

---

# Flash du CSE Central de l'UES Malakoff Humanis du 14 décembre 2022

---

## FONCTIONNEMENT DU C.S.E.C

---

### I. Point du Bureau – Point des Commissions

---

Les Élus demandent collectivement des précisions sur l'état des augmentations salariales dont bénéficient les salariés RQTH.

La Direction accepte de vérifier cette disposition, mais des informations sont remises en la matière lors des NAO. Pour information, aucune distinction n'est faite selon que les salariés sont handicapés ou non, puisque Malakoff Humanis ne pratique pas de mesures dites de discrimination positive et suit plutôt un principe d'égalité de traitement.

### II. Calendrier prévisionnel des réunions du CSEC du 1<sup>er</sup> semestre 2023

---

*Le calendrier des réunions du premier semestre 2023 est intégré dans la BDESE.*

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

---

La Direction annonce que la Direction de la Communication connaît quelques changements de rattachements internes et des changements d'intitulés ; sont créées les entités « Presse et Réseaux sociaux », « Marques et Clients », « Corporate et Engagements internes ». Deuxièmement, la Direction a lancé une opération de convergence des VPN pour améliorer le travail à distance. Un dispositif unique sera donc offert à l'ensemble de la population.

Certains élus de l'instance en profitent pour demander une dotation en téléphone portable à l'ensemble du personnel. En évoquant les conditions de travail des commerciaux de la Direction du Développement, certains élus font part de différents constats : évolution des conditions de travail, pression mise autour de l'atteinte des résultats, difficile passage de la flotte Automobile à l'électrique (comptabilisation des temps de recharge), problème d'adéquation des ressources aux conséquences des changements envisagés, mesures toujours en suspens à la suite de la réorganisation des boutiques ou de la VAD, difficultés rencontrées par les salariés de la VAD Collective, comptabilisation du chiffre d'affaires engrangé par les CCE, dont ils ne sont pas toujours à l'origine, etc.

La Direction ne nie pas les difficultés de gestion rencontrées au premier trimestre ou en fin d'année, mais des mesures spécifiques ont été adoptées : davantage de transversalité, création de *Middle Offices* régionaux, refonte des parcours de vente, nouveaux outils (notamment dans la perspective du traitement de la CCN de la Métallurgie), évolution du paramétrage des outils, etc. Globalement, les conditions de travail des équipes de commerciaux sont bonnes et, sous un certain aspect, l'atteinte des objectifs en

atteste. En revanche, certaines améliorations sont toujours attendues au niveau du traitement des Affiliations, ainsi qu'un outil digital qui permettra la mise sous parcour des offres standards, la digitalisation des arrêts du travail ou une meilleure répartition entre le travail de gestion de la Relation client et celui des Commerciaux. Le temps de travail des commerciaux est toujours à l'étude pour tenir compte de l'évolution des méthodes de travail (développement du télétravail) et l'évolution de la flotte Automobile (passage à l'électrique). Le dispositif mis en place pour la migration One, qui est exceptionnelle dans le monde des GPS, est pour l'instant maintenu. Par ailleurs, la concurrence entre les Directeurs des différents canaux de vente a été levée il y a plusieurs années. Dans l'absolu, la Direction rappelle qu'une Entreprise n'adapte pas ses dispositifs de travail en fonction des attentes de chacun, mais que l'organisation découle de l'activité à réaliser.

## INFORMATIONS/CONSULTATIONS DU C.S.E.C

---

### III. Information et consultation sur l'évolution de la politique Flotte Automobile - Recueil de l'avis

---

A la suite des réponses apportées par la Direction, les Élus ont toujours quelques questions en suspens qui tournent autour de la possibilité du surclassement pour les salariés en Classe 1, de la faculté à des salariés en Classe 2 de pouvoir disposer d'un véhicule de Classe 1 pour convenance personnelle, de la révision de la loi de roulage (distinction entre kilomètres personnels et professionnels), la réception de l'information sur la répartition de la flotte automobiles par Direction, la possibilité de disposer d'un véhicule thermique neuf (et non d'un véhicule thermique déjà utilisé) pour ceux ne souhaitant pas recevoir un véhicule électrique. Enfin, certains élus sont favorables à la possibilité qui pourrait être donnée aux salariés de réintégrer l'avantage en nature que représente la dotation d'un véhicule de société au sein du salaire. Globalement, l'instance regrette que ce projet soit lancé – même s'il a été amendé – avant qu'une étude des aspirations des commerciaux n'ait été menée dans un premier temps, sans compter qu'il pourrait entraîner de nouveaux risques psychosociaux et des incertitudes sur la comptabilisation du temps de travail (temps de recharge).

La Direction a la responsabilité de trouver un équilibre entre les choix pour convenance personnelle et l'application volontariste de la politique RSE, décidée par le Groupe. Cela étant, le *package* statutaire sera comparé à un *benchmark*. Le fournisseur de télématique n'est pas encore choisi et la *car policy* actuelle est conservée. Les premiers véhicules électriques ne devraient pas être livrés avant septembre 2023, compte tenu des délais d'approvisionnement. Quoi qu'il en soit, les obligations réglementaires, de nature à évoluer dans les prochaines années, s'imposeront à l'employeur et aux salariés.

## INFORMATIONS DU C.S.E.C

---

### IV. Information sur le projet d'évolution d'organisation du Contrôle Interne au sein de la Direction des Risques Groupe (Document joint)

---

La Direction annonce que ce projet vise à répondre à certaines préconisations de l'ACPR (regroupement des fonctions de Contrôle interne à des fins d'homogénéité des pratiques internes) et à des besoins internes de meilleure homogénéité des procédures. Or, il y a quelques années, lors du rapprochement, Malakoff Humanis devait rapprocher les fonctions de Contrôle interne des métiers avec un management

exercé par des experts métiers. Aujourd'hui, compte tenu des évolutions ayant eu lieu ces trois dernières années, une nouvelle organisation devait être mise en place, supposant le rapprochement des activités de Contrôle Interne Assurance des équipes de Contrôle interne SI, Finance, Développement, Gestion Assurance, Fonctions support. L'activité Méthodes et Incidents, qui garantit l'uniformité des méthodes de travail, est regroupée avec le Contrôle interne Assurance. Globalement, cette évolution n'a pas d'incidence sur l'exercice des métiers et les classifications. Pour information, le Contrôle interne Retraite complémentaire reste distinct de ces fonctions (il a été transféré à l'Agirc/Arrco), puisque les référentiels sont distincts. L'activité Méthodes (pour l'activité Retraite complémentaire) est pilotée par la DRCAS. Les fonctions du Contrôle interne SI sont renforcées.

Les Élus font remarquer que ce dossier aurait pu être présenté pour consultation, compte tenu des changements concernant deux salariés qui perdent leurs fonctions de management. D'ailleurs, ce projet fait suite à diverses évolutions ayant débouché sur des réductions des effectifs.

La Direction explique que cette évolution n'engendre pas de conséquences métiers, qui est le critère permettant de lancer une information – consultation. Pour des entreprises de la taille de celle de Malakoff Humanis, un dossier doit entraîner une évolution des fonctions métiers de 5 personnes au moins pour justifier une consultation. Quoi qu'il en soit, un accompagnement GPEC est prévu pour les managers impliqués dans cette évolution, sachant que des entretiens ont été préalablement réalisés.

## **V. Point trimestriel sur les effectifs et les heures supplémentaires et astreintes au 30 septembre 2022**

---

La Direction détaille l'évolution des effectifs entre septembre 2021 et septembre 2022, les salariés passant d'un nombre de 10 092 à 10 101 à cette date. Durant la période, les mouvements sont marqués par 226 entrées de CDI, ainsi que 414 départs (incluant les 50 départs vers CNA Gestion). La DRCAS représente un tiers des mouvements de sortie. Globalement, le recours aux alternants augmente, conformément à une volonté du Groupe, qui vise à atteindre le taux de 5 % (correspondant à une augmentation de la population à 500, voire 600 alternants), alors que ce taux se monte pour l'instant autour de 4 %. 80 % de ceux-ci sont utilisés dans l'activité AMAP pour des considérations de profil, puisque les métiers AMRC sont particulièrement techniques, supposant des temps de formation sensiblement plus longs. L'augmentation du nombre d'alternants peut se baser sur l'application de l'Accord de Retraite progressive. Enfin, les heures supplémentaires n'appellent pas de commentaires particuliers, au nombre de 68 000 heures à fin septembre 2022.

## **SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

---

### **VI. Point sur les travaux de la CSSCTC**

---

Ce sujet n'est pas traité spécifiquement. La prochaine réunion de la CSSCT C se tiendra le 19 décembre 2022, laquelle débattera notamment des conditions de travail et du plan d'action adopté au sein de la Direction du Développement.

## **QUESTIONS DES ELUS**

---

## VII. Point sur les prestataires externes

---

La Direction expose les grandes lignes du recours à la sous-traitance en 2022, dont le budget se réduit de 10 %. Les flux essentiels concernent les Métiers, Noémie, Routage et Viamedis, qui est le premier fournisseur du Groupe. Intelcia et Tessi sont des prestataires utilisés pour réaliser la prise d'appels. Le tableau des charges externes est ensuite présenté en séance. Le recours à la sous-traitance correspond à des conventions commerciales, qui sont conclues à propos de prestations qui auraient pu être réalisées en interne. Ce recours permet d'adapter l'organisation de Malakoff Humanis aux évolutions des charges d'activité.

## VIII. Retour sur l'expérimentation à la DETI du Télétravail

---

Au sein de la DETI, qui n'est pas la Direction la plus propice au télétravail, une expérimentation a été lancée par la Direction autour de 12 jours modulables, avec un *maximum* d'un jour par semaine, avec l'accord du manager. Les critères d'éligibilité sont les mêmes que pour le reste du personnel. Après un premier sondage, 223 salariés de la DETI et des Flux Documentaires avaient été interrogés et 39 % des salariés se sont dits intéressés par cette expérimentation, soit 88 personnes. 93 % d'avis favorables ont été reçus et, en moyenne, 4,2 jours de télétravail dans le mois ont été réalisés. Les résultats sont globalement satisfaisants, qu'il s'agisse de la qualité de service, de la réduction des temps de transport, de la concentration ou de la réduction du stress. Le niveau de productivité est réputé en hausse pour 57 % des salariés.

Les Élus remettent en question le taux de 39 % de salariés intéressés par le télétravail, puisque de nombreux salariés n'auraient pas été véritablement sondés. Ils demandent à la Direction de revoir cet aspect, d'autant plus que, au départ, 450 salariés étaient réputés ne pas pouvoir travailler.

La Direction confirme ces données. L'activité de la DETI, par nature, est réalisée sur site, au bénéfice de l'accueil des collaborateurs. Par ailleurs, Malakoff Humanis est l'Entreprise qui présente le plus fort taux de télétravail de la place. Une nouvelle communication sera diffusée dans ces services, mais l'Editique ne peut officier en télétravail, sachant qu'aucune demande d'évolution du temps de travail n'a été émise. Plus généralement, plus les fonctions peuvent être exercées à distance, plus elles peuvent être externalisées et cette généralisation du télétravail peut donc recouvrir un certain risque, dont il faut avoir conscience.