

Flash du CSE Central de l'UES Malakoff Humanis des 26 & 27 avril 2023

FONCTIONNEMENT DU CSEC

1. Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE Central du 22 mars 2023

Le procès-verbal de la réunion du 22 mars 2023 est approuvé à l'unanimité des votants.

2. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE Central du 29 mars 2023

Ce sujet est reporté.

3. Point du Bureau – Point des Commissions

Le CSE C attend (i) l'organisation d'une réunion de la Commission économique pour répondre aux questions en suspens (les résultats du Groupe sont solides), (ii) la transmission des documents à l'expert, et (iii) une réunion de la Commission Couverture sociale pour identifier les dérives du Régime Prévoyance (ratio S/P à 107 points). Une réponse devra également être organisée pour débattre du rapport Galea.

a. Retour sur l'enquête « Conditions de travail dans les services de Gestion d'Entreprise - DRCAS ».

L'instance donne lecture du rapport d'inspection de la CSSCT C sur la GE DRCAS.

Le CSE C met en avant les fortes problématiques de surcharges de travail rencontrées par ce Département, notamment à Val de Fontenay, engendrant des conséquences sur la santé mentale des salariés et de l'organisation du travail. Ce problème peut d'ailleurs être étendu à la Liquidation Retraite. Il peut notamment s'expliquer par les outils utilisés et la CFDT devra faire valoir son point de vue auprès de la Fédération. Les élus dénoncent donc le non-remplacement des départs ainsi que les formations qui sont insuffisantes.

La Direction reconnaît ces difficultés et annonce qu'un plan d'action sera mis en œuvre, lequel pourra se coordonner avec l'instance, le plus rapidement possible. Un accompagnement externe, le cas échéant, sera pris en charge par la Direction.

Le Secrétaire du CSE C donne lecture de deux résolutions, l'une portant sur le vote d'une expertise pour risque grave et la deuxième sur le vote d'une expertise simple, dont le cadre et la méthode seront déterminés conjointement avec la Direction.

Cette deuxième résolution est approuvée à la majorité de 16 voix, contre 11 pour la première. Les modalités de cette expertise seront déterminées ultérieurement par l'instance du CSE C. A l'entame de la reprise de la séance, la CGT fait valoir son point de vue à l'occasion d'une déclaration.

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

La Direction annonce les changements de périmètre qui sont intervenus au sein de la DPI (SI Production Informatique), lesquels seront exposés plus en détail lors d'une prochaine réunion, et au sein de la DAJIF (les trois Services sont fusionnés en deux).

INFORMATIONS/CONSULTATIONS DU C.S.E.C

I. Information et consultation sur le projet de dissolution du GIE GPA et ses conséquences sociales et environnementales – Recueil de l'avis.

Le CSE C attend toujours de recevoir des exemples de transposition des salaires entre le GPA et CNP Assurances, des réponses sur la gestion du contrat Frais de Soins de Santé/Prévoyance et des éclaircissements sur le bénéfice de certaines dispositions (Jours Enfants Malades, réalisation des heures supplémentaires, bénéfice du CET et transfert des jours, etc.).

La Direction a bien reçu la demande de négociation d'un accord d'adaptation et répondra à cette sollicitation. Elle explique que ces salariés ne seront plus délégués de gestion et qu'ils percevront un intéressement trois à quatre fois supérieur. Des Ateliers RH seront en place dédiés à l'accompagnement des salariés transférés. Enfin, la procédure de consultation n'est pas subordonnée légalement à l'ouverture des négociations. D'autre part, l'automatisme de transfert des contrats de travail est un principe de droit, représentant d'ailleurs une garantie sociale, comme dans de nombreux secteurs. Enfin, ce projet a été approuvé à l'unanimité par l'instance de CNP Assurances.

Soumis au vote, le projet de dissolution du GIE GPA et ses conséquences sociales et environnementales sont rejetés à la majorité des votants.

II. Information et consultation sur l'évolution de l'organisation des fonctions Pilotage et conséquences sur l'organisation du Groupe (document joint) – Première réunion

La Direction indique que ce projet s'inscrit dans le cadre des objectifs Smile 2026, qui vise à mieux maîtriser la performance financière, enrichir le pilotage financier, garantir la performance et les process de transversalité budgétaire. Aujourd'hui, ce sont 107 salariés (Opérationnels et Support) qui suivent les dépenses, autour de plus de 15 000 commandes, pour des coûts de 450 millions d'euros (concernant essentiellement la DSI et la DETI). Au niveau de l'organisation, les équipes dédiées au Pilotage budgétaire et financier seront rattachées à la Direction du Pilotage au sein de la Direction Finance. Ce projet permet également de donner de l'importance au reporting extra-financier qui se développe, dans le contexte d'une prochaine déclinaison nationale d'une Directive européenne sur le volet RSE, qui rendra nécessaire la réalisation d'audits et d'analyses internes sur différents indicateurs sociaux, sociétaux, éthiques et environnementaux. Une filière d'expertise est créée au sein de la Direction financière.

De manière interne, l'équipe de Pilotage Epargne est intégrée au sein de la Direction Pilotage, Plan et Résultats Assurance. Une Direction du Pilotage extra-financier est créée, s'appuyant sur les équipes du

Reporting social. Deux Directions sont créées : (i) une Direction Pilotage Budgétaire et (ii) une Direction Dialogue Budgétaire. Un suivi des éléments budgétaires à trois niveaux est prévu : le Métier reste maître de son budget, besoins et achats. Il travaille en interlocution avec la Direction Dialogue Budgétaire. Puis, en troisième niveau, la Direction des Frais généraux consolide l'ensemble et effectue une répartition. Les 107 salariés resteront basés sur leur site d'appartenance, mais les quartiers d'équipe pourront être revus grâce aux évolutions apportées par le projet NET. Ce projet n'a pas de conséquences sur la rémunération, classification et lieu de travail. Le système d'accompagnement mis en place par la Direction est classique : informations collectives, entretiens individuels, journée d'intégration (trois postes sont créés et ouverts à l'intégralité du périmètre Malakoff Humanis) et mise en place d'une Cellule pluridisciplinaire.

Le CSE C s'interroge sur l'impact de ce projet sur la prise de décisions des Directions Métier, puisqu'un Dialogue Budgétaire est institué. Deuxièmement, l'instance souhaite s'assurer que le collectif de la DETI restera en place à Saint-Quentin, lequel devra être embarqué dans ce projet, puisque l'implantation actuelle donne satisfaction. Globalement, de nombreuses questions restent ouvertes sur l'affectation des charges de pilotage, sur la conservation de la proximité métier et la possibilité de réaliser des embauches au sein des Directions Métier en cas de perte de pilotage.

La Direction explique que des évolutions de quartiers restent possibles, puisque ce projet vise à développer le fonctionnement collectif. Les process internes sont rationalisés, puisque le fonctionnement précédent faisait appel à trois interlocutions. Les compétences sont préservées et les entretiens individuels à venir permettront de sonder les besoins de toutes les parties.

III. Information et consultation sur le projet d'intégration des moyens opérationnels de l'IPSEC au sein de l'AMAP et ses conséquences sociales et environnementales (document joint) – Première réunion

La Direction annonce que, en vertu des difficultés rencontrées par l'IPSEC et de la dégradation de son *ratio* de solvabilité, la gouvernance, dans le cadre de la Sommitale, a décidé d'intégrer les moyens opérationnels de l'IPSEC au sein de l'AMAP, ce qui emporte le transfert des contrats de travail des salariés de l'IPSEC chez Malakoff Humanis. Aucune conséquence sociale n'est à relever (maintien de la rémunération, de la classification et du bassin d'emploi), en présence de la fermeture des bureaux situés à Courbevoie.

A partir de 2019, les marchés de l'IPSEC sont devenus de plus en plus complexes, en présence d'adhérents plus risqués, d'absence de solidarité inter-générationnelle et de faibles possibilités de mutualisation. A la suite d'un audit réalisé en 2022, l'IPSEC a été mis sous surveillance par la SGAM et les provisions ont dû être relevées de 50 millions d'euros à fin 2022, ayant pour conséquence de détériorer le *ratio* de solvabilité à 111 %, en présence de 23 millions d'euros de pertes générés par l'exercice 2022. La politique tarifaire devra être revue, quitte à engendrer des résiliations pour tous les contrats déficitaires, ainsi que pour les contrats Santé qui seraient résiliés par le client à la suite de la résiliation Prévoyance. Aujourd'hui, trois fonctions clés sont déjà assumées par le Groupe : Actuariat, Audit interne et Gestion des Risques, étant précisé que les collaborateurs de l'IPSEC ont déjà adhéré à l'UES Humanis en 2014. L'intégration sur les sites se ferait progressivement à partir du 1^{er} septembre 2023 et s'étalerait jusqu'à la fin de l'année 2023. Les mesures compensatoires seront appliquées. Pour les collaborateurs rejoignant des équipes MH, un entretien systématique aura lieu sur les fonctions assumées au sein de l'IPSEC et qui pourraient être mutualisées.

L'instance invite la Direction à ouvrir au plus tôt la négociation autour de la compensation des temps de transport et s'assurer que ces salariés ne perdront pas en rémunération, d'autant plus que les salariés de l'IPSEC ne connaissent pas encore leurs futures conditions de travail. Enfin, neuf salariés perdent leurs

charges de management et la Direction devra être attentive à leur évolution. L'instance demande d'ailleurs à recevoir des informations sur le niveau de provisions passées au sein de l'IPSEC (qui pourraient traduire un certain surprovisionnement), de MH pour « Autres charges IPSEC » et à connaître les raisons pour lesquelles cette situation déficitaire n'a pas été anticipée.

Plus généralement, la Direction a bien compris ces points de vigilance et explique que cette opération met en valeur les moyens du Groupe qui a la faculté, par application d'un principe de solidarité, de reclasser du personnel, par ailleurs très volontaire pour se rendre au sein de Malakoff Humanis. Dorénavant, le niveau de provisions passées au sein de l'IPSEC est aligné sur celui du Groupe. Dans le fond, l'IPSEC a certainement eu trop confiance dans ses partenaires courtiers, qui n'avaient pas nécessairement les mêmes intérêts, en présence d'un profil de risques des contrats ayant évolué.

IV. Information et consultation sur le projet d'évolution d'organisation des activités déléguées au sein de la Direction Indemnisation Médical (DIM) (document joint) – Première réunion

La Direction rappelle que la Gestion déléguée est inhérente au fonctionnement des activités de Santé/Prévoyance, notamment pour la partie collective. Ce projet de réorganisation vise à mieux renforcer le contrôle des équilibres, mieux contrôler les exigences vis-à-vis des délégataires et mieux accompagner la performance des délégataires. Au sein de la Direction du Développement, le Cabinet de courtage MHS sera rattaché au Réseau Généraliste, au sein de la DD. Les deux Directions de Gestion déléguée et de l'Indemnisation Gestion déléguée seront rattachées à la DIM. Les activités de pilotage et Data seront rapprochées des activités opérationnelles de la Gestion déléguée. Ce projet poursuit les objectifs suivants : avoir un référentiel pour les délégataires de gestion, créer un Département Contrôle & Analyse Délégataires, créer une activité Interlocution Partenaires et créer un département Performance & Data. Cette évolution d'organisation n'emporte aucun changement sur la rémunération, la classification et le lieu de travail. Le dispositif d'accompagnement prévu sera classique, avant un déploiement prévu à compter de juin 2023.

Le CSE C met en avant le rôle des courtiers dans la surveillance et la maîtrise du ratio SP, ainsi que le rôle de maîtrise technique des portefeuilles qui appartient au binôme Direction des Marchés/Direction du Développement. D'autre part, l'instance s'interroge sur le pilotage du niveau de commissionnement.

La Direction confirme que le pilotage d'un marché, de son équilibre technique et du niveau de commissionnement dépend du couple Marché/Distribution. La Direction des Activités déléguées devra organiser cette politique de commissionnement et vérifier la cohérence d'ensemble. Son rôle sera également d'augmenter les exigences à l'égard des délégataires afin de faciliter le travail des métiers.

QUESTIONS DES ELUS

V. Point sur l'avancement du programme ONE

Ce point est reporté.

VI. Point sur l'avancement du Programme Too

Le CSE C met en avant l'impact de ce Programme sur les métiers, dont l'occupation sera forte en fin d'année, ainsi que la manière dont se déroulera le décommissionnement entre janvier et juin 2025.

La Direction rappelle que le premier jalon du Programme Too a été déployé fin octobre 2022. Il s'agit d'un projet de migration du portefeuille Santé/Prévoyance Emprunteur du SI Quatrem vers Pléiade. Ce portefeuille implique la migration de 100 000 contrats, un niveau de cotisations de 1 milliard d'euros, étant précisé que 93 % du portefeuille se trouve en gestion déléguée. Les activités de migration consistent à mettre à niveau le système informatique (développement de MUSTs), migrer les données avec une usine de migration à la suite de tests, accompagner les collaborateurs à ce changement et réaliser le décommissionnement du SI Quatrem 3270. Les deux aspects cruciaux de ce projet sont la migration des données de gestion dans Pléiade et la migration des données décisionnelles vers le SIAD, autour de la fin du développement SI prévu en 2023, la construction des chaînes de transformation des données, des tests itératifs mi-2024 et une migration complète du portefeuille à fin 2024.

Jusqu'à présent, le premier jalon donne satisfaction, puisque 36 contrats ont déjà été migrés et l'accompagnement au changement du Programme Too s'avère de qualité, d'après l'avis des collaborateurs. Des évolutions sont également attendues pour conserver les spécificités de Quatrem (Relances, Gestion des courtiers, Recouvrement). Un travail de rationalisation des partenaires a été entamé puisque, plus le nettoyage de la base IT sera de qualité, mieux la migration se réalisera. Le déploiement opérationnel du Programme Too est en avance par rapport à celui de One, notamment parce que la surface de déploiement a été réduite pour tenir compte des périodes d'été (déploiement au niveau d'un seul portefeuille de délégataires). La version Pléiade 4.36 est en cours de livraison, sur la base des 13 000 jours/hommes d'évolution requis. La migration du portefeuille Quatrem se fera donc dans les meilleures conditions.