
Flash du CSE Central de l'UES Malakoff Humanis des 20 et 21 mars 2024

FONCTIONNEMENT DU C.S.E.C

I. Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE Central du 7 février 2024

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE Central du 7 février 2024 est approuvé à l'unanimité.

II. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE Central des 21 et 22 février 2024

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE Central des 21 et 22 février 2024 est approuvé à l'unanimité.

III. Point du Bureau — Point des Commissions

1. Point de suivi des expertises par la CSSCTC

La Secrétaire de la CSSCTC donne lecture du point de suivi des expertises réalisées par la CSSCTC.

2. Délibération sur la mise en place d'une commission ASC inter-CSE

La résolution relative à la mise en place d'une commission ASC inter-CSE est adoptée à la majorité avec trois voix défavorables et une abstention.

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

La Direction indique que le pôle middle office commercial de la direction des grands comptes, qui comprend actuellement trois équipes de technico-commerciaux, est amené à être scindé en deux entités, soit un pôle technico-commercial et un pôle qualité et accompagnement des assurés.

En outre, au sein de la DRH le rattachement de certains HRVP connaîtra une modification.

Par ailleurs, un plateau projet dédié aux affectations temporaires sur le site de Chevaleret est en cours de création, dans le but notamment de suivre la rénovation du site de Laffitte.

Enfin, un réseau d'agents généraux exclusifs est actuellement constitué, une présentation ayant vocation à être délivrée au CSEC à ce sujet en avril ou en mai.

INFORMATIONS/CONSULTATIONS DU C.S.E.C

I. Information et consultation sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction des Engagements Sociaux et Sociétaux et de la Direction des Services et ses conséquences sociales et environnementales (document publié sur la BDESE) — Présentation des recommandations de la CSSCTC et Recueil de l'avis

Consulté sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction des Engagements Sociaux et Sociétaux et de la Direction des Services et ses conséquences sociales et environnementales (document publié sur la BDESE), le CSEC émet un avis défavorable avec 13 voix contre et 18 abstentions.

II. Information et consultation sur les modalités d'organisation du travail et/ou de l'activité ainsi que sur les modalités de prise des congés payés pendant la période du 3 juin 2024 au 27 septembre 2024 (document publié sur la BDESE) — Première réunion

La Direction explique que les salariés ont la possibilité de prendre trois semaines minimum de congé du 1^{er} juillet au 6 septembre, ou quatre semaines minimum du 3 juin au 27 septembre. Deux semaines consécutives minimum doivent être prises du 15 juillet au 6 septembre ; afin de garantir la continuité de service, des dérogations pourront être sollicitées par le Codir métier auprès de la DRH. Chaque salarié devra se positionner avant mi-mai ; à défaut, les jours de congé seront fixés par l'employeur.

En ce qui concerne les rendez-vous, la modalité distancielle sera à privilégier à partir du 1^{er} juillet ; les échanges physiques devront être anticipés ou reportés après la période des Jeux olympiques.

De même, les formations, séminaires et réunions seront organisés en distanciel du 1^{er} juillet au 6 septembre. Il sera nécessaire de promouvoir la réalisation des formations obligatoires et passeports numériques sur la période de référence. En dehors des formations obligatoires, les directions métiers doivent préciser les modules qui se tiendront à distance durant cette période.

Le recours au télétravail exceptionnel sera imposé du 15 juillet au 6 septembre à l'ensemble des collaborateurs dont le lieu de travail habituel est situé sur un site Malakoff Humanis impacté. Un compteur télétravail exceptionnel ou occasionnel JO sera également créé pour la période du 1^{er} juin au 27 septembre, afin de pallier une éventuelle augmentation des contraintes pour tous les sites : en effet, les arrêtés préfectoraux sont promulgués au fil de l'eau.

En outre, le travail sera effectué sur le site le plus proche concernant les collaborateurs impactés non éligibles au télétravail, avec la possibilité de travailler sur un site plus proche, sous réserve de la validation du manager et de la capacité d'accueil ou de prévention des risques psychosociaux. En cas d'impossibilité de travailler sur un site plus proche, les salariés pourront poser des congés ou des RTT, et/ou intervenir sur des opérations de maintenance.

En matière de restauration, les restaurants d'entreprise demeureront ouverts au sein des sites non impactés et la DETI engagera des échanges avec les prestataires des sites impactés. Dans le cadre du télétravail, des titres restaurant seront distribués et le plafond mensuel des indemnités télétravail sera augmenté, sous réserve de la signature d'un accord majoritaire.

S'agissant des alternants, des stagiaires et des prestataires externes, les consignes et dispositifs applicables aux autres collaborateurs s'appliquent, des échanges réguliers se devant d'être menés avec les tuteurs, les managers et les prestataires pour organiser la période.

Quant à la prévention des risques psychosociaux et la sécurité des sites, l'existence du dispositif Stimulus et de la ligne d'écoute psychologique sera rappelée, les mesures de sécurité se verront renforcer, les PCI, PCA et DUERP seront mis à jour et le risque de cyberattaque fera l'objet d'une communication. Une attention particulière sera également portée aux salariés disposant d'une RQTH.

De plus, une communication sera délivrée à l'ensemble des collaborateurs, une page spécifique allant être créée au sein de l'intranet.

En ce qui concerne les collaborateurs dont le domicile est situé dans une zone impactée par les compétitions et en cas de difficulté, les plages horaires d'arrivée et de départ seront élargies de 6 heures 30 jusqu'à 20 heures. Des roulements d'équipe seront à instaurer, sous réserve des besoins métier, les crédits d'heure devront être posés et les sites ne pourront pas être ouverts les samedis.

INFORMATIONS DU C.S.E.C

I. **Actualités DRCAS : contexte et perspectives (document publié sur la BDESE)**

La Direction souligne la réussite que constitue l'année 2023, l'ensemble des objectifs déterminés dans le cadre du COM ayant été atteints. L'atterrissage 2023 correspond à 354 millions d'euros, pour un budget de 367 millions d'euros. Un accroissement du budget a été négocié avec la Fédération, en lien avec la volonté de renforcer les équipes de Malakoff Humanis : le budget 2024 s'établit ainsi à 382 millions d'euros.

De même, les indicateurs relatifs aux entreprises, aux actifs, aux futurs retraités et aux retraités sont en progression, ces éléments revêtant une importance certaine en termes de satisfaction et de parcours client.

Le contexte externe et fédéral de l'année 2023 a été marqué par la réforme des retraites, le cumul emploi retraite étant désormais générateur de droits, ainsi que par la mise en œuvre du réseau conseil retraite et l'accroissement du nombre d'entretiens individuels de retraite.

S'agissant de la partie Entreprise, le transfert du recouvrement a été annulé, permettant de renforcer les équipes du recouvrement et de la Gestion Entreprise. La Fédération a également eu à cœur d'enrichir les services octroyés aux entreprises *via* le projet Rose, l'objectif de Malakoff Humanis consistant à accompagner ce programme et à lui apporter une touche complémentaire, en avance de phase ou en renfort. De plus, un nouvel espace client entreprise a vocation à être déployé en 2024.

L'Action Sociale est également soumise aux exigences d'un COM, qui comprend des orientations prioritaires correspondant au retour à l'emploi des personnes les plus éloignées, au bien vieillir, à l'aide aux aidants et à l'accompagnement des fragilités.

En outre, le resserrement du champ de contraintes s'est poursuivi en 2023, 90 % des interventions devant être engagées dans le cadre des orientations prioritaires du COM, contre 80 % concernant le COM précédent. De même, plus de 60 % des actions doivent être engagées dans le cadre du socle commun, ce seuil s'établissant auparavant à 50 %. La dotation Agirc-Arrco de l'Action Sociale permettant de mettre en œuvre des actions spécifiques continue quant à elle à diminuer.

La poursuite de la stratégie fédérale qui s'oriente vers une centralisation de l'Action Sociale est également à noter.

En termes de perspectives 2024, l'outil de numérisation du centre d'acquisition est amené à changer, sa qualité revêtant une importance certaine en termes de délai de traitement et de satisfaction client.

De plus, une forte accélération du nombre de rendez-vous accomplis dans le cadre du réseau des agences conseil retraite est escomptée, les équipes s'étant vues soulager de nombreuses tâches de back-office : 400 000 rendez-vous devraient avoir lieu au titre du régime et 130 000 s'agissant de Malakoff Humanis, contre respectivement 216 000 et 80 000 l'année précédente.

Deux changements d'outil seront également mis en œuvre au sein du centre de relation client, s'agissant notamment de la téléphonie, de sorte à améliorer la capacité des équipes à enrichir le CRM.

Concernant les métiers gestion, le principal changement sera relatif à la filière Entreprise : il est à noter que le nouvel outil, qui sera déployé en février 2025, est d'ores et déjà testé par les équipes de l'international. Les équipes sont fortement impliquées dans la qualité des écrans et la fluidité des process, afin de garantir l'amélioration de leur quotidien.

Au sujet de la filière Individus, un nouvel outil dédié au paiement des retraites, nommé Celia, sera mis en place en 2025, Malakoff Humanis participant à sa fabrication et à son recettage.

Par ailleurs, aucune baisse du niveau d'impact social et du nombre de bénéficiaires n'est envisagée, malgré la diminution de la dotation d'Action Sociale nette : des plans d'optimisation des modalités de travail ont ainsi été conçus, de sorte à privilégier des actions plus ciblées et à favoriser la transversalité des services.

Compte tenu de la recentralisation de l'Action Sociale au niveau fédéral, il apparaît nécessaire de travailler avec l'Agirc Arrco dans le but de faire la promotion des modèles Malakoff Humanis pour qu'ils deviennent des modèles fédéraux.

Il s'agit également d'accroître la transversalité de l'Action Sociale en la liant plus étroitement à la gestion de la retraite complémentaire, ce rapprochement permettant de développer des synergies importantes sur les individus et à l'égard des entreprises.

De même, le travail mené avec des structures du secteur de l'économie sociale et solidaire qui opèrent de l'Action Sociale sera poursuivi.

Enfin, le plan de sécurisation est amené à se poursuivre, la cartographie des risques faisant l'objet d'une refonte permanente.

Au sujet du déploiement des nouveaux outils, l'outil de Gestion Contrats Entreprises (GCE) sera livré en février 2025, le déploiement de l'outil Celia, dédié à la filière Individus, allant intervenir en 2025.

De plus, l'outil AS Net sera mis en œuvre dans le cadre de l'Action Sociale, les fonctionnalités d'ores et déjà développées par Malakoff Humanis ayant vocation à être conservées dans le système cible.

Quant au plan de transformation des activités, la migration des outils nécessite de former les équipes et d'adapter les opérations afférentes au courrier, de sorte à assurer une continuité de service : ainsi, concernant l'entreprise, l'ancien système sera maintenu en 2025, avant d'être arrêté en 2026.

En outre, la réduction des équipes en charge de l'activité MOA, intégralement reprise par la Fédération, sera moins rapide que prévu initialement, du fait de la livraison des nouveaux outils et de la nécessité de travailler avec le métier en proximité. Les équipes projet et de transformation, qui établissent un lien entre les métiers Malakoff Humanis et les acteurs de la Fédération, seront quant à elles renforcées.

SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- I. Présentation des orientations générales en matière d'hygiène sécurité et conditions de travail au sein de l'UES Malakoff Humanis — (document publié sur la BDESE)**

- II. Présentation du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail – (document publié sur la BDESE)**

Points traités conjointement.

La Direction indique que les orientations générales 2024 en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail s'inscriront dans la lignée du plan d'action 2023, en renforçant la mise en œuvre d'une approche commune et partagée de la gestion et de l'évaluation des risques professionnels, y compris des RPS.

En outre, les résultats du baromètre social Malakoff Humanis déployé en septembre 2023 ont été intégrés aux DUERP et seront pris en compte dans le cadre du plan d'action 2024. De même, un nouvel outil d'évaluation des risques professionnels, plus largement axé sur le domaine tertiaire, est déployé et une attention particulière est portée à la co-construction d'une politique RPS, l'ensemble de ces éléments étant intégrés à la politique Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE).

Deux axes prioritaires ont été définis avec le Service de Prévention Santé au Travail (SPST), une différenciation étant établie entre les risques physiques et les risques psychosociaux. Les risques physiques recouvrent les éléments relatifs à l'amélioration des conditions et de l'environnement de travail, à l'instar de l'organisation des secours sur site, des aspects afférents à la sécurité incendie et de la partie sûreté, quand les risques psychosociaux concernent l'accompagnement des projets de transformation de l'Entreprise et l'intégration du diagnostic global des RPS avec le baromètre social, une segmentation par site étant mise en œuvre.

S'agissant du Papripact, les orientations générales de l'année 2024 ont été déclinées en actions relatives à la communication, à l'évaluation des risques, à l'hygiène et à l'organisation des secours, un groupe de travail dédié à l'acculturation des salariés à ce sujet ayant été mis en place.

QUESTIONS DES ELUS

I. Présentation du Baromètre social

La Direction rappelle que le baromètre social, qui comprenait 75 questions réparties au sein de 24 catégories, a été ouvert durant huit jours. 72,3 % des collaborateurs y ont répondu, 1 466 verbatim ayant été collectés.

Le baromètre social a été travaillé avec le cabinet Empreinte Humaine *via* l'outil Climat, ainsi qu'en équipe projet avec le SPST et les équipes dialogue social. L'objectif consistait à prendre connaissance du ressenti des salariés, cinq niveaux, différenciés par couleur, ayant été déterminés. Sept catégories ont obtenu une note supérieure à sept, qui constituait un point d'excellence, quinze catégories correspondant à une performance ou à un point favorable. De plus, deux catégories ont été identifiées comme de potentiels axes d'amélioration et aucune zone de vigilance ou de préoccupation n'a été identifiée.

Les points forts relevés concernent les réunions informelles et le travail hybride, des notes supérieures à quatre sur cinq ayant été obtenues s'agissant de l'équipe, de l'autonomie, de la charge de travail, de la proximité et des outils digitaux.

Les points favorables, au nombre de quinze, sont relatifs au respect, à la qualité du travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. La reconnaissance, la santé, le changement, les habitudes de vie et le climat de sécurité psychosociale ont également fait l'objet de notes positives.

Les axes d'amélioration identifiés concernent les difficultés de réalisation et la productivité, s'agissant notamment de la difficulté à se concentrer et des lieux favorables à la productivité, la majorité des salariés s'estimant plus productifs à leur domicile qu'au sein des bureaux partagés.

Un travail a ensuite été effectué avec les directions métier afin d'intégrer les résultats et une communication a été déployée auprès des collaborateurs, avant que des plans d'action adaptés aux besoins métiers soient élaborés.

Quatre axes de travail prioritaires ont été identifiés :

- l'expérience de travail sur site,
- l'accompagnement managérial,
- les perspectives d'évolution,
- les outils digitaux et le droit à la déconnexion.

II. Point d'avancement sur OWELLO

La Direction explique qu'à la suite de la migration, une instabilité de la performance de l'outil a été constatée. En outre, des irritants clients se sont fait jour : en effet, des retards dans le règlement des remboursements, dans l'accessibilité de la carte de tiers payant et dans l'affichage des comptes de sécurité sociale ont été rencontrés.

Enfin, une charge de travail importante a été générée auprès du centre de la relation client, les taux de décroché ayant été particulièrement insatisfaisants. Une cellule de crise a alors été mise en œuvre afin d'identifier les problèmes et de déployer des solutions.

S'agissant de l'instabilité de l'outil, un audit flash a été accompli avec l'entreprise gérant le logiciel, permettant d'identifier la cause des problématiques ; un suivi journalier a été réalisé, les délais de réponse étant désormais acceptables, même en cas de pics d'appel. Une nouvelle version de l'outil a également été déployée, de sorte à disposer de fonctionnalités réactives.

En ce qui concerne le stock de décompte des remboursements, qui s'élève à 20 000 dossiers, il s'agissait de renforcer les équipes, dix collaborateurs de Tessi travaillant actuellement à la réduction des stocks ; le plan afférent est suivi tous les deux jours.

Quant au taux de décroché, le nombre de réclamations diminue et cinq collaborateurs supplémentaires sont mobilisés sur la partie CRC ; le taux de décroché, qui s'établit entre 75 et 80 %, apparaît désormais acceptable.

Une communication a également été mise en place en direction des clients, qui sont tenus informés de l'avancée du plan de remédiation *via* des mailings et une *landing page*.