

# Avenant n°1 du 12 janvier 2023 portant modification de l'accord relatif à la Valorisation des Métiers de la Relation Client signé le 29 avril 2022

**UES MALAKOFF HUMANIS**

**12 JANVIER 2023**

## 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 Binh HUYNH, Monsieur Naïm LAMIMAR, 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 Elie ASSAAD, Monsieur Arnaud BOIZARD, 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 Anne LAMBERT, Madame Nathalie QUATREVAUX RODRIGUEZ, Madame Valérie RAHMANI, Monsieur Jérôme SCHENCK, Monsieur Laurent TOUSSAINT et Monsieur Lorenzo VILLANI en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints.

D'autre part.

## **ARTICLE 1 – PROROGATION DE L'ACCORD RELATIF A LA VALORISATION DES METIERS DE LA RELATION CLIENT DU 29 AVRIL 2022**

L'accord relatif à la Valorisation des Métiers de la Relation Client au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS signé le 29 avril 2022 a été conclu pour une durée déterminée prenant effet du 29 avril 2022 et prenant fin au 30 juin 2023.

Cependant, et afin de permettre le maintien de ses dispositions, les parties ont décidé d'un commun accord de proroger les dispositions prévues par cet accord jusqu'au 31 décembre 2023.

## **ARTICLE 2– MODIFICATION DE L'ARTICLE 1 « CHAMP D'APPLICATION » DE L'ACCORD RELATIF A LA VALORISATION DES METIERS DE LA RELATION CLIENT**

Les dispositions de l'article 1 de l'accord relatif à la Valorisation des Métiers de la Relation Client signé le 29 avril 2022 sont modifiées et substituées comme suit :

*« 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 (DROC) déterminés ci-après :*

### **Centres de Relation Client Retraite, Réseau Conseil Retraite (RCR)**

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

### **DROC Relation clients entreprises**

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

### **DROC Relation Clients Particuliers**

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

### **DROC 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 ».*

**ARTICLE 3 – MODIFICATION DE L'ARTICLE 4 « VALORISATION DE L'ACTIVITE TELEPHONIQUE DES CONSEILLERS RELATION CLIENT RETRAITE COMPLEMENTAIRE » DE L'ACCORD PORTANT SUR LA VALORISATION DES METIERS DE LA RELATION CLIENTS DU 29 AVRIL 2022**

Les dispositions de l'article 4 de l'accord portant sur la Valorisation des Métiers de la Relation Client au sein de l'UES MALAKOFF HUMANIS sont modifiées et substituées comme suit :

« 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 3.3.2 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 3-3-2 – Dispositif de primes au sein des Centres de Relation Client Retraite Réseau Conseil Retraite**

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 référent	Mensuelle	Prime forfaitaire de 180 € bruts
	Trimestrielle	Prime individuelle pouvant atteindre 240 € bruts et basée sur les grilles d'attribution 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
Responsable d'équipe	Mensuelle	Prime forfaitaire de 155 € bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 260 € bruts et basée sur les grilles d'attribution 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
Responsable de service	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 840 € bruts et basée sur les grilles d'attribution 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

Les grilles d'attribution, ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes, sont précisées par l'Accord du 24 janvier 2020 relatif à l'organisation du temps de travail au sein des CRC de l'UES MALAKOFF HUMANIS. Ces modalités d'évaluation et ces grilles d'attribution demeurent inchangées.

**ARTICLE 4 – AJOUT D’UN ARTICLE 4-1 PORTANT SUR LES EXPERIMENTATIONS AU SEIN DES CENTRES DE RELATION CENTRES DE RELATION CLIENT RETRAITE RESEAU CONSEIL RETRAITE (RCR)**

**« ARTICLE 4 -1 – EXPERIMENTATIONS AU SEIN DES CENTRES DE RELATION CLIENT RETRAITE RESEAU CONSEIL RETRAITE (RCR)**

*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 permettant le développement de l’autonomie des équipes du Pôle Centres Relation Client Retraite Réseau Conseil Retraite (RCR).*

*Dans ce cadre, le contour de l’expérimentation a été réalisé en intégrant, d’une part, les spécificités des métiers de la relation client et, d’autre part, la nécessité de garantir la performance des équipes et nos engagements à l’égard de nos mandants.*

*Cette expérimentation portera sur 3 scénarios à challenger à travers la co-construction avec les équipes dans l’organisation des horaires notamment.*

*Le projet sera mené comme suit :*

- 1. Proposition de l’expérimentation à toutes les équipes et délimitation de l’expérimentation à une équipe Centre Relation Client Réseau Conseil Retraite (RCR) et une équipe Centre Relation Client Action Sociale (CRAS) ;*
- 2. Mise en place d’un comité de pilotage opérationnel ;*
- 3. Co-construction des modalités de mises en œuvre avec les équipes ;*
- 4. Accompagnement des équipes sur les modalités de mise en œuvre ;*
- 5. Expérimentation des nouvelles modalités proposées auprès de la cible identifiée ;*
- 6. Bilan de l’expérimentation : quatrième trimestre 2023.*

*Il est précisé qu’une période d’observation des indicateurs sera mise en place au cours du premier semestre 2023 afin de les ajuster si nécessaire.*

*Les parties conviennent que dans l’hypothèse d’impacts négatifs sur les conditions de travail des collègues concernés, et/ou sur les indicateurs retenus, l’expérimentation pourra être suspendue et/ou interrompue. D’autres expérimentations pourront être mises en œuvre et/ou être amendées tout au long de l’application du présent accord et de ses avenants éventuels.*

*Afin de garantir une mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles, les bonnes pratiques et les apprentissages de ces expérimentations seront régulièrement partagés au sein des Centres Relation Client Retraite Réseau Conseil Retraite (RCR) (respect des indicateurs, adhésion des parties prenantes, satisfaction client).*

*Les parties conviennent enfin que des « quick win » (victoires rapides) pourront également se mettre en place indépendamment de ces logiques d’expérimentation.*

*Un point de suivi de cette expérimentation pourra être réalisée et présentée aux Organisations Syndicales Représentatives avant le 30 juin 2023 ».*

## **ARTICLE 5. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE**

Le présent avenant est conclu pour une durée déterminée. Il entre en vigueur à compter de sa date de signature et est applicable jusqu'au 31 décembre 2023.

## **ARTICLE 6. 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 d'une révision éventuelle.

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 7. 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.

Une copie de la version complète comportant la signature électronique des parties est déposée 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 12 janvier 2023 (en un exemplaire original numérique)

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 \_\_\_\_\_

Pour la CFE-CGC IPRC

M \_\_\_\_\_

Pour la CGT

M \_\_\_\_\_

Pour la CGT - FO

M \_\_\_\_\_

Pour l'UNSA FESSAD

M \_\_\_\_\_

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

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