



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

SALARIÉ·E·S DIRECT ASSURANCE

RESTONS CONNECTÉ·E·S

SUJETS DU CSE DE JUILLET

2025 :
DES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS,
UN PARTAGE DE LA VALEUR
TOUJOURS ATTENDU

DA SURPERFORME ET CONFORTE SON LEADERSHIP

L'année dernière, pour l'exercice 2024 nous débutons notre avis par « Amazing » ! **Que dire sur 2025 ? Fantastique ! Exceptionnel !** Les objectifs d'apport net en auto et mrh ont été largement dépassés. Le chiffre d'affaires (hors santé) a progressé de 15,5%.

Un cout moyen des réparations auto, maîtrisé, à l'inverse du marché. Un bémol, les taux de résiliations restent à surveiller.

DA conforte **sa place de leader sur le marché du Direct** mais pas que, nos résultats sont très enviés par les assureurs traditionnels. Nous sommes déjà **en avance sur le plan 2035 !**

DES PERFORMANCES HISTORIQUES QUI DOIVENT ENFIN PROFITER AUX SALARIÉS

Sans inquiétude sur la santé financière de l'entreprise, les élus CFDT ont rendu un avis favorable sur sa situation économique 2025.



Néanmoins, à quand un partage de la valeur à la hauteur de nos performances ?

SOMMAIRE

2025 : des résultats exceptionnels, un partage de la valeur toujours attendu -p1

DALIA : l'IA pour tous... mais pas l'information pour tous -p2

Pôle contrat : Une réorganisation... en attendant les départs naturels ? -p2

Facturation électronique : La dématérialisation ne doit pas rimer avec désorganisation -p4

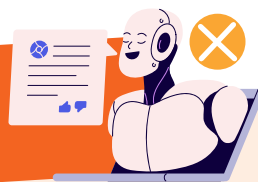
Nantes : Un site miroir... mais encore quelques zones d'ombre -p5

Prévention des risques : le programme est là, les améliorations se font encore attendre -p6

Parcours professionnels : Après des années d'attente, encore beaucoup de flou -p7



DALIA : L'IA POUR TOUS... MAIS PAS L'INFORMATION POUR TOUS



LES OPÉRATIONNELS EN PREMIÈRE LIGNE... ET LA FORMATION EN POINTILLÉ

Nous ne sommes pas tous égaux sur la formation, surtout les opérationnels. Difficilement possible de prendre du temps pour un e-learning ou participer à un roadshow, alors qu'ils sont en 1^{ère} ligne.

DIALOGUE SOCIAL : LES ÉLUS DÉCOUVRENT L'IA QUAND ELLE EST DÉJÀ LANCÉE

La CFDT regrette que les OS arrivent en bout de course et découvrent des restitutions de pilotes initiés au Maroc sans en avoir été informés.

Selon l'accord GEPP, en matière d'IA, le partage sur ce sujet avec les élus devrait être plus important et non laissé à la seule appréciation de la Direction.

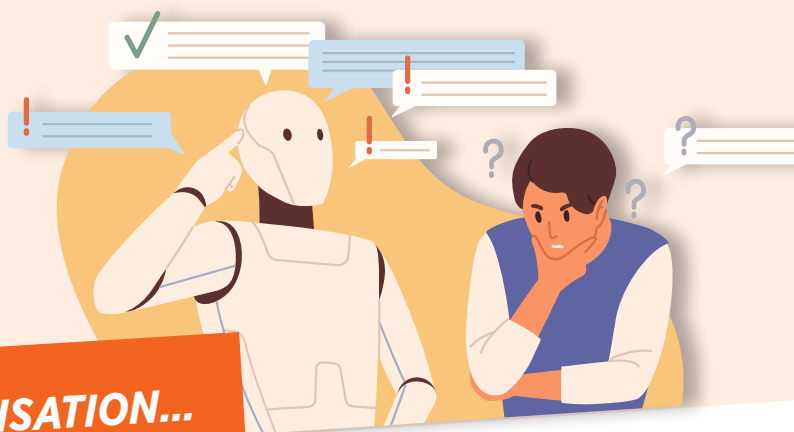
Or, nous découvrons que le sinistre sera prochainement concerné par un pilote, HERMES, IA pour les résumés d'appels. Si cet outil peut faciliter le quotidien il n'en demeure pas moins que nous demandons une information systématique avant, pendant et après tout lancement de Pilote entraînant l'usage d'une IA. Sans cela comment appréhender l'impact sur les conditions de travail, les activités/missions confiées et plus globalement l'évolution ou la transformation de nos emplois et métiers ?

CONFORMITÉ IA : FAIRE CONFIANCE, OUI... MAIS VÉRIFIER AUSSI



De plus, si DA est dotée d'une politique en matière de conformité IA, cela ne dispense pas vos élus CFDT de s'assurer du respect de la réglementation de l'UE sur l'IA ainsi que toute autre réglementation (RGPD, CNIL)

À l'instant T, le corporel ne devrait pas être concerné par le pilote Hermès. Et la fraude direz-vous ? Réponse à venir.



PÔLE CONTRAT : UNE RÉORGANISATION... EN ATTENDANT LES DÉPARTS NATURELS ?

RECENTRER L'ACTIVITÉ... EN TRANSFÉRANT TOUT CE QUI PEUT L'ÊTRE

Le postulat de la Direction : « *l'augmentation forte du nombre de réclamations, des incidents Sinistres et des délais de prise en charge, nous amène à recentrer l'activité de l'UM Qualité sur la gestion des réclamations* ».

Après avoir délocalisé au Maroc une partie des « réclamations Contrat dites simples », la Direction poursuit le transfert des activités du pôle Contrat vers ASM. Sont notamment concernées :

- Les demandes de rééchelonnement des clients
- Et les résiliations pour décès.

Elle prévoit également de sous-traiter à Intrum les rappels téléphoniques amiables effectués dans le cadre du précontentieux. Enfin, pour le Recouvrement Sinistre, les trois CEA de Suresnes seront désormais rattachés au Métier.

Cette réorganisation découle notamment du choix de la Direction de concentrer ses recrutements en France sur le seul pôle Sinistre.



RETOUR SUR LES ÉPISODES PRÉCÉDENTS...



Nos doutes sur la valeur des engagements de la Direction :

- Lors de nos nombreuses alertes sur les conditions de travail du Pôle Contrat, **elle avait affirmé l'importance de conserver des temps de respiration** face à la complexité croissante des réclamations, avec notamment des activités plus simples pour souffler. Or, aujourd'hui elle supprime les activités Contentieux !
- **L'entraide ou le transfert des réclamations dites simples vers Rabat a permis de diminuer le Stock, mais pas leur complexification** : médiations, réclams rouges, PDG, « signal conso », traitement « bis » des réclamations gérées à Rabat. L'exigence des clients de plus en plus bien ou mal informés, l'usage immodéré de l'IA pour formuler

leur insatisfaction, ont rendu leur traitement beaucoup plus long. L'intensification du travail pesant sur la charge mentale, est bien réelle et importante.

- La Direction affirmait en Juin au CSE qu'elle « **sera attentive aux collaborateurs**, car ayant déjà subi beaucoup de changements, ils ont besoin d'un Manager de proximité et d'être valorisés ». Mais ces **CEA polyvalents** précédemment impactés par la disparition de leur métier (fin de la Conquête, Fidélisation, Rétention, Hamon) **n'ont pourtant aucune valorisation de leur activité** de plus en plus complexe ni reconnaissance de leurs spécificités.

Au contraire, ces spécificités disparaissent au gré des choix de l'entreprise, n'offrant plus qu'une seule voie en France pour les opérationnels, le Sinistre.



DES COMPÉTENCES INDISPENSABLES... MAIS PAS AU POINT DE RECRUTER

Les déclarations de la Direction le confirment :

- **Pas de souhait de conserver l'activité Réclamation** contrat en France, mais à tout le moins garder les collaborateurs jusqu'à leur départ naturel
- **Pas de recrutement sur le pôle contrat**, dorénavant centré sur la gestion des réclamations. Selon elle, bien que DA ait besoin de ces compétences, l'augmentation de la volumétrie n'est pas exponentielle et les conseillers auront davantage de moyens grâce à l'IA notamment (ainsi pour rédiger plus vite les notes de synthèse).

Le signal envoyé aux collaborateurs est peu rassurant sans prise en compte de leur engagement, implication, professionnalisme.

Si les départs ne sont pas remplacés, quel poids Direct Assurance veut donner au traitement des réclamations qui s'inscrit dans un cadre juridique précis et contraint ? Quelle image de marque ?

LA GEPP (GESTION DES EMPLOIS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS) PORTÉE DISPARUE DE LA RÉORGANISATION

Dans cette « réorganisation », **nous déplorons aussi l'absence totale de référence à notre accord GEPP et ses garanties**. Il s'agit bien d'une énième évolution de l'emploi et des parcours professionnels pour les salariés concernés. Qu'en est-il de leurs **choix de carrière** ? Ces métiers apparaissent bien comme étant en décroissance, **quelles perspectives d'accompagnement de reclassement ?**

Nous émettons de **fortes inquiétudes face à ce transfert d'activité** et pour un Pôle dont finalement elle attend le départ naturel de ses membres. La CFDT a émis un avis défavorable





FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LA DÉMATÉRIALISATION NE DOIT PAS RIMER AVEC DÉSORGANISATION

SEPTEMBRE APPROCHE... MAIS LES MOYENS SUIVRONT-ILS ?



Les impacts et risques que nous craignons lors de la mise en œuvre prévue dès septembre :

POUR LES OPÉRATIONNELS :

- Une formation uniquement dispensée aux référents techniques, **risque d'embouteillage en septembre** pour suivre la bonne application et accompagnement du nouveau process
- Le staffing sera-t-il suffisant de l'équipe ASM dédiée au traitement des factures en anomalie ?

PLUS GLOBALEMENT :

- Le risque d'altérer la détection de la **fraude**
- Le staffing sera-t-il suffisant de **l'assistance Tessi** ?
- Attention aux erreurs et lenteurs de traitement qui pourraient engendrer des **retards de paiement** (importance des échéances fixées)
- Attention au **surcroît d'activité** que cela pourrait engendrer pour les utilisateurs



100 % DÉMATÉRIALISÉ, 0 % VULNÉRABLE ?

Un point crucial lors de la mise en œuvre d'un parcours full dématérialisé, sa sécurité et son inviolabilité. Les hackers s'adaptent et ne cessent de faire preuve d'inventivité, espérons que les contrats prévoient des clauses strictes en cas d'intrusion/utilisation /vol de données.

NANTES : UN SITE MIROIR... MAIS ENCORE QUELQUES ZONES D'OMBRE PERMANENTE

UN NOUVEAU SITE POUR ACCOMPAGNER LA CROISSANCE

Ce troisième site doit permettre d'absorber la croissance de l'activité et de renforcer les effectifs Sinistres en France. À terme, il a vocation à devenir un site miroir de Rennes, avec un effectif comparable d'environ **350 salariés**, les mêmes types d'activités et le même accord sur le temps de travail.

En 2027, quatre équipes de dix conseillers seront constituées :



Deux équipes Corporel



Et deux équipes Sinistres Matériels.



Chacune sera encadrée par un manager et accompagnée par un référent technique.

L'adresse précise du site doit être communiquée à la fin du mois de juillet. Nous disposons néanmoins déjà de plusieurs informations.

Le site sera installé dans un immeuble construit en 2023. Le bail porte sur **2 800 m² répartis dans deux bâtiments** reliés par une passerelle privative. Un étage est déjà partiellement aménagé avec des postes de travail. Les locaux disposent de vitrages toute hauteur et seront **partagés avec plusieurs entreprises**.



Accessibilité :

le site se situe à 35 minutes de la gare TGV en transports en commun et à 20 minutes en voiture. Le trajet en TGV dure environ une heure depuis Rennes et deux heures depuis Paris. Un tramway se trouve à proximité et le périphérique est accessible en trois minutes.



Stationnement :

43 places sont disponibles dans le bâtiment, dont cinq équipées de bornes électriques. Les salariés pourront également utiliser le parking gratuit du centre commercial voisin ainsi qu'un parking relais P+R.



Restauration :

le site ne disposera pas de cantine. Une étude est en cours afin de mettre en place, dans un premier temps, une solution de click and collect, sur le modèle de « Cuisine et Vous » à Rennes. Un rooftop mutualisé, d'une capacité de 100 personnes, pourra également être utilisé par les équipes de DA, à compter de janvier 2027, comme espace de pause et de déjeuner.



Accompagnement de la montée en charge :

pour les salariés retenus,

- Les frais kilométriques pourront être pris en charge pendant 18 mois à compter de janvier 2027.
- Les frais d'hôtel et de train seront gérés via My Travel.
- Les repas seront remboursés à hauteur de 25 euros sur note de frais.
- Une prime de tutorat pourra également être versée à partir de 15 jours de tutorat sur l'exercice civil, consécutifs ou non.

SUR LE PAPIER, TOUT EST PRÉVU... OU PRESQUE

Le projet suscite des alertes et des questions de la part de vos collègues CFDT, à savoir :

La circulation sur la rocade est déjà infernale à toute heure. La question se pose donc avec encore plus d'acuité en cas de SO (session obligatoire) et pour les salariés chargés de l'accompagnement et de la formation.

Combien de **places de stationnement** seront réservées aux personnes **en situation de handicap** au sein de l'immeuble ?

Quel est l'**effectif total des autres entreprises** présentes sur le site ?

Le **rooftop sera mutualisé** avec les autres sociétés occupantes. La rotation sera-t-elle suffisamment fluide pour permettre aux salariés de respecter les **contraintes horaires liées à WFM** ?

Les locaux disposent de vitrages toute hauteur. Une **climatisation réversible est-elle prévue** ? Des **stores occultants** seront-ils installés ?

Concernant les salariés volontaires de Rennes et de Suresnes qui participeront à l'accompagnement, **les critères annoncés** sont l'ancienneté, l'expérience sur le périmètre et la disponibilité. Des critères à la fois précis dans leur formulation... et **encore très flous dans leur application**.

Quel sera précisément le **ratio d'occupation cible** ? La réponse selon laquelle il « respectera les standards » reste, pour le moment, particulièrement vague.

PRÉVENTION DES RISQUES : LE PROGRAMME EST LÀ, LES AMÉLIORATIONS SE FONT ENCORE ATTENDRE

PRÉVENIR PLUTÔT QUE RÉPARER : UN PRINCIPE ENCORE TROP PEU APPLIQUÉ

Nous remercions l'équipe cadre de vie de Rennes et Suresnes pour son action, sa disponibilité au quotidien et l'amélioration du cadre de travail. Précision préliminaire, selon le site, les obligations réglementaires incombent soit à DA soit au gestionnaire de l'immeuble. Ces dernières sont peu ou prou remplies.

NOUS AVONS NÉANMOINS DES REMARQUES/DEMANDES :

- La prévention des **TMS** (troubles musculo squelettiques), devrait être traitée.
 - Aujourd'hui force est de constater que **les actions de la Direction relèvent du curatif et non du préventif**. Aménagements et visites de l'ergonome répondent à des préconisations de la médecine du travail donc à des besoins individuels.
 - **Si les bureaux « assis-debout »** (réglables en hauteur) ont le mérite d'être présents sur les 2 sites, nous réitérons, **un plus grand nombre serait bienvenu**.
- Nous sommes surpris de voir disparaître **la notion de pénibilité pour les activités anciennement « courrier »**.

Aujourd'hui, l'équipe support administratif a encore en charge certaines tâches, notamment le port de bacs lourds. Ces gestes constituent un risque.

- A nouveau et souvent issue des différentes enquêtes, pulse, wittyfit... **la charge de travail dans l'entreprise est un sujet prégnant et source de nombreux maux**. Au gré des enquêtes et plans d'actions, malheureusement toujours d'actualité.
- Le rythme des formations chez les opérationnels demeure aussi un sujet.



CANICULE, TRANSPORTS PERTURBÉS : LE TÉLÉTRAVAIL RESTE POURTANT HORS SUJET

Traitement de la canicule et des travaux sur les réseaux de transports en commun franciliens. **Mais que fait la Direction ?** Alors que les conditions pour venir et repartir du bureau sont bien éprouvantes pour les organismes, **la Direction refuse la possibilité d'augmenter le nombre de jours de télétravail.** Nous lui demandons de revenir à la raison.

Sur les aspects réglementaires du programme annuel de prévention des risques professionnels la CFTD a rendu un avis favorable. Quant à l'amélioration des conditions de travail, année où « le collaborateur est au cœur », beaucoup reste à faire.

PARCOURS PROFESSIONNELS : APRÈS DES ANNÉES D'ATTENTE, ENCORE BEAUCOUP DE FLOU

UNE CARTOGRAPHIE ENFIN PRÉSENTÉE... MAIS TRÈS LOIN DE RÉPONDRE AUX ATTENTES

Promis depuis, très très très longtemps, la Direction a présenté ses travaux en Commission GEPP. Travaux circonscrits aux perspectives au sein de la DT et DDS. **Nous sommes repartis frustrés.** Certes la tâche est importante, **la dernière « cartographie » date de 2016.** Mais à notre questionnement sur l'élargissement des champs possibles des compétences (expertise, management, gestion ..) portant sur :



**Les fonctions de
raccordement**



**Les pesées
de poste**



Les classifications

**Pas de réponse !
Du flou, et quand c'est flou,
y a un loup !**



PLUS DE RECRUTEMENTS, CERTES... MAIS À QUEL PRIX POUR LES CLASSIFICATIONS ?

D'ailleurs à la DDS (DOF), une pratique prospère à Rennes et concernera sans doute Nantes, **le recrutement de gestionnaires en classe 3.** La Direction le justifie, selon les profils, par l'absence d'expérience « assurance », or certaines recrues en possédaient une, ou par le temps nécessaire à l'acquisition des compétences ! Rappelons qu'avant la transformation des sinistres de 2023 les recrutements s'opéraient en classe 4 ! **Donc oui de l'emploi avec une croissance des effectifs, mais, des coûts maîtrisés.**

VOTRE ÉQUIPE CFTD
vous souhaite de
**BONNES
VACANCES
D'ÉTÉ**



VOS ÉLUS CFTD :

Josiane MADEC - Alexandra OLIVIER - Vincent GARNIER - Virginie VOLONAT -
Jean-Pierre BOUDRY - Angélique PATOIS - Philippe ROUAULT - Audrey SERRE -
Cyril PEROCHE - Stéphanie GERMAIN - Arnaud FAUCHEUX

VOS REPRÉSENTANTS DE PROXIMITÉ :

RENNES
Marie GOUPIL -
David BELEC

SURESNES
Kadidiatou KANTE -
Layla MOUDATIR