



ACTIVITES SOCIALES

- **Séjours Jeunes 2025** : baisse continue des inscriptions (170 en 2025 contre 244 en 2023).
- **Litige Zanzibar** : indemnisation de 100 € proposée à 20 salariés (sur 87 participants) ayant déposé une réclamation.

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT

- Harmonisation des outils de suivi commercial en cours.
- En 2026, un pop-up signalera les oublis d'encaissement.
- **Centres de Contact** : Reconduction des heures supplémentaires volontaires pour l'été 2025 (1er juillet - 29 août). Campagne de CDD également maintenue.
- **Contrat MotoPass** : Produit fragile : sinistralité élevée, volatilité.

Les élus UNSa s'interrogent sur la refonte du contrat qui n'a pas répondu aux attentes des sociétaires (le prix). Pourtant ce contrat est un fort produit d'appel et la moyenne d'âge des conducteurs est plus élevée qu'à la concurrence. Un bilan sans données chiffrées n'a pas de sens.

DIRECTION INDEMNISATION

- Activité en baisse, mais bons résultats salués avec 70 % des règlements auto automatisés.
- Voicebot utilisé pour traiter 300 dossiers grêle (mai 2025).
- Réparation durable : taux de réemploi des pièces à 22,8 %.
- Fraude : renforcement de l'accompagnement des correspondants dans les centres de gestion.
- Réclamations : distinction entre réclamations orales (traitées directement) et écrites (traitement formalisé sous 48h).

DIRECTION ASSURANCE VIE

- Visites à domicile très rares, réservées à des cas exceptionnels.
- Activité suivie jusqu'à fin avril 2025.

RESSOURCES HUMAINES

- Bilans sociaux 2024 : 4 % d'alternants dans les effectifs.
- **L'équipe UNSa souligne un accès inégal à la formation continue selon les classes.**
- Campagne alternance 2025 : clôture au 30 septembre, gestion par Manpower.



QUESTIONS DIVERSES

Question UNSa sur les enjeux humains à la DPOT avec le départ de 6 collaborateurs dont ceux de 2 responsables (retraite) ?

Pour la Direction il s'agit d'une adaptation, le travail s'organise toujours comme aujourd'hui. L'objectif est de renforcer les fonctions supports. A terme cela pourrait évoluer. Des rencontres sont programmées avec les chargés de missions, les managers et toutes les équipes.