

## **CR négociation du 28/05/2024**

*Délégation : David, Stéphanie, Aurélien, Marie-Claire, Kumaran, Nathalie, Pauline*

Sujets à l'ODJ :

- Hybridation du travail et télétravail : poursuite de la négociation ;
- Intéressement et participation : poursuite de la négociation ;
- Accord GPEC et accord relatif à l'accompagnement des projets de transformation au sein de l'UES MH : ouverture de la négociation et recueil des revendications ;
- Accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des centres de relation client, des activités de vente à distance au sein de l'UES MH et accord portant sur la valorisation des métiers de la relation clients : ouverture de la négociation et recueil des revendications.

### ✓ **Hybridation du travail et télétravail :**

La direction fait lecture des textes ajoutés sur le projet.

- Article 3 sur les TTO :

CGT : demande d'élargir les cas de pose de TTO et d'augmenter le nombre de jours. Ils veulent ajouter la cause 'panne de courant' dans les TTE.

La direction indique, que à la suite des courriers échangés avec l'inspection du travail, il doit y avoir un agrément de part et d'autre.

CFE : demande 20 jours de TTO et demande de clarifier le texte pour "par tous moyens", pour prévenir la hiérarchie.

FO : demande 25 TTO en indiquant le refus de l'employeur pour le 3ème jour du télétravail.

UNSA : demande 25 TTO

La CFTC demande aussi s'il est possible d'avoir une sorte de compteur continu pour les TTO, afin de reporter d'une année à l'autre les jours de TTO non pris ?

Réponse : non par la direction.

La CFTC souhaite aussi que les TT non utilisé soit inclus dans les TTO.

La direction répond qu'il est possible de revoir si un jour de TT ne peut être pris pour raison de service, pour avoir la possibilité de le reporter dans compteur TTO.

CFDT : s'interroge sur la méthodologie de cette négociation ! et demande à la direction quel est son esprit pour dans cette négociation ? Est-ce que la direction est prête à accorder un peu plus que nous avons aujourd'hui en matière de télétravail et nous sommes conscient que nous devons maintenir voire améliorer le collectif du travail ?

La CFDT indique qu'elle a fait sa proposition : ½ journée de plus par semaine en actons le principe que les 3 jours ce n'est pas possible à ce stade et demande à la direction si elle est prête à aller un peu plus loin ? Elle demande une réponse claire ou une orientation claire afin que nous puissions revoir notre copie de revendications, car nous avons proposé plusieurs options !

Elle explique qu'elle pourrait demander comme les autres OS 25 TTO mais c'est en lien avec le nb de jours en plus de TT qu'on pourrait obtenir ou non. La CFDT précise qu'elle préfère obtenir plus de télétravail que d'augmenter les jours TTO drastiquement pour imiter un pseudo TT !

S'agissant la formule des itinérants, nous aimerions augmenter leur contingent afin de mettre en équilibre avec la formule hebdomadaire.

Nous avons formulé quelques-unes de nos propositions sur la version d'avant, notamment d'intégrer tout le monde dans l'expérimentation forfait annuel télétravail et ne pas réserver seulement pour la formule temps de travail – forfaits jours !

La direction commence par répondre en indiquant que 3 jours de TT n'est pas une position confédérale de votre organisation syndicale et qu'elle est en phase avec les 2 jours par semaine.

La CFDT répond que notre position confédérale correspond en tenant compte la moyenne des statistiques de tous les secteurs d'activité, cependant entre 2 jours et 3 jours, il y a une marge !

La direction est ouverte à augmenter les TTO mais pas dans l'objectif d'avoir plus de jours de TT. Elle confirme que le temps TT hebdomadaire ne doit pas être inférieur au droit au TT en mode forfait. Elle ajoute qu'elle est opposée à ajouter 0,5 jours au TT.

La direction ne souhaite pas donner de réponse favorable ni sur les TTO ni sur les forfaits itinérants car il se doute qu'après les OS viennent demander toujours plus sur d'autres parties de l'accord ! Donc, la direction souhaite recueillir toutes les revendications des OS pour étudier un atterrissage global.

Direction lance le sujet du TTE : indique que c'est une mesure "fait du prince" décidé par la Direction lorsque la situation l'exige. Elle indique que cet aménagement serait bien apprécié des salariés. Et que c'est ensemble qu'il faut définir les circonstances exceptionnelles.

CFE : 3.2.1 s'interroge sur l'écriture d'1/2 journée de prise de TTE. La direction illustre par un évènement qui arriverait à midi, le TTE serait positionné l'après-midi.

La CFE indique que la proposition de 75 jours de TT pour les itinérants est trop peu et demande 105 jours, car ils n'ont pas de TTO, par équité avec ceux qui ont 2 jours de TT/semaine.

La direction répond en adressant aux OS, vous faites les mêmes propositions que la dernière fois et ce sans évolutions !

La direction répond, comme à la CFDT, qu'elle étudiera les demandes à la fin pour arriver à un l'équilibre.

CGT : est opposée à 1/2 TTE. La direction répond que si elle n'impose pas 1/2 de TTE, les salariés devront poser 1/2 congé... et rappelle les évènements de Montpellier, que l'employeur ne va pas demander aux salariés de "traverser les flammes" pour venir travailler. La CGT insiste pour retirer la mention du TTE par demi-journée afin de revenir à une mention de TTE par jour.

Echange tendu entre la CGT et la Direction concernant la notion de droit de retrait vs TTE sur la question de la charge de travail (qui reste à faire en TTE alors que non dans le cadre du droit de retrait). La direction répond que si non c'est sans le salaire.

La direction répond "il faut arrêter de fantasmer sur des cas qui ne se sont jamais produit."

La CGT demande 105 jours au forfait pour les itinérants.

UNSA : en cas de gros travaux sur un site, pourquoi ne pas donner 1 TTE ? Loue la nouvelle rédaction du texte qui est plus claire. Demande augmentation des jours TT pour les itinérants (ne donne pas de chiffres) dans un souci d'équité. Concernant les TTE ne sont pas fermés sur la question des 1/2 journées mais demande une attention particulière sur le sujet car des salariés ont pu rencontrer des difficultés.

UNSA invite la Direction à bien communiquer lors de la mise en place de TTE. Une bonne communication évitant le plus gros des problèmes.

Il est évoqué les boutiques mais il n'y en a plus.

FO : TTE sur 1/2 journée, voir problématique des temps de transport à prendre en compte.

TTO proratisé par temps présence est nouveau dans cet accord. FO demande à augmenter le plafond => La direction refuse.

FO demande 100 jours pour les itinérants et possibilité de télétravailler par 1/2 journée. La direction refuse : la demi-journée est exclusivement sur TTE et ajoute que les itinérants qui sont en RDV le matin peuvent travailler à leur domicile l'après-midi dans la continuité de leur activité sans que ce soit du TT.

CFE : demande de rappeler les principes des accords itinérants dans ce projet... La direction prend le point.

CFTC : demande 99 jours ou lieu de 100 (proposé la dernière fois puisque la direction a fait remarquer que nous faisons les mêmes propositions sans évolutions) les itinérants en expliquant qu'il s'agit d'une concession... => La direction ne souhaite pas commenter.

CGT : dit que les ACR font partie des accords MH et n'ont pas droit au 2 jours TT !

La direction indique que les ACR ne sont pas itinérants car ils exercent dans des locaux MH et ne sont pas au forfait jours. Elle rappelle à CGT avoir déjà répondu qu'il s'agit d'une injonction de AA, et d'une mission service public (Débat permanent sur l'organisation du service public).

La CGT rappelle que les salariés MH sur les missions dépendant de l'AA sont des salariés MH comme les autres. Elle demande 2 jours de TT par semaine pour les salariés des agences ACR (en argumentant sur les missions d'EIR ou permanence téléphonique qui peuvent être faites en télétravail).

UNSA : demande plus de jours pour les salariés DETI.

CFE : demande que deviendront les salaires qui ont des avenants actuellement de la DETI. La direction assure que les salariés poursuivent leur avenant en cours.

CFDT : partage le constat de l'UNSA et demande par souci d'équité que les salariés DETI puissent obtenir plus de jours de TT. La CFDT rappelle que c'est vous M. Ruthardt le patron de la DETI et elle appelle à la bienveillance et un esprit plus ouvert sur le fonctionnement général des activités de cette direction car plus souvent ils sont mal considérés et sont souvent en première lignes pour aider tous les salariés du groupe. La CFDT demande de la part de M. Ruthardt un regard attentif à l'intérieur de cette direction et voir comment améliorer plus généralement leurs conditions de travail et notamment sur le télétravail.

CGT : rejoint la CFDT sur les salariés DETI qui se sentent délaissés par l'entreprise, explique que certains métiers de cette direction peuvent être faites en télétravail. Demande une expérimentation à 2j de TT/semaine sur les métiers où cela est possible.

CFE : demande un jour de télétravail par semaine pour les salariés DETI où l'activité est télétravaillable et souhaite ouvrir la négociation à une semaine de 4 jours pour celles et ceux qui ne peuvent pas télétravailler.

CFTC : demande à ce que les salariés DETI dont l'activité est télétravaillable puisse avoir 2 jours de TT/semaine.

CFE : demande où en est l'expérimentation TT de la DETI. La direction indique que cela a été présenté en info Consult au CSEC

CFDT : interpelle la direction sur le fait que certains médecins (externes) du travail refusent de préconiser du TT médical.

La direction répond que la RH ne peut pas intervenir, seul le salarié peut contester la décision du médecin du travail en saisissant le Conseil des prud'homme CDH.

La CFDT demande de rattacher les sites en question à un médecin interne MH.

La direction indique que ce n'est pas possible, faute de postulant.

- ART 3.5 portant sur les femmes enceintes.

CFE CGC : remarque que ces articles font doublons avec le droit du travail. La direction loue ici un but pédagogique.

CGT : Actuellement les accords prévoient que deux semaines avant la date de départ en congé prénatal, elles pourront demander à télétravailler 5 jours par semaine. Cette demande sera également systématiquement acceptée par la DRH. CGT souhaite allonger ce délai de deux semaines.

La CGT souhaite que soit indiqué les fonctions, métiers et activités télétravaillables.

## ✓ Intéressement et participation

Boris SMOLIC présente le support.

Il indique qu'il y a 2 dimensions d'indicateurs : indicateurs financiers et extra financier.

Pas de modifications sur la plupart des indicateurs sauf à la suite d'échanges sur :

- 5.4 Satisfaction client B2B cible de 80% proposée au lieu de 82% (proposition de la CFDT reprise)
- 5.5 Satisfaction client B2B2C cible 86% au lieu de 88%

### Seuils et cibles des indicateurs extra-financiers (Assurance)

| Thème                               | Indicateurs  | N°  | Objectifs 2024         | Seuils & CIBLE 2024   | Poids de l'indicateur  |    |
|-------------------------------------|--|-----|------------------------|---|--|----|
| Qualité de service Client Assurance | Prestations Santé : délai de traitement des décomptes et des devis santé   | 5.1 | ≤ 9 jours calendaires  | ≤ 9 jours calendaires : 5%<br>> 9 jours calendaires et < à 9,7 jours calendaires : 3,75 %<br>≥ 9,7 jours calendaires et < à 10,4 jours calendaires : 2,75 %<br>≥ 10,4 jours calendaires et < à 11 jours calendaires : 1,75 %<br>≥ 11 jours calendaires : 0% | 5%   |    |
|                                     | Prestations prévoyance : délai de traitement des IJ (ouvertures et suites) | 5.2 | ≤ 12 jours calendaires | ≤ 12 jours calendaires : 5%<br>> 12 jours calendaires et < à 13 jours calendaires : 3,5%<br>≥ 13 jours calendaires et < à 14 jours calendaires : 2%<br>≥ 14 jours calendaires : 0%  | 5%   |    |
|                                     | Taux de disponibilité des applications critiques ou serveurs               | 5.3 | ≥ 99,7%                | ≤ 98,9% : 0%<br>> 98,9% et < 99,1% : 1%<br>≥ 99,1% et < 99,4% : 2%<br>≥ 99,4% et < 99,7% : 3%<br>≥ 99,7% : 4%   | 4%   |    |
|                                     | Satisfaction Client B2B  | 5.4 | ≥ 80%                  | ≥ 80% : 5%<br>< 80% et ≥ 78% : 4%<br>< 78% et ≥ 76% : 3%<br>< 76% et ≥ 74% : 2%<br>< 74% et ≥ 72% : 1%<br>< 72% : 0%<br>Vs proposition du 14/05   | ≥ 82% : 5%<br>< 82% et ≥ 80% : 4%<br>< 80% et ≥ 78% : 3%<br>< 78% et ≥ 75% : 2%<br>< 75% et ≥ 72% : 1%<br>< 72% : 0%   | 5% |
|                                     | Satisfaction Client B2B2C  | 5.5 | ≥ 86%                  | ≥ 86% : 5%<br>< 86% et ≥ 83% : 4%<br>< 83% et ≥ 82% : 3%<br>< 82% et ≥ 81% : 2%<br>< 81% et ≥ 80% : 1%<br>< 80% : 0%<br>Vs proposition du 14/05   | ≥ 88% : 5% M<br>< 88% et ≥ 85% : 4%<br>< 85% et ≥ 83% : 3%<br>< 83% et ≥ 82% : 2%<br>< 82% et ≥ 80% : 1%<br>< 80% : 0% | 5% |
|                                     | NES Client B2B (indicateur de surperformance)                              | 5.6 | ≥ 70%                  | ≥ 70% : 2% M<br>< 70% et ≥ 68% : 1,5%<br>< 68% et ≥ 66% : 1%<br>< 66% et ≥ 64% : 0,5%<br>< 64% : 0%   | 2%<br>(sans pouvoir excéder 24% au total de la performance Qualité de service Assurance)                               |    |

Evolution de texte proposé par la direction en rapport avec la surperformance.

## Résultats exceptionnels et partage supplémentaire de la valeur

Dans le cadre :

- Des revendications formulées par certaines Organisations Syndicales Représentatives visant à instaurer une logique de surperformance sur certains indicateurs pour 2024,
- Des dispositions de l'article 8 de la loi n°2023-1107 du 29 novembre 2023 qui invitent les entreprises de plus de 50 salariés (dotées de délégations syndicales) à ouvrir une négociation sur la définition d'une augmentation exceptionnelle de leur bénéfice et sur les éventuelles modalités de partage associées,
- De la spécificité de notre activité qui s'exerce tant sur le volet Assurance que sur le volet Retraite Complémentaire,

Nous vous proposons que la notion de partage supplémentaire de la valeur liée à un résultat exceptionnel puisse s'envisager dès lors que les **2 conditions cumulatives** suivantes seraient réunies :

- Un résultat combiné Assurance du Groupe MH avant impôt **supérieur de 15% à la cible de l'indicateur N°1**, soit 260 M€ pour l'année 2024 ;
- Des dépenses de gestion des régimes AGIRC-ARRCO **inférieures de 5% par rapport à la cible de l'indicateur N°2**, soit 360 M€ pour l'année 2024.

Dès lors que ces 2 conditions sont réunies, nous pourrions alors appliquer l'échelle de surperformance suivante :

| Indicateurs  | N° | Objectifs 2024 | Seuils & CIBLE 2024  | Poids de l'indicateur |
|--|----|----------------|--|-----------------------|
| Résultat combiné Assurance du Groupe Malakoff Humanis avant impôt. | 1  | 227 M€         | ≤ 0 M€ : 0%<br>> 0 M€ et < 77 M€ : 2%<br>≥ 77 M€ et < 153 M€ : 4%<br>≥ 153 M€ et < 227 M€ : 5%<br>≥ 227 M€ et < 260 M€ : 7%<br>≥ 260 M€ et < 270 M€ : 9%<br>≥ 270 M€ et < 285 M€ : 11%<br>≥ 285 M€ et < 300 M€ : 13%<br>≥ 300 M€ : 14% | 7%<br>+<br>7%         |
| Dépenses de gestion des régimes AGIRC-ARRCO                        | 2  | 379 M€         | > 402 M€ : 0%<br>> 390 M€ et ≤ à 402 M€ : 5%<br>> 379 M€ et ≤ à 390 M€ : 10%<br>> 360 M€ et ≤ à 379 M€ : 14%<br>> 350 M€ et ≤ à 360 M€ : 15%<br>≤ 350 M€ : 17%   | 14%<br>+<br>3%        |

Ainsi, et en cas de résultat exceptionnel tel que défini, le poids global des indicateurs de l'accord d'intéressement pourrait être majoré de 100% à **110%**.

CFTC : demande quel résultat on aurait eu si c'était appliqué en 2023 => La direction leur propose de faire leurs calculs.

Boris affirme qu'il faut atteindre les 2 indicateurs pour obtenir le déclenchement surperformance

CGT : certains indicateurs sont ambitieux (B2B...) et la surperformance est réalisée sur le dos des conditions de travail des salariés MH.

La direction indique que MH sera retoquée par la loi si on n'a pas des objectifs clairs sur l'intéressement.

La CGT parle du Schéma Directeur Immobilier qui va permettre au groupe de renflouer ses caisses. La direction indique que les bénéficiaires du SDI ne sera visible qu'à partir de 2027 jusqu'en 2030.

CFDT a déjà envoyé ses propositions et indique que la combinaison de l'indicateur 1 & 2 pour la surperformance est intéressant.

D'après son calcul, la masse salariale pourrait augmenter de 1.5 à 2 dans le cas où cet accord serait validé avec la surperformance (ce qui correspondrait à leur proposition : entre 7.15% et 7.2%).

La CFDT insiste sur sa proposition de rester sur 13 jours calendaires au lieu de 12 sur l'indicateur 5.2 (délai de traitement des IJ).

La CFDT demande de baisser le seuil pour le RSE à 95% car 99% est inatteignable (86.5% obtenu en 2023). La direction répond que se former est un acte majeur (on parle de harcèlement dans une entreprise où les femmes sont majoritaires 75%) et qu'il faut peut-être revoir les seuils.

UNSA : rappelle qu'on a un avenant qui fixe déjà les indicateurs avec objectifs 2023 et 2024, et demande quel est notre intérêt de signer un avenant avec augmentation des objectifs ?

La direction dit : « si pas d'avenant alors pas de surperformance » et leur rappelle qu'ils n'avaient pas signé l'avenant, et demandent de faire des propositions.

UNSA estime un versement moyen de 280€ net si l'indice de surperformance est atteint. La direction réplique que cela représente 10%, donc non négligeable.

CFTC : indique que les indicateurs de surperformance sont trop élevés. Ils s'interrogent sur l'objectif COM Agirc Arrco. La direction va vérifier.

FO demande si c'est une obligation légale de conditionner la surperformance avec les 2 indicateurs. Boris répond par la négative.

FO indique qu'il y a un gros décalage sur les délais de traitement des dossiers par rapport aux objectifs attendus sachant qu'en plus il y a la réorganisation de la DOCC.

Il demande de décorrélérer les 2 indicateurs de surperformance.

Boris prend le point en indiquant qu'il n'est pas sûr que cette demande rencontre un franc succès auprès des services finances et métier.

Boris rappelle que la prime est pour 50 % présence et 50% salaire, mais sur les 50% salaire sont déduits les IJ pour la maladie donc cela a un impact. Il propose de faire évoluer pour étendre au mi-temps thérapeutique pour prendre l'assiette de cotisation à 100%.

## ✓ Accord GPEC

Présentation des 42 slides par Valérie MUSSARD.

Objectif : identifier nos besoins futurs, anticiper notre transformation pour moins la subir, vérifier que nos compétences évoluent correctement, sauvegarder l'employabilité, créer des opportunités de carrière, renforcer nos compétences d'expertise, attirer et retenir les talents

Être aussi en avance sur nos futures transformations et être à jour vis à vis des évolutions numériques etc.

Plan de recrutement par trimestre envisagé pour que le poste à pourvoir soit visible par tous.

Retours des immersions à faire le plus rapidement possible.

La direction souhaite intégrer l'accord transformation dans l'accord GPEC.

CFDT : souhaite assouplir les conditions de mobilité sur des métiers (notamment sur les sites de province) qui ne sont pas encore représentés sur le site du salarié lorsqu'il a les compétences requises.

Possibilité de prévoir un déplacement dans son service 1 fois toutes les 1 ou 2 semaines

Sachant qu'il y a 2 jours de TT par semaine + disposition flex : les équipes ne sont pas forcément toujours installées ensemble.

Pour attirer et conserver nos talents en interne, il est nécessaire de diversifier l'activité sur les sites de province pour faciliter la mobilité mais la RH et en train de faire le contraire (DOCC).

UNSA : va envoyer ses propositions main s'interroge sur la mise en pratique et que la réalité n'est pas telle que présentée (formation, être reçu pour les postes) avec leur charge de travail des salariés et qu'ils puissent bénéficier de cet accord et qu'il ne soit pas que sur le papier.

Exemple : réorganisation épargne ou formation plus qu'insuffisante et aucun accompagnement  
Avez-vous les ressources RH nécessaire pour l'accompagnement notamment individuel ?

CFE : Volet sénior à intégrer dans cet accord.

Elle s'inquiète que les équipes RH ne soient pas assez dimensionnées.

La réservation de certains postes pour repositionner les collègues constitue un risque de freiner les mobilités.

On parle de mobilité alors que certains sites deviennent mono-activité.

FO : demande le maintien d'une activité diversifiée sur les sites pour faciliter la mobilité, et préconise de s'appuyer sur l'hybridation du travail pour cela, en combinant avec certains aménagements.

FO constate que le projet est ambitieux répondant à bcp d'irritants de l'accord actuel, et demande de la proactivité de la RH pour proposer un poste, en fonction des EAP et entretiens professionnels.

Formations : l'accord ne laisse pas la montée en compétence autonome liée à un autre métier.

FO s'inquiète de l'impact de l'IA sur les juristes MH.

FO propose de mettre en place un parcours de formation numérique qui donnerait la liste des formations/compétences à acquérir en fonction du poste désiré.

CGT : fera suivre ses revendications et demande des indicateurs GPEC.

La DRH précise qu'ils ont déjà été donnés en commission.

CFDT : s'interroge sur la pertinence d'associer l'accord GPEC et l'accord de transformation (association dans le même accord des évolutions avec les réorganisations). La direction répond que c'est une question de lisibilité pour les salariés.

Comment anticiper pour que l'accord soit ambitieux pour les salariés ?

Concernant les postes réservés, la CFDT met en garde la direction sur l'embauche en externe ('amis de...', ex : réorg de MH Tech) sans prendre le temps de rechercher les ressources en interne.

Il existe un volet d'accompagnement pluridisciplinaire sur tous les dossiers d'info-consultation : la CFDT demande à la direction de faire un bilan pour vérifier si cela fonctionne, et de renforcer les équipes RH pour s'assurer de la mise en place des dispositions de cet accord. Pour que l'accord soit attractif, les indicateurs doivent être atteignables et suivis, par exemple vérifier combien de salariés ont retrouvé un poste équivalent au bout d'un temps déterminé.

La direction propose, en attendant de négocier cet accord, de proroger l'accord de transformation. Les OS sont d'accord.

✓ **Accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des centres de relation client, des activités de vente à distance au sein de l'UES MH et accord portant sur la valorisation des métiers de la relation clients .**

Début d'échanges 16H53  
Pas de référent métier sur place

Recueil des revendications :

CFDT : lit sa plateforme de revendications ci-jointe adressée le lendemain à la direction.

La CGT suit presque les propositions de la CFDT.  
FO satisfait de l'équilibre de l'accord et enverra ses revendications par écrit.

La CFE et l'UNSA enverront par écrit leurs revendications, qu'ils sont en train de finaliser.

La CFTC rejoint aussi les revendications de la CFDT.  
Elle demande de redéfinir les missions du manager et de l'Hypervision.  
Elle évoque la difficulté de participer aux webinaires, lorsqu'ils ont en prise d'appel et demande de libérer au moins une personne par équipe pour y participer.

Comme souvent, la CFDT était la seule OS à présenter dès le 1<sup>er</sup> jours des négos ses revendications !

La DRH indique qu'il y aura 2 réunions de négos pour terminer.

Fin de la réunion à 17h15.