



**Avis des élus FO au CSE
sur l'évolution de
l'organisation de la DAI**

Introduction :

Lors de la réunion mensuelle ordinaire du CSE du 21 mai, la direction générale a présenté aux élus le projet d'évolution de l'organisation de la DAI.

Les élus du CSE doivent rendre leur avis lors de la réunion plénière du 25 juin 2026.

1. Contexte et enjeux

La Direction Accompagnement et Indemnisation connaît plusieurs évolutions concomitantes qui nécessitent une adaptation de son organisation et de ses modes de fonctionnement :

- Le départ à la retraite du Responsable de la Sécurisation des Risques Indemnisation

- Le développement de nouveaux modèles opérationnels liés :

- à la PIEC (Pièces Issues de l'Économie Circulaire),

- au renforcement du réseau de réparateurs partenaires,

- Des attentes accrues en matière de maîtrise des risques,

- La nécessité de renforcer la capacité à structurer et piloter des projets transverses.

Ces éléments induisent une évolution de l'organisation et du fonctionnement afin répondre à plusieurs enjeux à savoir :

- assurer la continuité et la fiabilité de l'activité,

- sécuriser durablement les pratiques existantes et la maîtrise des risques (indemnitaires, financiers, juridiques et réputationnels)

- accompagner l'évolution des métiers et les coopérations internes et externes dans une logistique d'anticipation.

2. Evolutions projetées

Dans le cadre du présent projet, plusieurs évolutions organisationnelles sont envisagées.

- L'évolution de la structuration de la DAI MUTUELLE DES MOTARDS

• La réaffirmation du rôle du service ATPR concernant le pilotage de projets et l'évolution de la fonction de Coordinateur de réseaux matériels

• La création d'un nouveau service : service Développement PIEC et Réparateurs

Missions du service : déployer la PIEC dans les processus d'indemnisation comme levier structurant de l'économie circulaire, animer et structurer le réseau de réparateurs partenaires engagés dans des pratiques de réparation durable, améliorer la qualité des réparations en privilégiant des solutions pertinentes, sûres et responsables, maîtriser durablement les coûts d'indemnisation par des alternatives économiques aux pièces neuves.

Développer la Pièce Issue de l'Économie Circulaire (PIEC) via notre réseau de Réparateurs partenaires, c'est faire de la Prévention une action concrète : inciter nos assurés/assureurs à réparer mieux, maîtriser les couts et préserver durablement les ressources.

• la création de nouvelles fonctions :

• Responsable de Service Développement PIEC & Réparateurs ayant pour missions principales : participer à la définition des orientations et piloter la stratégie des réseaux matériels, structurer et développer les réseaux partenaires, piloter la performance économique et optimiser la charge, piloter le budget des frais généraux de la DAI et le suivi des couts matériels liés à l'activité, animer la transversalité et porter les projets structurants en lien avec les réseaux matériels, contribuer à la stratégie de prévention et à l'expertise métier, participer au COMOPS (Comité Opérationnel) et au Comité Lutte Anti-Fraude, représenter la Mutuelle au Comité Automobile de France Assureurs.

Cette fonction contribue au pilotage stratégique transversal de la DAI et à la mise en cohérence des projets structurants liés aux réseaux matériels.

- Référent(e) développement des réseaux réparateurs et PIEC ayant pour missions: déployer les orientations stratégiques des réseaux, structurer et animer le réseau de réparateurs partenaires, piloter la performance opérationnelle des réseaux, coordonner l'action des équipes d'appui terrain, contribuer aux projets et à la transformation des réseaux. Acteur clé de l'animation des réseaux matériels, le(la) Référent(e) assure la traduction opérationnelle des orientations stratégiques et garantit la cohérence, la performance et la qualité d'animation du réseau de réparateurs partenaires notamment dans le cadre du développement de la stratégie PIEC 21/05/2026

- Chargé(e)s de mission réseaux réparateurs (2 mobilités internes) ayant pour mission : animer et accompagner le réseau de réparateurs partenaires, assurer le déploiement opérationnel des actions réseaux, suivre la performance opérationnelle des partenaires, faire remonter les informations et les besoins terrain, contribuer à la qualité de service et à la satisfaction sociétariaire.

Acteur clé du terrain, il anime le réseau de réparateurs partenaires, déploie les orientations stratégiques et contribue à la performance, à la maîtrise des coûts et à la qualité de service.

Le Service ATPR (Appui Transverse et Pilotage des Réseaux) devient le Service ATPR (Appui Transverse, Projets et Réseaux) : ce service ATPR évolue dans son intitulé afin d'intégrer explicitement la dimension Projets au cœur de ses missions pour renforcer le rôle du service dans la conduite de projets, aligner l'intitulé du service avec les missions réellement exercées, renforcer la lisibilité de son positionnement au sein de la DAI.

Cette évolution de nom ne modifie pas la vocation du service, mais en clarifie et en affirme le périmètre.

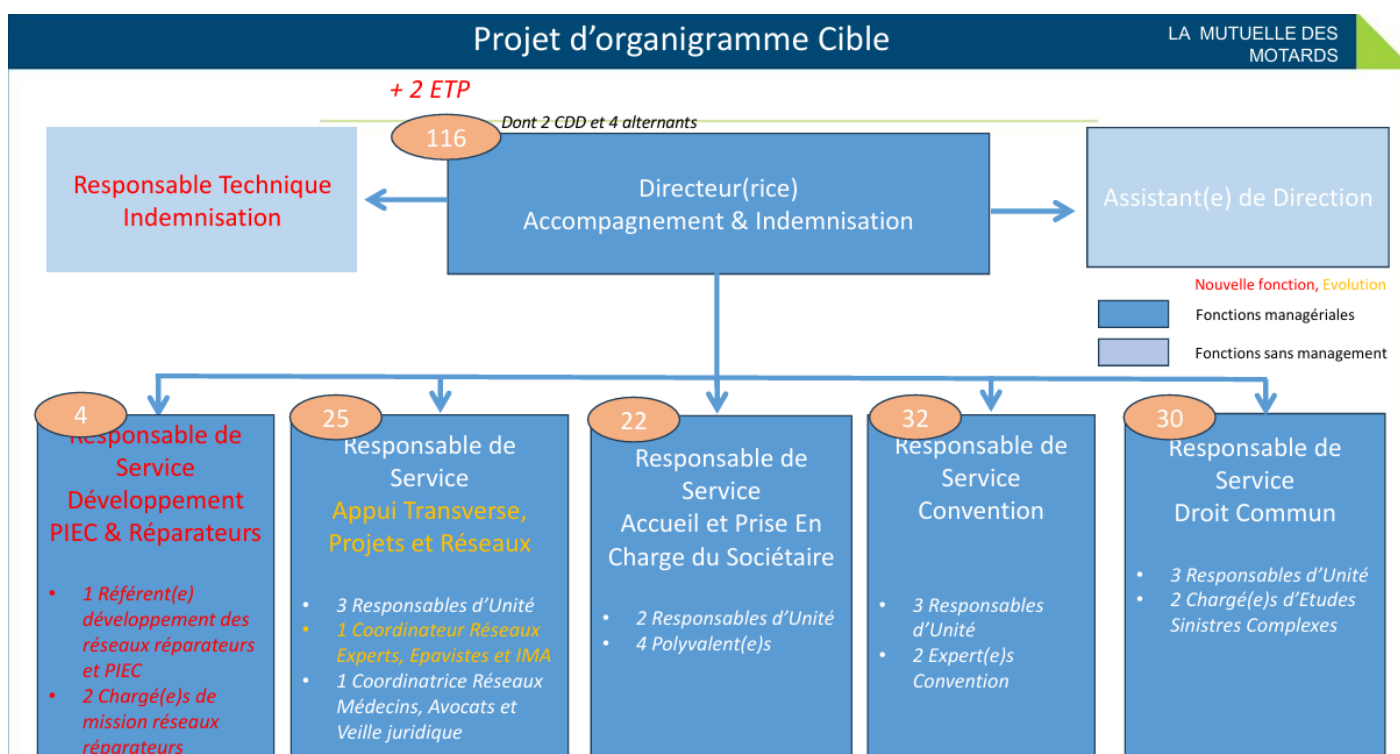
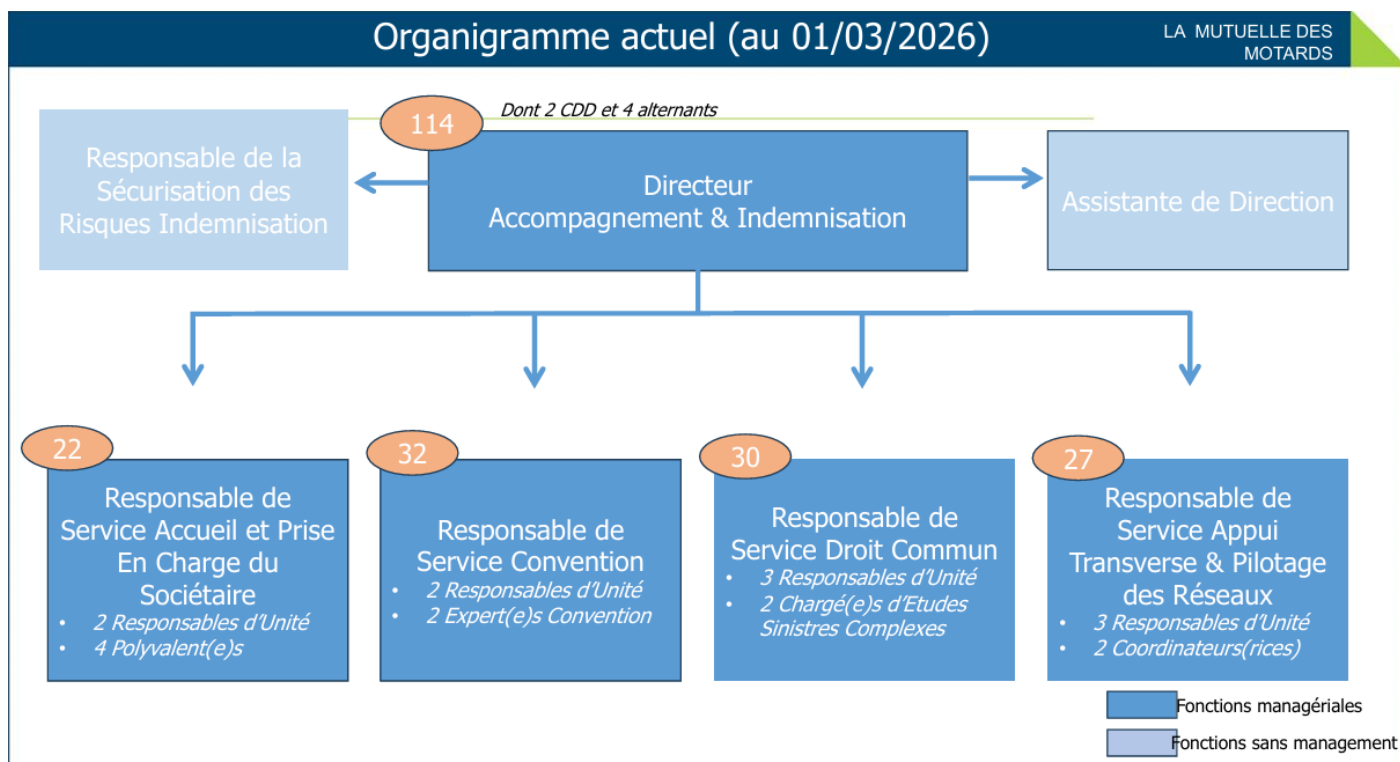
Le(la) Coordinateur(ice) Réseaux matériels devient Coordinateur(ice) Réseaux Experts, Epavistes et IMA Le périmètre du Coordinateur des réseaux matériels est ajusté afin de renforcer la cohérence organisationnelle et la lisibilité des responsabilités. Le poste conserve la coordination des réseaux experts et épavistes mais cesse de porter le réseau des réparateurs partenaires, désormais rattaché à la nouvelle fonction dédiée au pilotage des réseaux réparateurs et de la PIEC. Le poste intègre l'interface avec IMA, afin de centraliser et structurer la relation avec ce partenaire sur les volets opérationnels concernés. Cette évolution permet : une clarification des rôles et responsabilités entre pilotage des réseaux et animation des partenariats, une meilleure cohérence des périmètres, un renforcement du pilotage de la relation avec IMA, en lien direct avec les enjeux opérationnels de la DAI

- La sécurisation durable des pratiques existantes et la maîtrise des risques (indemnitaires, financiers, juridiques et réputationnels) comprenant la création d'une nouvelle fonction :

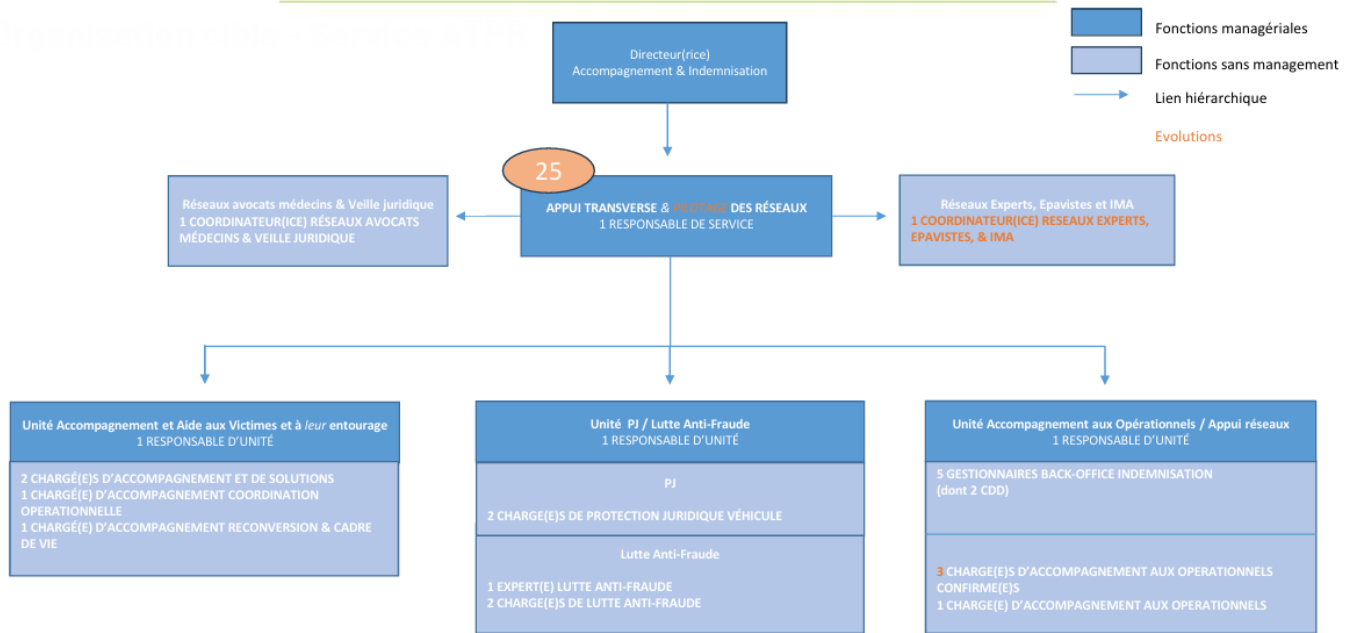
- Responsable Technique Indemnisation, en lien avec le départ à la retraite du Responsable de Sécurisation des Risques Indemnisation (non remplacé), rattachement direct au Directeur Accompagnement & Indemnisation.

Missions principales : sécuriser juridiquement, techniquement et financièrement l'activité indemnisation avec le renforcement des indicateurs dédiés, garantir le cadre de maîtrise des risques et de conformité, assurer la veille, l'expertise et l'anticipation des risques, être l'interlocuteur référent de la DAI sur les sujets risques et gouvernance, être appui technique de l'ensemble de la DAI, participer à la gouvernance indemnisation, représenter la Mutuelle au Comité Corporel France Assureurs.

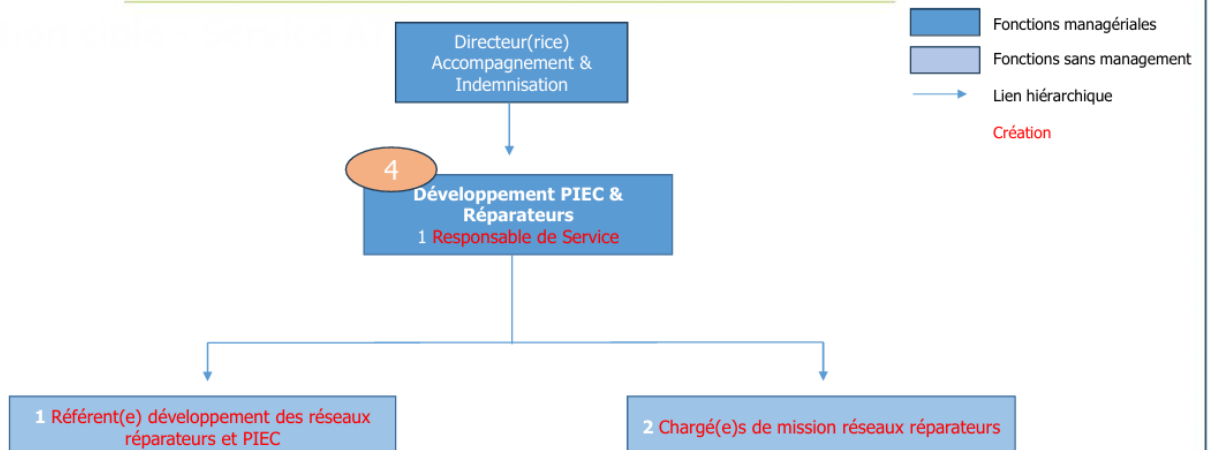
Cette création s'inscrit dans la continuité du départ à la retraite du Responsable de la Sécurisation des Risques Indemnisation, dont le poste ne sera pas remplacé, et vise à renforcer la sécurisation globale.



ATPR : évolution



Service Développement PIEC & Réparateurs

**3. Calendrier prévisionnel à partir de mai 2026 :**

- Information consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation et du fonctionnement de la DAI
- Avis du CSE
- Commission de pesée à la suite de l'avis du CSE
- Recrutement / nominations sur les nouvelles fonctions
- Mise en œuvre des plans d'accompagnement identifiés au titre de la nouvelle organisation

Avis du CSE sur l'évolution de l'organisation de la DAI

4. Réponse à la consultation de la direction votée à l'unanimité :

Avis des élus SAM au CSE

Les élus SAM au CSE prennent note des évolutions proposées dans l'organisation de la DAI.

Concernant la création de la fonction de Responsable technique indemnisation, et aux vues des missions exposées, les élus considèrent que cette création répond aux besoins de la direction accompagnement et indemnisation.

Les élus SAM au CSE comprennent l'intérêt stratégique de se positionner sur la PIEC. Néanmoins il apparaît aux élus, prématuré de créer un service spécifique alors que ce projet n'est encore qu'à l'état de test sur 4 zones (Mai à novembre 2026), et en attente des résultats.

Concernant le rôle de l'ATPR, nous constatons que le pilotage de projets fait désormais pleinement partie des missions de ce service. Les élus souhaitent néanmoins attirer l'attention de la direction sur la charge de travail que cela représente, compte tenu de la diversité des fonctions déjà exercées au sein de ce service.

Avis des élus FO au CSE

Les élus FO au CSE prennent acte du projet d'évolution de l'organisation de la DAI, présenté comme une transformation stratégique structurante pour la Mutuelle.

Ils reconnaissent les enjeux portés, notamment en matière de maîtrise des coûts, de développement de la PIEC et de responsabilité environnementale.

Toutefois, les élus FO notent que la Direction indique elle-même que le projet est encore en construction et que certaines modalités devront être ajustées au fil de sa mise en œuvre en restant agiles.

Les élus FO prennent note de la volonté de faire évoluer le projet et espèrent que la Direction saura l'adapter si besoin.

Ils souhaitent toutefois attirer l'attention sur l'importance de bien préparer la mise en place du projet. Ce qui permettra d'éviter des difficultés pour l'organisation et pour les équipes pendant la phase d'ajustement.

Les élus FO relèvent la cohérence stratégique du projet avec les orientations de la Mutuelle et la volonté d'agir sur le levier majeur des coûts.

Ce projet paraît pertinent sur le fond en répondant à des enjeux réels.

Points d'alerte :

a. Une organisation construite sur un projet non stabilisé.

La Direction a indiqué que le projet PIEC est encore en test, avec des modalités non finalisées et appelées à évoluer. Le CSE constate ainsi un décalage entre un projet encore en construction et une organisation présentée comme pérenne.

Comportant les risques que l'organisation soit rapidement inadaptée obligeant à des ajustements successifs qui pourraient conduire à une instabilité pour les équipes.

b. Une expérimentation portée par les équipes.

Le projet repose encore sur des tests et des modalités en évolution, avec une forte dépendance au terrain.

En conséquence, les équipes seront en première ligne pour absorber ces ajustements.

Les élus FO au CSE craignent une augmentation de la charge de travail ainsi qu'un risque de perte de repères pour leurs collègues qui évolueront dans un contexte mouvant.

c. Des moyens qui apparaissent insuffisants au regard de l'ampleur des changements à venir.

Seulement 2 ETP supplémentaires sont prévus sans qu'aucune marge d'ajustement claire ne soit annoncée.

Les élus FO considèrent que l'effectif est insuffisant au regard des évolutions attendues.

d. Une forte dépendance à des facteurs non maîtrisés.

Le projet repose à la fois sur l'adhésion des réparateurs, qui sont soumis à des contraintes économiques, et sur le choix des sociétaires, dont l'acceptation n'est pas acquise.

Ces deux facteurs restent aujourd'hui incertains.

Les élus FO s'interrogent donc sur le risque de non-atteinte des objectifs, qui pourrait se traduire par un report des difficultés sur les collègues et une pression accrue en cas de résultats partiels.

e. Un accompagnement des équipes encore flou.

Dans un contexte stabilisé, l'accompagnement des équipes est une nécessité. Dans un contexte encore en construction, il devient déterminant.

Or, à ce jour, les élus FO constatent l'absence de plan de formation détaillé, le manque de visibilité sur les modalités d'accompagnement et une évaluation encore insuffisante des impacts métiers.

FO estime que les conditions d'accompagnement ne sont pas suffisantes en l'état et attend que la Direction mette en place des formations adaptées pour sécuriser l'accompagnement des équipes.

Conclusions des élus FO au CSE

Les élus FO constatent que la Direction engage cette organisation dans une logique d'expérimentation et d'ajustement progressif.

Si cette approche peut se comprendre au regard des enjeux du projet, les élus FO au CSE soulignent qu'elle ne doit pas se faire au détriment de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés.

Les élus FO rappellent que l'agilité du projet ne doit pas se traduire par une pression supplémentaire ni par une surcharge pour les salariés et qu'ils resteront vigilants sur ce point.