

---

# Flash du CSE Central de l'UES Malakoff Humanis des 22 & 23 février 2023

---

## FONCTIONNEMENT DU CSEC

---

### **I. Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE Central du 9 janvier 2023**

---

*Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 9 janvier 2023 est adopté à l'unanimité.*

### **II. Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE Central du 17 janvier 2023**

---

*Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 17 janvier 2023 est adopté à l'unanimité.*

### **III. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE Central des 24 et 25 janvier 2023**

---

*Le procès-verbal de la réunion ordinaire des 24 & 25 janvier 2023 est adopté à l'unanimité.*

### **IV. Point du Bureau – Point des Commissions**

---

La Commission Couverture sociale a décidé de recourir à l'actuaire-conseil Galea pour mener une étude sur le régime Santé/Prévoyance, puisque les informations transmises par l'assureur sont insuffisantes, qu'il s'agisse des provisions mathématiques constituées ou du taux de frais de gestion appliqué. Un rapport sera établi, qui sera partagé avec la DRH et l'employeur.

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

---

La Direction annonce les changements de rattachement hiérarchique suivants : (i) La Direction Prestations Prévoyance est rattachée à la DROC ; (ii) l'équipe Transformation & Projets est rattachée à la DROC et (iii) la Direction de la Gestion déléguée, en charge du suivi des prestataires, est rattachée à la DIM. Ces projets de rattachement hiérarchique sont sans conséquence sur le statut des collaborateurs.

Les Elus s'étonnent de ce mouvement inverse opéré pour la Direction Prestations Prévoyance, alors qu'aucun bilan n'est tiré du changement précédent. D'ailleurs, la Direction poursuit la distinction entre les flux entrants et les flux sortants, schéma d'organisation non remis en cause.

La Direction explique que cette évolution est dictée par le souhait de la Directrice de la DROC de mieux piloter la Relation clients, dans une perspective de maîtrise de la qualité. Quoi qu'il en soit, la DROC a pour mission de piloter le parcours client, qu'il s'agisse des volets de gestion des contrats, de cotisations, d'affiliations et de règlements des prestations. Aucune réorganisation d'amplitude n'est ici évoquée et aucune information – consultation n'est nécessaire.

D'autre part, la Direction a lancé un test avec l'outil SmilePlanner, qui offre une vue simplifiée de l'organisation d'équipe. Enfin, Malakoff Humanis cherche à obtenir le label « Engagé RSE », supposant une certification de l'AFNOR, dans le cadre de sa politique RSE.

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

---

### **I. Information et consultation sur le projet d'apport partiel d'actifs du GIE ENERGIE MUTUELLE à l'AMAP et ses conséquences sociales – Recueil de l'avis**

---

*Les Organisations syndicales donnent lecture de leur déclaration respective.*

*Soumis au vote, le projet d'apport partiel d'actifs du GIE ENERGIE MUTUELLE à l'AMAP et ses conséquences sociales est approuvé à la majorité des votants.*

La Direction annonce qu'un avenant sera négocié à l'Accord de méthode.

### **II. Information et consultation sur l'évolution de la politique Flotte Automobile – Recueil de l'avis**

---

*Les Organisations syndicales donnent lecture de leur déclaration respective.*

*Soumise au vote, l'évolution de la politique Flotte Automobile est rejetée à l'unanimité des votants.*

Les Élus demandent à la Direction de tenir compte de la position de certains commerciaux qui refusent de recevoir, pour l'instant, un véhicule électrique.

La Direction traitera au cas par cas ces situations individuelles et annonce que les commandes en cours sont maintenues. Ces véhicules électriques seront testés au préalable auprès des populations volontaires et celles bénéficiant d'un véhicule statutaire.

## INFORMATIONS DU C.S.E.C

---

### **I. Information sur le projet d'optimisation du pilotage d'activité (programme Efficience Santé) au sein de la Direction de la Relation et des Opérations Client**

---

La Direction annonce que l'outil Pil@te n'est pas déployé sur la totalité du périmètre de la Santé. Poursuivant un objectif d'optimisation des flux, de simplification de ses pratiques et de réduction des charges de travail sans valeur ajoutée, elle propose de généraliser le déploiement de cet outil au sein d'équipes volontaires, à Blois et Angers. Par exemple, aujourd'hui, les données sont récupérées au moyen

de trois canaux : un déclaratif Excel (correspondant à au CRA ou Compte rendu d'activité), une production depuis Pil@te et les demandes traitées dans Joachim. En pratique, ce système suppose, pour les gestionnaires Santé d'effectuer une saisie de certains temps. Grâce à une meilleure automatisation des données, les temps salariés seront mieux visibles pour la planification des activités et les salariés n'auront plus à renseigner des données déjà connues, comme les flux relevant des incidents informatiques. En effet, la production en Liquidation correspond environ à 90 % du temps de travail et les 10 % des « autres temps » sont moins connus (temps de formation, temps de pause, incidents informatiques, etc.). De nombreux flux de données seront donc automatisés entre SpheRHe, Joachim et Pil@te, ce qui permettra de lever certaines contraintes de fin de journée (saisie manuelle), dont les élus et les salariés s'étaient plaints. Un outil pil@te simplifié permettra de pointer les temps dédiés à ces activités, sachant que les règles RH Groupe seront parfaitement appliquées. Les temps de Liquidation seront confrontés aux données de Joachim, ce qui permettra de mieux mesurer l'efficacité. La Direction s'appuiera ensuite sur des données de *dashboarding*, établies sous Excel, pour mieux piloter l'activité.

L'intérêt de ce pilote sera évalué avant sa généralisation, intégrant un dialogue étroit entre les salariés et les managers. Un retour d'expérience plus global sera ensuite prévu et, dans un deuxième temps, la Direction évaluera l'intérêt de déployer cette démarche, mais les collaborateurs, volontaires, seront accompagnés (ajustement des mesures).

Les Élus s'étonnent de ce projet, d'autant plus que l'ancien outil n'était pas parfaitement maîtrisé et qu'ils ont des difficultés à connaître les données ou le temps passé en fin de journée qui sera réellement économisé. Les Élus craignent que la liaison entre les données de badgeage (SpheRHe) et celles de Joachim ne conduisent à une forme de « flicage » des salariés. Par ailleurs, l'une des questions consiste plutôt à savoir comment les temps « autres », nécessaires au traitement des dossiers, tels que les temps de consultation des contrats ou de recherche des informations sont comptabilisés. D'autre part, ce projet sera mené en expérimentation à Blois, ce qui pourrait constituer un risque en raison du plan d'actions qui est en cours. Pour l'ensemble de ces raisons, les Élus demandent que ce projet soit repoussé de quelques semaines et étendu à une population de 30 à 40 salariés afin de disposer d'un retour d'expérience plus représentatif. De manière plus générale, plutôt que de systématiquement compter sur une évolution des outils informatiques, l'instance demande à la Direction de faire davantage d'efforts en matière de recrutement (qu'il s'agisse de CDIisation, d'embauches de CDD ou de recours à l'alternance) et de vérifier l'objectif de traitement de 70 dossiers/jour qui aurait été demandé à ces équipes.

La Direction poursuit un objectif de rationalisation des outils de production et de suivi, tout en cherchant à mettre fin à une forme d'« infobésité ». Certaines tâches de saisie de fin de journée ou de semaine seront donc supprimées. Les temps « autres » sont pris en compte dans les temps de traitement des devis ou des dossiers. Rien ne change en la matière, d'autant que la Direction mise sur l'expérience et les compétences des équipes de gestion, dont la montée en compétences pourrait être favorisée. La Direction a cherché à lancer ce projet à Blois afin d'éviter que ces équipes ne nourrissent un sentiment d'isolement et concourir à une amélioration des relations de travail. Pour information, les données liées au traitement des dossiers seront spécifiques au collectif de travail, les salariés pourront consulter leurs données de production et les sites ne pourront se comparer entre eux. Les N+2 auront accès à des données anonymisées et collectives. Cet outil devrait concourir à mieux ajuster les charges à traiter avec les capacités à faire.

## **II. Information sur les heures supplémentaires prévisionnelles du 1<sup>er</sup> semestre 2023**

---

*Le détail des heures supplémentaires prévisionnelles est diffusé en séance, lequel est globalement identique à celui de 2022. Les motifs de recours, pour toutes les Directions, ont généralement trait à la résorption des*

*stocks et à la gestion des pics d'activité au premier semestre de l'année. La Direction vérifiera la possibilité pour les équipes de SOPRESA de réaliser des heures supplémentaires le samedi.*

Les Élus mettent en rapport ce recours aux heures supplémentaires pour résorption des dossiers avec des embauches pérennes.

La Direction a bien compris ces remarques, mais affirme que l'Entreprise ne peut se permettre d'embaucher pour assurer la gestion des pics d'activité.

### **III. Point sur l'index égalité femmes/hommes au titre de l'exercice 2022**

---

La Direction signale que l'index Egalité professionnelle atteint un score de 96 points en 2022, en progression de 11 points depuis deux ans, grâce à une réduction de l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes.

*Les cinq critères de construction de cet index sont diffusés en séance.*

Aux remarques des Élus, la Direction affirme qu'elle applique une politique de discrimination positive, assumée, expliquant la résorption de ces écarts de rémunération depuis quelques années. Deuxièmement, il n'existe pas d'écarts de rémunération en soi, puisque les écarts ne regardent pas tant les statuts que les métiers faisant l'objet des candidatures que Malakoff Humanis reçoit. D'autre part, il n'existe aucune disparité, ou presque, au sein de la population âgée de moins de 50 ans ; au-delà, les différences s'expliquent par l'ancienneté des salariés et leur appartenance à des GPS qui avaient des classifications et des statuts différents antérieurement.

### **IV. Présentation des résultats commerciaux 2022 et objectifs 2023**

---

La Direction annonce que les résultats en Santé/Prévoyance 2022 sont d'un excellent niveau et atteignent même des niveaux de production record. La production atteint un niveau de 430 millions d'euros, contre 180 millions d'euros au niveau des résiliations clients (contre un objectif de 201 millions d'euros). La production nette se monte à 250 millions d'euros, hors canal grossistes, et tous les canaux ont atteint, voire dépassé, leurs objectifs. La distribution directe génère un niveau de production plus important que celui du courtage mais, après analyse, la rentabilité des canaux de courtage est très légèrement supérieure, même si cette réalité dépend des items pris en compte. L'objectif de la Direction commerciale est de parvenir à équilibrer la production générée par la distribution directe et le courtage.

En revanche, les résultats de l'épargne n'atteignent pas les objectifs fixés, même si les résultats de l'Épargne salariale sont solides. La stratégie menée en 2022 n'est pas remise en cause, d'autant moins que les équipes sont montées en compétences et que les outils sont devenus plus matures. Enfin, la production brute des affiliés pour le compte du Groupe atteint 14,2 millions d'euros, soit un taux de réalisation de 102 % par rapport aux prévisions. Grâce à la qualité des performances commerciales, la « production nette », après déduction des résiliations assureurs et des décès, atteint un solde positif de 62 millions d'euros. Pour l'Individuel, le solde net se monte à -22 millions d'euros. Répondant à l'instance, la Direction précise que toutes ces données financières ne sont pas encore consolidées et qu'il est encore trop tôt pour se prononcer sur le ratio S/P ou sur l'impact des résiliations client sur la marge générale.

Plus en détail, 100 % des clients de la Métallurgie en portefeuille ont basculé dans la CCN. Un travail est toujours à réaliser avec les prospects. Globalement, en 2022, ces données ont été atteintes grâce à un

important plan d'actions, le recrutement de 12 commerciaux Epargne (d'autres recrutements pourraient suivre) et la montée en puissance des réseaux généralistes. De plus, la Direction salue la transformation opérée au sein de la Direction Epargne, qui pourrait avoir redynamisé certaines équipes. L'étude de la rentabilité des marchés est un travail constant. Enfin, la politique de rémunération 2023 n'est pas encore définie et sera présentée au Comex en 2023 avec la feuille de route de la Distribution.

Pour 2023, l'objectif de production en Santé/Prévoyance, se monte à 322 millions d'euros, contre 302 millions en 2022, pour la production directe. Les objectifs totaux, après intégration de la production courtée, sont similaires. En Epargne, les objectifs sont fixés à 99,9 millions d'euros, contre 78 l'année dernière.

Les Élus demandent à connaître plus en détail la rentabilité des affaires apportées par le courtage, afin de recevoir des certitudes sur l'emploi dans le Groupe, et attendent de recevoir les résultats financiers définitifs (ratio combiné, ratio S/P). Enfin, les Élus mettent en rapport le taux de satisfaction client, qui n'atteint pas aujourd'hui l'objectif, et le niveau des résiliations. Cela étant, l'instance se satisfait de l'atteinte des objectifs par le réseau direct. Enfin, les Élus demandent à la Direction de reconduire la décision prise dans le réseau commercial en 2022 (appréciation de l'objectif de chiffre d'affaires sur la totalité de l'affaire et non sur la base du différentiel). Ils demandent également une résolution des difficultés de gestion et une clarification des rôles et périmètre des responsabilités (VAD régionale, CCI Experts CVRC).

## QUESTIONS DES ELUS

---

### V. Point d'information sur le projet WELL

---

La Direction annonce que le projet WELL suppose l'intégration des collaborateurs de la Gestion Internationale dans la structure Owello, elle-même intégrée dans l'UES afin de maintenir le statut social des collaborateurs (maintien du statut social durant 15 mois). En revanche, ce projet pourrait avoir un certain retard du fait des difficultés de migration rencontrées, par rapport à la date initiale prévue au 1<sup>er</sup> juillet 2023. La Direction étudie aujourd'hui les conséquences d'un report de la migration du portefeuille et donc d'un report du transfert des salariés de la Gestion Internationale vers Owello. La contrainte essentielle est d'éviter toute perturbation dans la gestion de l'activité.

Les Élus craignent que le démarrage de cette activité ne se fasse de manière dégradée à divers degrés, dont la Relation clients.