owner SCRUM, basée à la DROC, se verra rattacher à ID2, permettant de disposer d'un partage des bonnes pratiques, de mutualiser les compétences et de centraliser les interlocuteurs au sein de l'équipe dédiée aux projets digitaux. Il est à noter que cette activité, actuellement externalisée, sera réinternalisée grâce à la création de cinq postes, qui seront pourvus via l'internalisation des prestations ou la réalisation de mouvements internes.

### 3. INFORMATIONS/CONSULTATIONS DU CSEC

---

#### 1. Information et consultation sur la situation économique de l'entreprise 2021 — Présentation du rapport du cabinet SACEF et recueil d'avis

---

Concernant les aspects positifs, la solidité du ratio de solvabilité est constatée, quand les fonds propres sociaux s'élèvent à 5,6 milliards d'euros et les fonds propres solvabilité 2 à 8,2 milliards d'euros : il s'agit d'un indicateur témoignant de la solidité financière du Groupe, susceptible de rassurer ses salariés comme ses clients. De plus, la production brute progresse et excède les prévisions budgétaires.

En termes de Retraite, une avance sur le COM est constatée et des économies représentant 296 millions d'euros ont été réalisées au cours des cinq années précédentes. Durant cette même période, une baisse des effectifs est intervenue, sans que la charge de travail s'en voie diminuer. Les indicateurs d'activité sont également supérieurs aux objectifs visés dans le cadre du COM.

Par ailleurs, le résultat net avant impôt représente 222 millions d'euros, grâce au maintien du ratio combiné : en effet, si la diminution des charges a contribué à son amélioration, l'augmentation du commissionnement aboutit en réalité à sa stabilité.

S'agissant des points négatifs, le chiffre d'affaires apparaît constant, à isopérimètre ; seule l'influence de la croissance externe a permis d'obtenir un chiffre d'affaires en évolution. Cependant, l'importance du taux de résiliation assureurs mérite d'être soulignée, permettant potentiellement à l'avenir de reconstituer les marges.

Enfin, la baisse des effectifs CDI est à noter, entraînant des conséquences éventuelles sur les conditions de travail des salariés.

Quant aux points de vigilance, il s'agit de suivre l'évolution du coût du 100 % Santé, de même que la progression de l'absentéisme au niveau national et sa potentielle répercussion sur le ratio technique de l'Entreprise.

Il s'avère également nécessaire d'étudier le surcoût engendré par le retard du projet ONE. De plus, le ratio de charges est amené à croître, une augmentation des frais du contrat Santé et Prévoyance de MH ayant vocation à intervenir : un impact négatif pourrait en découler auprès des clients, qui seraient susceptibles de contester l'augmentation de ces frais de gestion, entraînant des conséquences sur les résiliations à venir.

De même, en termes de baisse des coûts, il faut désormais déterminer si l'Entreprise repartira du niveau des économies supérieures réalisées ou de celui auquel elle était censée parvenir.

*Consulté sur la situation économique de l'entreprise 2021, le CSE émet un avis défavorable, avec cinq voix contre et 23 abstentions.*

#### 2. Information et consultation sur le projet d'évolution de l'accueil retraite MH — Recueil d'avis

---

*Consulté sur le projet d'évolution de l'accueil retraite MH, le CSE émet un avis défavorable, avec dix voix contre et seize abstentions.*

### **3. Information et consultation sur le projet d'optimisation des activités contrôle qualité et gestion des sollicitations sur les réseaux sociaux au sein de la Direction Relation Clients — Recueil d'avis**

---

*Consulté sur le projet d'optimisation des activités contrôle qualité et gestion des sollicitations sur les réseaux sociaux au sein de la Direction Relation Clients, le CSE émet un avis favorable, avec 23 voix pour et trois abstentions.*

### **4. Information et consultation sur le déploiement du jalon « J3 » de la migration ONE de décembre 2022 sur le plan d'accompagnement des collègues (Document joint) — Première réunion**

---

Dans le cadre du jalon 3, il s'agit de finaliser la migration de l'ensemble du portefeuille, la volumétrie représentant entre 450 000 et 500 000 contrats, qu'ils soient résiliés ou en cours.

Il est à noter qu'un certain nombre de collaborateurs ont d'ores et déjà été formés lors du déploiement des trois précédents jalons, seuls 15 à 20 % des salariés impactés par le jalon 3 se devant de suivre une formation initiale, au sein notamment des équipes Gestion des Entreprises, Affiliations et Prestations Prévoyance. Des modules de rappel seront également proposés aux membres des équipes Relation Clients, Marché et Contractualisation.

Un dispositif d'accompagnement renforcé sera mis en œuvre : des experts seront présents physiquement et des renforts seront déployés auprès des équipes Relation Clients et Gestion. De même, la tour de contrôle qui, après chaque jalon, coordonne la communication et gère les dysfonctionnements, se verra renforcer. Enfin, la DSI et l'équipe migration seront mobilisées.

De plus, l'analyse de l'ensemble des impacts a permis de déterminer un plan de renfort adapté à chaque direction et de procéder à des recrutements temporaires, qu'il s'agisse de prestations de service ou de CDD.

Un parcours de formation dédié au management a également été déployé dans le cadre du jalon 1 et une co-construction a été initiée à l'approche du jalon 3, la conception d'une série de webinaires en ayant notamment découlé. De même, des ateliers de co-développement seront proposés aux managers à partir du 7 novembre, sur la base du volontariat.

S'agissant de la stratégie d'accompagnement des clients migrés, des actions de communication proactives sont mises en œuvre, dans le cadre notamment de campagnes d'emailing, qui débuteront le 7 novembre. Le paramétrage DSN fera l'objet d'un module spécifique, mis à disposition des clients par mail. Une attention particulière est portée aux clients les plus sensibles et à forts enjeux, grâce à des rendez-vous dédiés avec les équipes commerciales et les équipes de gestion.

### **5. Information et consultation sur le dispositif d'accompagnement de mobilisation durant le pic d'activité au sein de la Direction Relation et des Opérations Clients (Document joint) — Première réunion**

---

Au sein du périmètre du réseau collectif direct hors grands comptes, la réalisation de 3 000 actes de mises en gestion en Santé et en Prévoyance est attendue, des charges d'application en découlant également,

concernant majoritairement les applications santé. Le volume d'affaires nouvelles sera probablement supérieur, à hauteur de 4 %, du niveau constaté l'année précédente ; la charge s'étalera entre novembre et mars, avec un pic en décembre et janvier. La relation client, la gestion entreprises et la gestion des individus constituent les trois entités particulièrement concernées par cette hausse d'activité.

En ce qui concerne les dispositifs RH de mobilisation mis en œuvre, cinq axes ont été déterminés, le premier étant relatif à la mobilisation des ressources internes : outre la réalisation d'heures supplémentaires durant la semaine et la programmation de samedis travaillés, les salariés en temps partiel auront la possibilité de passer temporairement en temps plein. De plus, une démarche d'entraide sera déployée, grâce à la mobilisation des ressources issues des fonctions support et la planification des congés sera adaptée au regard des besoins, les managers ayant pour consigne d'aborder ce sujet rapidement, afin de permettre aux équipes de faire preuve d'anticipation.

Par ailleurs, un dispositif de renfort des équipes sera mis en œuvre, via le recours à des CDD ou à des collaborateurs détachés, et une attention particulière sera portée à la reconnaissance de l'engagement des équipes : outre la majoration des éléments de rémunération, des temps de partage seront réalisés par le management.

## 4. INFORMATIONS DU CSEC

---

### 1. Point de suivi du projet LAFFITTE 2025

---

Le projet est désormais abouti et les environnements de travail s'avèrent agréables ; seuls les *gravity point* n'ont pas encore été livrés, le processus étant en cours.

Par ailleurs, un point d'attention se doit d'être porté à l'acoustique ; une étude dédiée a été réalisée à Chevaleret et Cadran en amont des travaux et une nouvelle a été menée la semaine précédente, permettant de disposer rapidement de résultats comparatifs.

Enfin, des ajustements méritent également d'être effectués s'agissant de l'éclairage et de la climatisation, de nombreuses cloisons ayant été déplacées : le travail mené en la matière de la part du prestataire sera prochainement terminé.

## 5. QUESTIONS DES ELUS

---

### 1. Point de situation sur le projet WELL

---

S'agissant du partenariat commercial, initié en juin à partir de la brique dédiée au sur mesure, de nombreux appels d'offres sont réceptionnés. La seconde brique lancée le 17 octobre concerne le collectif standard et s'est accompagnée du déploiement d'une formation à destination des commerciaux MH et Swiss Life les 10 et 11 octobre, un webinaire ayant également été délivré aux courtiers le 18 octobre. Le lancement de l'ensemble des produits individuels sera réalisé au début de l'année prochaine.

Quant à la gestion, qui prévoit la migration de la gestion du portefeuille *via* l'outil développé par Owello et le transfert des collaborateurs de la gestion internationale vers la structure Owello, le réceptacle est prêt, mais des difficultés sont rencontrées concernant la migration effective des données, en termes notamment

de fiabilisation : un glissement de calendrier qui s'établirait à un trimestre est ainsi susceptible d'intervenir ; le cas échéant, les membres du CSEC en seront informés.

## 2. Point sur l'outil OCTAVE au sein de la DRCAS

---

L'outil OCTAVE constitue un *workflow* permettant d'échanger des informations relatives aux cahiers des charges, aux demandes de tarification et aux requêtes de mise en gestion des affaires souscrites entre les équipes commerciales, les équipes de souscription du marché ME ETI et les équipes de gestion paramétrage. Le déploiement de cet outil a été initié en 2019 : il vise à terme à remplacer l'ensemble des *workflows* mobilisés actuellement, soit E-contractu, Scoop et O2, afin de simplifier les relations entre les équipes.

L'ambition consiste également à accélérer le traitement des dossiers : en effet, la contractualisation se fera automatique, concernant notamment les petites affaires. Quant au groupe, l'objectif est de décommissionner les anciens outils, dans le but de réduire la charge de travail et les coûts informatiques.

A l'heure actuelle, OCTAVE est uniquement déployé en direction des AN et AVR pour les entreprises dont les effectifs s'établissent à moins de 250 salariés du direct en santé et en prévoyance : 10 à 15 % des affaires sont ainsi traités au sein de l'outil OCTAVE. Décision a été prise d'intégrer le courtage de proximité à OCTAVE au début de l'année 2023, avant qu'un élargissement en direction des Grands Comptes et du courtage spécialisé intervienne en 2024 et 2025, sous réserve de la validation des budgets informatiques.