

Accord portant sur la valorisation des métiers de la relation client

UES MALAKOFF HUMANIS

29 Avril 2022

ENTRE

Les personnes morales composant l'Unité Économique et Sociale MALAKOFF HUMANIS (dont la liste figure en annexe 1), représentées au présent accord par Monsieur Olivier RUTHARDT, dûment habilité à cet effet, ci-après dénommé « l'Entreprise »,

D'une part,

ET

Les Organisations Syndicales Représentatives de l'UES MALAKOFF HUMANIS :

- **CFDT PSTE** – Fédération Protection Sociale, Travail, Emploi, représentée par Monsieur Kumaran RAMANADAPOULLE en qualité de Délégué Syndical Central et par Monsieur Menouar BOUTCHICHE, Madame Ludivine FAGE, Monsieur Yannick JOLY, Madame Séverine MAYOR, Madame Marie Claire PELLOIE et Madame Nathalie PIOCHON en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CFE-CGC IPRC** – Syndicat National du Personnel d'encadrement des Institutions de Prévoyance ou de Retraite Complémentaires de Salariés et des Organismes de Retraite ou d'Assurance Maladie des non-salariés non agricoles, représenté par Madame Nadia ALLALI en qualité de Déléguée Syndicale Centrale et par Monsieur Jean Marc BROCK, Monsieur Fabien CATOIRE, Monsieur Stéphane COQUEREL, Madame Karine DESLIENS, Monsieur Stéphane DEVEAU et Monsieur Jérôme GROISY en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CGT** – Fédération Organismes Sociaux, représentée par Monsieur François BATISTA en qualité de Délégué Syndical Central et par Monsieur Olivier CHAUVEUR, Monsieur Stéphane DUMONT, Monsieur Fabrice FRANCOIS, Monsieur Binh HUYNH, Monsieur Laurent REGNIER et Madame Leila SALHI en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CGT-FO** – Fédération Employés et Cadres - Section Fédérale des Organismes Sociaux Divers, représentée par Madame Claire GUELMANI en qualité de Déléguée Syndicale Centrale et par Madame Sabrina ABBASSI, Monsieur Harold ABERLENC, Monsieur Elie ASSAAD, Madame Toshani CEOUGNA, Monsieur Jean-Christophe CHAUDIERE et Monsieur Romain DESILLE en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **UNSA FESSAD** – représentée par Monsieur David RUBIN en qualité de Délégué Syndical Central et par Madame Valérie RAHMANI, Madame Anne LAMBERT, Madame Nathalie QUATREVAUX RODRIGUEZ, Monsieur Laurent TOUSSAINT, Monsieur Jérôme SCHENCK, et Monsieur Lorenzo VILLANI en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,

DS
M
ACR
K →
CB

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	3
PREAMBULE	4
TITRE 1 – CHAMP D’APPLICATION	5
ARTICLE 1 – CHAMP D’APPLICATION	5
TITRE 2 – DEVELOPPER LES COMPETENCES RELATIONNELLES AUTOUR DE LA CULTURE DE L’ATTENTION ET DU SERVICE PORTE AU CLIENT	6
ARTICLE 2. ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES RELATIONNELLES	6
2.1. Une nouvelle formation au bénéfice des Conseillers Relation Client	6
2.2. Une nouvelle formation au bénéfice des Responsables d’Equipe et Responsables de Service	6
ARTICLE 3. VALORISATION DU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES RELATIONNELLES PAR LE PARCOURS « CULTURE CLIENT »	7
ARTICLE 4. VALORISATION DE L’ACTIVITE TELEPHONIQUE DES CONSEILLERS RELATIONS CLIENTS RETRAITE COMPLEMENTAIRE	8
ARTICLE 5. VALORISATION DE L’ACTIVITE TELEPHONIQUE DES CONSEILLERS RELATIONS CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNE	9
ARTICLE 6. NEUTRALISATION DES PERIODES D’ABSENCE DANS LE CADRE DES MODALITES DE CALCUL DES PRIMES	14
TITRE 3 – FAVORISER LES MOBILITES VERS LE METIER DE CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE DE RELATION CLIENT	15
ARTICLE 7. RENFORCER L’ACCOMPAGNEMENT A LA MOBILITE	15
ARTICLE 8. VALORISER LES MOBILITES VERS LES METIERS DE CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE RELATION CLIENT	15
TITRE 4 – ENRICHIR LE PARCOURS DU CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE DE RELATION CLIENT : FO « CULTURE CLIENT »	17
ARTICLE 9. DEVENIR FORMATEUR OCCASIONNEL « CULTURE CLIENT »	17
ARTICLE 10. PRIMES SPECIFIQUES DEDIEES AUX FORMATEURS OCCASIONNELS « CULTURE CLIENT »	17
TITRE 5 – MISES EN PLACE D’EXPERIMENTATIONS ORGANISATIONNELLES A LA DOARC ET LA DRCAS	18
ARTICLE 11. EXPERIMENTATION SUR UNE REPARTITION PLUS SOUPLE DU 60 % D’ACTIVITE TELEPHONIQUE	18
TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES	19
ARTICLE 12. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE	19
ARTICLE 13. RÉVISION ET SUIVI DE L’ACCORD	19
ARTICLE 14. NOTIFICATION, DÉPÔT ET PUBLICITÉ	19
ANNEXE 1	21

DS M
rep K.D. PR CG

PREAMBULE

L'Expérience Client est un élément central du maintien et du développement de notre entreprise. Les attentes des clients ont évolué vers un besoin de plus de proximité et d'attention. Cette évolution des attentes influence les interactions de nos collègues avec nos clients.

Au regard de cet enjeu, les partenaires sociaux se sont rencontrés les 18 et 30 novembre 2021, 20 janvier, 17 février, 17 et 31 mars, ainsi que le 14 avril 2022 afin d'engager des réflexions sur le développement de l'attractivité des métiers de la relation client, l'accompagnement des collègues au contact de la clientèle et le renforcement de leurs compétences relationnelles dans le cadre d'une « culture client » groupe.

Au terme de ces réunions de négociation, ils se sont accordés sur la mise en place de plusieurs dispositifs expérimentaux devant permettre notamment de :

- Développer l'attractivité du métier de Conseillers Relation Client au sein des Centre de Relation Client (CRC),
- Construire et partager une Culture Client commune, notamment par la création d'un programme de développement des compétences relationnelles autour de la culture client,
- Accompagner et valoriser au mieux les mobilités vers ce métier, notamment avec une attention particulière qui sera portée par la DRH,
- Valoriser les collègues *Conseillers Relation Client* des Centre de Relation Client pour leur investissement dans le cadre du développement de notre culture client commune,
- Proposer aux Conseillers Relation Client des Centre de Relation Client volontaires de devenir « Formateur Interne Occasionnel Culture Client » afin qu'ils deviennent à leur tour ambassadeur de notre Culture Client par des actions de formations et de sensibilisations régulières.

Compte tenu du caractère expérimental de ces dispositifs, les partenaires sociaux conviennent que le présent accord est conclu pour une durée déterminée.

En conséquence, il est convenu et arrêté ce qui suit :

TITRE 1 – CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord s'applique aux salariés des entités employeurs de l'UES MALAKOFF HUMANIS mentionnées en annexe 1 du présent Accord relevant d'un emploi appartenant à l'un des services de la Direction de la Retraite Complémentaire et de l'Action Sociale (DRCAS) et de la Direction des Opérations d'Assurance et de la Relation Client (DOARC) déterminés ci-après :

CICAS Centre d'appels

- Conseillers Relation Client Retraite
- Conseillers Relation Client Retraite Référent
- Responsables d'Equipe
- Responsable de Service

Centres de Relation Client Retraite

- Conseillers Relation Client Retraite
- Conseillers Relation Client Retraite Référent
- Responsable de Service
- Responsable d'Equipe

DOAP Relation clients entreprises

- Conseiller Relation Client ADP EP
- Conseiller Relation Client ADP EP. Référent
- Chargé de pilotage
- Responsable d'Equipe
- Responsable de Service

DOAP Relation Clients Particuliers

- Conseillers Relation Client ADP EP
- Conseiller Relation Client ADP EP Référent
- Responsable de Service
- Responsable d'Equipe

DOAP Relations clients Numéros Dédiés

- Conseiller Relation Client ADP EP
- Conseiller Relation Client ADP EP Référent
- Responsable de Service
- Responsable d'Equipe.

Compte tenu de son caractère expérimental, sont exclus du périmètre d'application du présent accord les salariés de GPA, SOPRESA et CRC international.

TITRE 2 – DEVELOPPER LES COMPETENCES RELATIONNELLES AUTOUR DE LA CULTURE DE L'ATTENTION ET DU SERVICE PORTE AU CLIENT

ARTICLE 2. ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES RELATIONNELLES

2.1. Une nouvelle formation au bénéfice des Conseillers Relation Client

Chaque Conseiller Relation Client, en poste pendant la durée d'application du présent Accord, bénéficie d'une formation certifiante portant sur le développement de ses compétences relationnelles en matière de relation client.

Cette formation est organisée de la manière suivante :

- Etape 1.** Avant sa formation, le collègue effectue un Questionnaire d'auto-positionnement autour de la Culture Client afin de déterminer sa sensibilité en la matière et ses axes de progressions.
- Etape 2.** Le collègue bénéficie de 3 demi-journées de formation animées par *Grenoble Ecole de Management* autour des sujets de la Culture Client.
- Etape 3.** Afin d'assurer la parfaite intégration des connaissances acquises au cours de la formation, le collègue met en pratique ces dernières dans le cadre d'un exercice quotidien pendant 30 jours (30 exercices, 30 jours) qui se clôture par un nouveau questionnaire d'auto-positionnement.
- Etape 4.** Au terme de cette première période, le collègue passe un 1^{er} *Quizz* portant sur les connaissances acquises.
- Etape 5.** 6 mois après avoir passé son 1^{er} *Quizz*, le collègue passe un 2nd *Quizz* de confirmation.

2.2. Une nouvelle formation au bénéfice des Responsables d'Equipe et Responsables de Service

Chaque Responsables d'Equipe et Responsables de Service, en poste pendant la durée d'application du présent Accord, bénéficie d'une formation certifiante portant sur le développement de ses compétences relationnelles en matière de relation client et du management de la culture client.

Cette formation est organisée de la manière suivante :

- Etape 1.** Avant sa formation, le collègue effectue un Questionnaire d'auto-positionnement autour de la Culture Client afin de déterminer ses connaissances en la matière et ses axes de progressions.
- Etape 2.** Le collègue bénéficie de 2 périodes de 2 jours de formation animés par *Grenoble Ecole de Management* autour des sujets de la Culture Client.
- Etape 3.** Afin d'assurer la parfaite intégration des connaissances acquises au cours de la formation, le collègue met en pratique ces dernières dans le cadre d'un exercice quotidien pendant 30 jours (30 exercices, 30 jours) qui se clôture par un nouveau questionnaire d'auto-positionnement.
- Etape 4.** Au terme de cette première période, le collègue passe un 1^{er} *Quizz* portant sur les connaissances acquises.
- Etape 5.** 6 mois après avoir passé son 1^{er} *Quizz*, le collègue passe un 2nd *Quizz* de confirmation.
- Etape 6.** Construction d'un projet collectif « Culture Client » autour de la Culture Client par groupe de 5. Ce projet a pour objectif de proposer des idées, des pratiques, des rituels que les managers pourront mettre en place, et proposer à d'autres, dans le but de diffuser la Culture Client et renforcer l'attention portée à nos clients.

ARTICLE 3. VALORISATION DU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES RELATIONNELLES PAR LE PARCOURS « CULTURE CLIENT »

3.1. Afin de valoriser les métiers de la relation client et le développement des compétences, les collègues relevant à la date d'entrée en vigueur de l'accord d'un emploi défini à l'article 1, ayant suivi l'intégralité du parcours de formation précitées aux articles 2.1. et 2.2. et obtenu leur certification, bénéficieront du versement d'une prime exceptionnelle d'un montant maximal de 5 % de son salaire annuel de base dans les conditions ci-après déterminée.

▪ **Suivi du parcours de formation, certification et succès aux Quizz :**

Pour prétendre au bénéfice de la prime exceptionnelle sus citée, le collègue doit avoir :

- suivi l'intégralité des étapes du parcours de formation exposé aux article 2.1 et 2.2. du présent accord,
- obtenu sa certification ,
- obtenu un minimum de 90 % de bonnes réponses au 1^{er} et 2nd Quizz.

▪ **Montant de la prime exceptionnelle :** le collègue répondant aux conditions précitées bénéficie d'une prime exceptionnelle d'un montant brut maximal équivalent à 5 % de son salaire annuel de base (intégrant le 13^{ème} mois et la prime de vacances, hors prime d'ancienneté) arrêté à la date d'entrée du collègue dans le parcours de formation.

▪ **Modalités de versement de la prime exceptionnelle :**

- Le collègue ayant obtenu sa certification et 90 % de bonnes réponses au 1^{er} Quizz bénéficie du versement de 50 % du montant de la prime exceptionnelle brut de 5 % ; ce versement sera effectué aux échéances normales de paie dans les 2 mois suivant la communication du résultat dudit Quizz au collègue sous réserve du maintien du collègue sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent au jour du versement.
- Le collègue ayant obtenu 90 % de bonnes réponses au 2nd Quizz bénéficie du versement du solde de 50 % du montant de la prime exceptionnelle brut de 5 % ; ce versement sera effectué aux échéances normales de paie dans les 2 mois suivant la communication du résultat dudit Quizz au collègue sous réserve du maintien du collègue sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent au jour du versement.

Le collègue ayant obtenu moins de 90% de bonnes réponses au 1^{er} et 2nd Quizz aura la possibilité de passer à nouveau ledit Quizz le mois suivant. Afin de pouvoir passer lesdits Quizz dans les meilleures conditions, le collègue pourra, à sa demande, solliciter un accompagnement de la part de son manager.

3.2. Le collègue ayant :

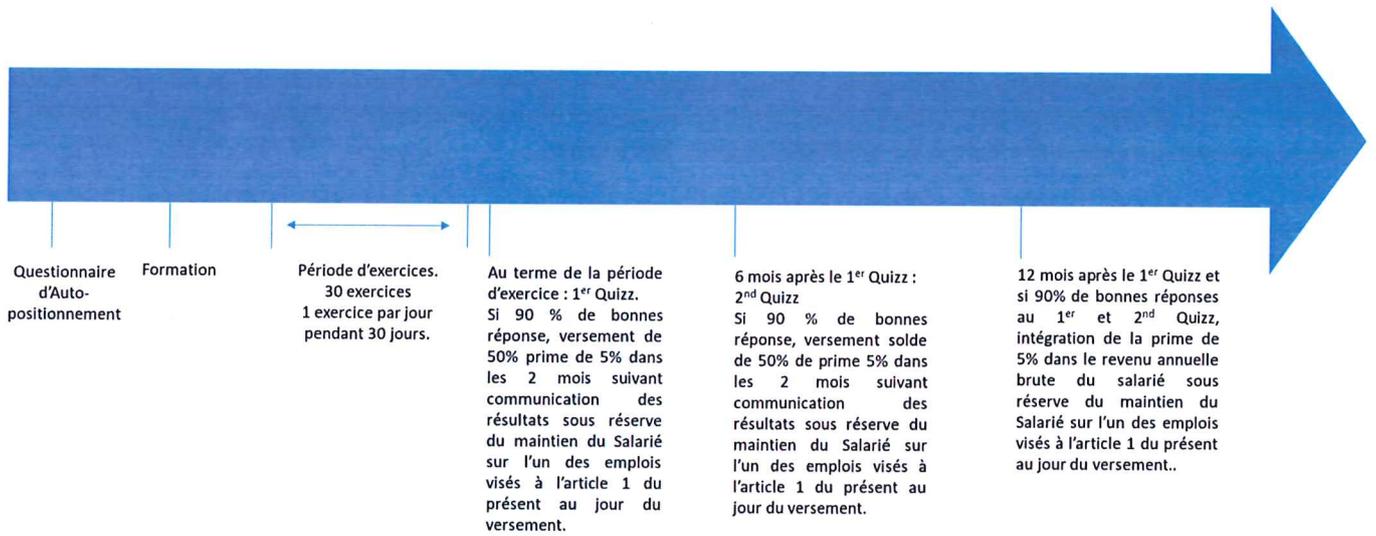
- suivi l'intégralité des étapes du parcours de formation exposé aux article 2.1 et 2.2. du présent accord,
- obtenu sa certification ,
- obtenu un minimum de 90 % de bonne réponse au 1^{er} et 2nd Quizz,

et

- demeurant sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent accord 12 mois après le 1^{er} Quizz,

... bénéficie de l'intégration de sa prime exceptionnelle de 5 % dans son salaire annuel brut de base.

A titre illustratif :



Les parties conviennent que les collègues entrés dans le parcours de formation à compter du 1^{er} janvier 2022 bénéficient du présent article.

Les collègues entrant dans le parcours de formation prévu à l'article 2 du présent accord pendant sa durée d'application, bénéficieront de l'ensemble des dispositions prévues à l'article 3 dans les conditions et jusqu'au terme du parcours déterminé.

ARTICLE 4. VALORISATION DE L'ACTIVITE TELEPHONIQUE DES CONSEILLERS RELATIONS CLIENTS RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Au cours de la réunion du CSE Central MALAKOFF HUMANIS des 22 et 23 mars 2022, la Direction de l'UES a engagé une procédure d'information consultation portant sur l'intégration des activités de relation client de MH dans le Réseau Conseil Retraite et ses conséquences sociales.

Compte tenu des conséquences de ce projet sur l'activité des Conseillers relations clients retraite complémentaires, les partenaires sociaux conviennent de reporter l'engagement des négociations portant sur la valorisation de l'activité téléphonique des conseillers relation client retraite complémentaire au dernier trimestre 2022.

ARTICLE 5. VALORISATION DE L'ACTIVITE TELEPHONIQUE DES CONSEILLERS RELATIONS CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNE

Afin de valoriser une approche qualitative de la relation client, les partenaires sociaux conviennent de modifier le dispositif de prime forfaitaire prévu par l'article 3.3.1 de l'accord du 24 janvier 2020 applicable au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC, comme suit :

« Article 3-3-1 – Dispositif de primes au sein des Centres de Relation Clients Assurance de personnes

Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

EMPLOI	MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES	
	Périodicité	Montant
Assistant gestionnaire Conseiller relation clients Conseiller relation clients référént	Mensuelle	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	Trimestrielle	Prime individuelle pouvant atteindre 240 € bruts et basée sur : - la note satisfaction globale (30%) - la note relation conseiller (35%) - la note qualité flux téléphonique (réponse métier et service client +) (35% si mono canal, 25% si multi-canal) - la note qualité flux froid (10% si multi-canal)
Responsable d'équipe	Mensuelle	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 260€ bruts et basée sur : - la note satisfaction globale de l'équipe (30%) - la note relation conseiller de l'équipe (35%) - la note qualité flux téléphonique de l'équipe (réponse métier et service client +) (35% si mono canal, 25% si multi-canal) - la note qualité flux froid de l'équipe (10% si multi-canal)
Chargé de pilotage	Mensuelle	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - le taux de décroché du département (70%) - le délai moyen de traitement flux froid mails / formulaires (30%)
Responsable de service	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - le taux de décroché du service (20%) - la note satisfaction globale du service (20%) - la note relation conseiller du service (25%) - la note qualité flux téléphonique du service (réponse métier et service client +) (35% si mono canal, 25% si multi-canal) - la note qualité flux froid du service (10% si multi-canal)

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord. »

En conséquence, l'Annexe 2 « 1- Grilles d'attribution des Centres de Relation Clients Assurance de Personnes » de l'Accord du 24 janvier 2020 relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS est supprimé et remplacé comme suit :

« 1 Grilles d'attribution des Centres de Relation Clients Assurance de Personnes »

Primes Conseillers		
Indicateurs prime trimestrielle RCP-RCD	Poids	Paliers
Note Satisfaction Globale	30%	100% prime = ou > 78% 75% prime de = ou >70% et <78% 50% prime de = ou >65% et <70% 25% prime de = ou >60% et <65% 0% prime <60%
Note Relation Conseiller	35%	100% prime = ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou >70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité Flux Tél (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime = ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou >50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime = ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou >60% et <70% 0% prime <60%
Indicateurs prime trimestrielle RCE	Poids	Paliers
Note Satisfaction Globale	30%	100% prime = ou > 75% 75% prime de = ou >65% et <75% 50% prime de = ou >60% et <65% 25% prime de = ou >55% et <60% 0% prime <55%
Note Relation Conseiller	35%	100% prime = ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou >70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime = ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou >50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime = ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou >60% et <70% 0% prime <60%

Handwritten initials and marks: DS, M, DR, nce, U-D, CB.

Primes Responsables d'équipe		
Indicateurs prime trimestrielle RCP-RCD	Poids	Paliers
Note Satisfaction Globale	30%	100% prime = ou > 78% 75% prime de = ou >70% et <78% 50% prime de = ou >65% et <70% 25% prime de = ou >60% et <65% 0% prime <60%
Note Relation Conseiller	35%	100% prime = ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou > 70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité Flux Tél (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime = ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou >50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime = ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou >60% et <70% 0% prime <60%
Indicateurs prime trimestrielle RCE	Poids	Paliers
Note Satisfaction Globale	30%	100% prime = ou > 75% 75% prime de = ou 65% et <75% 50% prime de = ou >60% et <65% 25% prime de = ou >55% et <60% 0% prime <55%
Note Relation Conseiller	35%	100% prime = ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou >70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime = ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou <50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime = ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou >60% et <70% 0% prime <60%

Primes Responsables de Service		
Indicateurs prime trimestrielle RCP-RCD	Poids	Paliers
Taux de décroché	20%	100% prime = ou > 92% 75% prime = ou > 90% 50% prime = ou > 85%

M
DS
DCE
U-D
PR
G

		25% prime = ou >80% 0% prime < 80%
Note Satisfaction Globale	20%	100% prime =ou > 78% 75% prime de = ou >70% et <78% 50% prime de = ou >65% et <70% 25% prime de = ou >60% et <65% 0% prime <60%
Note Relation Conseiller	25%	100% prime =ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou >70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité Flux Tél (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime =ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou >50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime =ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou > 60% et <70% 0% prime <60%
Indicateurs prime trimestrielle RCE RS	Poids	Paliers
Taux de décroché	20%	100% prime = ou > 92% 75% prime = ou > 90% 50% prime = ou > 85% 25% prime = ou > 80% 0% prime < 80%
Note Satisfaction Globale	20%	100% prime =ou > 75% 75% prime de = ou 65% et <75% 50% prime de = ou >60% et <65% 25% prime de = ou >55% et <60% 0% prime <55%
Note Relation Conseiller	25%	100% prime =ou > 88% 75% prime de = ou >80% et <88% 50% prime de = ou >75% et <80% 25% prime de = ou >70% et <75% 0% prime <70%
Note Qualité (Réponse métier et Service client +) - la note obtenue sur la réponse métier compte pour 70% de la note Vs 30% pour la note Service client +	35% (si mono canal) 25% (si multi-canal)	100% prime =ou > 80% 75% prime de = ou >70% et <80% 50% prime de = ou >60% et <70% 25% prime de = ou >50% et <60% 0% prime <50%
Note Qualité flux froid	10% (multi-canal)	100% prime =ou > 90% 75% prime de = ou >80% et <90% 50% prime de = ou >70% et <80% 25% prime de = ou >60% et <70% 0% prime <60%

DS H
nce U-D CB

Primes Chargés de Pilotage		
Taux de décroché	70%	100% prime = ou > 92% 75% prime de = ou > 90% 50% prime de = ou > 85% 25% prime de = ou > 80% 0% prime < 80%
Délai moyen de traitement (% traité par rapport à l'objectif)	30%	100% prime = ou > 75% 75% prime de = ou > 70% 50% prime de = ou > 65% 25% prime de = ou > 60% 0% prime < 60%

Le présent article se substitue de plein droit aux stipulations de l'article 3.3.1 et de l'Annexe 2 « 1- Grilles d'attribution des Centres de Relation Clients Assurance de Personnes » précités de l'accord du 24 janvier 2020 relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC applicable au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS. Il s'appliquera à compter du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023.

Afin de prendre en compte le temps d'adaptation de cette évolution des objectifs, notamment la suppression de l'indicateur de Durée Moyenne de Traitement (DMT) des collègues Conseillers RC et les collègues Responsables d'Equipe, une approche progressive est mise en place. Les parties prenantes conviennent de garantir le même niveau de prime liée à la DMT jusqu'au mois de décembre 2022, sur la base de la moyenne de l'année 2021 pour chacune et chacun des collègues Conseillers RC et les collègues Responsables d'Equipe.

Pour rappel, et conformément à l'article 1 du présent accord, les collègues de GPA, SOPRESA et CRC international sont, compte tenu du caractère expérimental du présent accord, exclus du périmètre d'application du présent article.

DS M
K.D
AR
G

ARTICLE 6. NEUTRALISATION DES PERIODES D'ABSENCE DANS LE CADRE DES MODALITES DE CALCUL DES PRIMES

Les partenaires sociaux conviennent de modifier les modalités de calcul des primes, prévues par l'article 3.3.3 de l'accord du 24 janvier 2020 applicable au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC, comme suit :

« Article 3-3-3 – Modalités de calcul

Les primes sont calculées selon les modalités définies ci-dessous :

- la prime forfaitaire est versée au prorata du temps de travail pour les collaborateurs travaillant à temps partiel,
- un abattement de 1/22ème du montant des primes (forfaitaires et variables) est appliqué au titre de chaque jour ouvré non travaillé pour toute cause d'absence, étant précisé que cette prime a vocation à reconnaître la contribution effective des collaborateurs à l'activité. N'est pas concerné par cet abattement :
 - o les congés maternité
 - o les congés paternité
 - o les journées d'arrêt de travail suite à accident de travail
 - o les crédits d'heures,
 - o les jours de réduction du temps de travail,
 - o les congés payés,
 - o les congés exceptionnels pour événements familiaux liés à un mariage, une naissance ou un décès,
 - o les autorisations d'absence enfant handicapé,
 - o les autorisations d'absence pour enfant malade dans la limite de 2 jours par salariés par an,
 - o les autorisations d'absence pour présence parentale (C. trav., art. L. 1225-62),
 - o les autorisations d'absence pour solidarité familiale (C. trav., art. L. 3142-6),
 - o les autorisations d'absence pour congés proche-aidant (C. trav., art. L. 3142-16).

Il est précisé que pour les congés maternité, paternité ou les accidents de travail donnant lieu à une prise en charge par la sécurité sociale, les primes (forfaitaires et variables) sont maintenues sur la base du montant moyen des primes perçues par le collaborateur concerné au cours des 12 mois précédents, sans que ce maintien ne puisse conduire à percevoir des primes supérieures au montant maximum possible sur la période de référence. »

Le présent article se substitue de plein droit aux stipulations précitées de l'accord du 24 janvier 2020 relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC applicable au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS. Il s'applique à compter du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023.

DS M
nsp U-D DR
CB

TITRE 3 – FAVORISER LES MOBILITES VERS LE METIER DE CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE DE RELATION CLIENT

ARTICLE 7. RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT A LA MOBILITE

Le collègue choisissant volontairement une mobilité vers un emploi de Conseiller Relation Client en Centre de Relation Client bénéficie d'un accompagnement personnalisé de son RH de proximité prenant la forme de rencontres régulières au cours des 6 premiers mois suivant sa prise de poste.

Ces rencontres constituent un moment privilégié entre le RH et le collègue. Le collègue RH, dans une posture d'attention, prendra le temps d'écouter et de conseiller le collègue afin de participer au succès de la prise de poste.

ARTICLE 8. VALORISER LES MOBILITES VERS LES METIERS DE CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE RELATION CLIENT

8.1. Afin de valoriser les métiers de la relation client et le développement des compétences, les collègues relevant d'un emploi défini à l'article 1 à la suite de leur mobilité volontaire intervenue pendant la durée de l'accord, ayant suivi l'intégralité du parcours de formation précitées aux articles 2.1. et 2.2. et obtenu leur certification, bénéficieront du versement d'une prime exceptionnelle d'un montant maximal de 5 % de son salaire annuel de base dans les conditions ci-après déterminées.

▪ **Suivi du parcours de formation, certification et succès aux Quizz :**

Pour prétendre au bénéfice de la prime exceptionnelle sus citée, le collègue doit avoir :

- suivi l'intégralité des étapes du parcours de formation exposé aux article 2.1 et 2.2. du présent accord,
- obtenu sa certification ,
- obtenu un minimum de 90 % de bonnes réponses au 1^{er} et 2nd Quizz.

▪ **Montant de la prime exceptionnelle :** le collègue répondant aux conditions précitées bénéficie d'une prime exceptionnelle d'un montant brut maximal équivalent à 5 % de son salaire annuel de base (intégrant le 13^{ème} mois et la prime de vacances, hors prime d'ancienneté) arrêté à la date d'entrée du collègue dans le parcours de formation.

▪ **Modalités de versement de la prime exceptionnelle :**

- Le collègue ayant obtenu sa certification et 90 % de bonnes réponses au 1^{er} Quizz bénéficie du versement de 50 % du montant de la prime exceptionnelle brut de 5 % ; ce versement sera effectué aux échéances normales de paie dans les 2 mois suivant la communication du résultat dudit Quizz au collègue sous réserve du maintien du collègue sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent au jour du versement.
- Le collègue ayant obtenu 90 % de bonnes réponses au 2nd Quizz bénéficie du versement du solde de 50 % du montant de la prime exceptionnelle brut de 5 % ; ce versement sera effectué aux échéances normales de paie dans les 2 mois suivant la communication du résultat dudit Quizz au collègue sous réserve du maintien du collègue sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent au jour du versement.

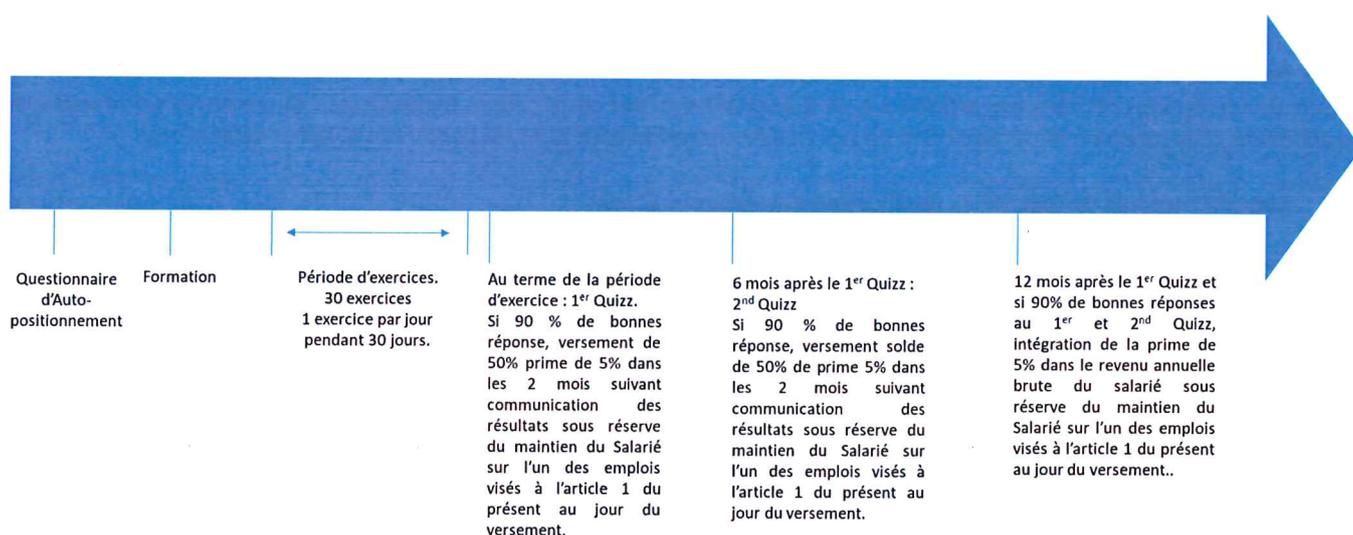
Le collègue ayant obtenu moins de 90% de bonnes réponses au 1^{er} et 2nd Quizz aura la possibilité de passer à nouveau ledit Quizz le mois suivant. Afin de pouvoir passer lesdits Quizz dans les meilleures conditions, le collègue pourra, à sa demande, solliciter un accompagnement de la part de son manager.

8.2. Le collègue ayant :

- suivi l'intégralité des étapes du parcours de formation exposé aux article 2.1 et 2.2. du présent accord,
 - obtenu sa certification ,
 - obtenu un minimum de 90 % de bonne réponse au 1^{er} et 2nd Quiz,
- et
- demeurant sur l'un des emplois visés à l'article 1 du présent accord 12 mois après le 1^{er} Quiz,

... bénéficie de l'intégration de sa prime exceptionnelle de 5 % dans son salaire annuel brut de base.

A titre illustratif :



Les collègues entrant dans le parcours de formation prévu à l'article 2 du présent accord pendant sa durée d'application, bénéficieront de l'ensemble des dispositions prévues au présent article dans les conditions et jusqu'au terme du parcours déterminé.

TITRE 4 – ENRICHIR LE PARCOURS DU CONSEILLER RELATION CLIENT EN CENTRE DE RELATION CLIENT : FO « CULTURE CLIENT »

ARTICLE 9. DEVENIR FORMATEUR OCCASIONNEL « CULTURE CLIENT »

L'expérience, les savoirs et pratiques acquis, le développement continu et l'appétence aux métiers de la relation client peut conduire nos collègues Conseillers Relation Client à vouloir partager et développer la Culture Client au sein de l'entreprise.

Les collègues peuvent solliciter le statut de Formateur Occasionnel dédié à la Culture Client, sous conditions :

- Avoir suivi, avec succès, l'ensemble du parcours de développement des compétences relationnelles autour de la culture de l'attention et du service porté au client.
- 6 mois plus tard, passer et réussir un *Quiz* spécifique et passer un entretien avec son manager qui validera, ou non, l'opportunité d'intégrer la communauté des Formateurs Occasionnels dédiés à la Culture Client.

ARTICLE 10. PRIMES SPECIFIQUES DEDIEES AUX FORMATEURS OCCASIONNELS « CULTURE CLIENT »

Le collègue reconnu Formateur Occasionnel Culture Client bénéficie des dispositions prévues par l'article 3.2.1.2. de l'accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences applicable au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS du 19 décembre 2020.

A ce titre, il bénéficie, dans les conditions prévues par l'article précité, des primes de annuelles, « de projet » et « de conception » majorée de 5%.

ARTICLE 11. EXPERIMENTATION SUR UNE REPARTITION PLUS SOUPLE DU 60 % D'ACTIVITE TELEPHONIQUE

Pour rappel, l'article 3.2. de l'accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC du 24 janvier 2020 stipule :

« La volonté des parties est de garantir aux conseillers un temps hors flux téléphonique entrant afin de leur permettre de diversifier leur activité, sans dépendre du rythme des sollicitations en appel entrant pendant ce temps dédié.

Dans ce cadre, un conseiller en CDI, sur son temps de production planifié, doit être en capacité :

- *de réaliser 40% d'activités hors téléphone en moyenne sur le mois,*
- *avec a minima 20% de son activité pour des activités hors téléphone par semaine, sauf pics d'appels exceptionnels ».*

Conscients de l'importance de laisser l'autonomie aux collègues d'expérimenter des modèles plus en adéquation avec les besoins opérationnels, les partenaires sociaux conviennent de la mise en œuvre, sur la base du volontariat, d'expérimentations portant sur de nouvelles modalités de répartition du 60% d'activité au téléphone et 40% d'activité hors téléphone.

Dans ce cadre, des groupes de travail seront constitués afin d'engager des réflexions et de tester de nouvelles modalités opérationnelles selon le calendrier indicatif suivant

1. A partir de la signature du présent accord et jusqu'au 30 septembre 2022 : temps de partage et réflexion avec les équipes et choix des pratiques à expérimenter / co-construction des différentes modalités opérationnelles et du choix des indicateurs qui seront suivis.
2. Octobre 2022 : phase de paramétrage des outils et recette en fonction des expérimentations choisies par le groupe de travail (cf. Point 1).
3. Novembre 2022 – avril 2023 : lancement des différentes expérimentations au sein de l'ensemble des CRC.

En cas d'impacts négatifs sur les conditions de travail et/ou les indicateurs retenus, l'expérimentation pourra être suspendue et/ou interrompue. D'autres expérimentations pourront aussi se mettre en œuvre ou être amendées tout au long de l'application de cet accord.

Les bonnes pratiques et les apprentissages de ces expérimentations seront partagés régulièrement au sein des CRC pour permettre une mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles (respect des indicateurs, adhésion des parties prenantes, satisfaction client).

Des *quick win* pourront aussi se mettre en place indépendamment de ces logiques d'expérimentation.

Enfin, les résultats de ces expérimentations seront partagés auprès des signataires du présent accord à son terme.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'DS', 'CB', 'U.S.', and 'DR'.

TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 12. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée.

Il entre en vigueur à compter de sa date de signature et est applicable jusqu'au 30 juin 2023.

ARTICLE 13. RÉVISION ET SUIVI DE L'ACCORD

Le présent accord peut être révisé conformément aux dispositions légales en vigueur.

Une synthèse des expérimentations et des taux d'atteinte des objectifs sera présentée en amont de la révision.

Le présent accord fera l'objet d'un suivi dans le cadre de la Commission de suivi du bloc 1, sous-commission relative au temps de travail, tel que définie dans l'accord de méthode et de promotion d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et éclairé du 5 mai 2021.

ARTICLE 14. NOTIFICATION, DÉPÔT ET PUBLICITÉ

Le présent accord est notifié à l'issue de la procédure de signature par la Direction à l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives par message électronique avec accusé réception.

En application des articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du Code du travail, il sera également transmis par voie dématérialisée sur la plateforme de téléprocédure TéléAccords en deux versions, une version complète et signée des parties en format pdf et une version anonymisée publiable en format docx, ainsi que les pièces nécessaires au dépôt.

Un exemplaire papier original sera transmis à chacune des parties signataires et, en outre, déposé auprès du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Il sera mis à la disposition des collègues sur l'espace dédié sur l'intranet de l'entreprise.

Fait à Paris, le 29 avril 2022 (en 8 exemplaires)

Pour l'ensemble des Personnes Morales composant l'UES Malakoff Humanis

Monsieur Olivier RUTHARDT, Directeur Général Adjoint



Pour les Organisations Syndicales

Pour la CFDT-PSTE
M. Marie Claire Selbie



Pour la CFE-CGC IPRC

M. DESLIENS Karine

P.O.



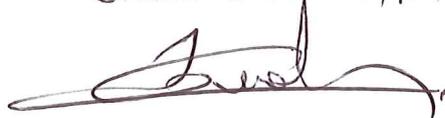
Pour la CGT

M R. DUMONT-STEPHANE



Pour la CGT - FO

M^{me} J. GUESTANI



Pour l'UNSA FESSAD

M RUBIN David



DS M

ner

CB K.D

ANNEXE 1
LISTE DES ENTITES EMPLOYEURS DE L'UES MALAKOFF HUMANIS
A LA DATE DE SIGNATURE DU PRESENT ACCORD

RAISON SOCIALE	N° SIREN
ASSOCIATION DE MOYENS ASSURANCE DE PERSONNES - AMAP	840 599 930
ASSOCIATION DE MOYENS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE - AMRC	840 600 001
IPSEC	775 666 357
EPSSENS	538 045 964
GROUPEMENT DE PARTENARIATS ADMINISTRATIFS - GPA	321 570 210
MALAKOFF HUMANIS SERVICES GESTION	380 587 378
SOPRESA	421 650 284

DS
M
AR
24 CB U.S

