



## DCRC : Généralisation des écoutes pédagogiques

L'outil Verint utilisé s'appuie sur le bandeau téléphonique pour l'enregistrement volontaire des conversations, ceci pour permettre au conseiller de s'auto-évaluer et/ou avoir un debrief avec son manager .

Du pilote, testé sur les centres de Bordeaux et Lille, il ressort :

- la simplicité d'utilisation,
- l'auto-évaluation appréciée par les conseillers,
- une appropriation de la grille d'évaluation mitigée, qui est en cours de révision,
- une évolution de la charte d'utilisation.

Selon la Direction, cette écoute se complète avec les doubles écoutes habituelles.

La Direction souhaite la généralisation en septembre 2025, après recueil de l'avis des élus.

Cette présentation a généré un flux important de questions de la part des élus notamment autour de la bienveillance espérée.

**24 & 25 JUIN 2025**

**DCRC : Ecoutes pédagogiques**

**Indemnisation : REV'**

**Indemnisation : Groupe vol**

**Indemnisation : point d'activité**

**Prestations du CSEE Niort**

**Prochain CSEE  
17 & 18 Septembre 2025**

## PROJET REV'

Dans un précédent CSE, nous avons appréhendé le 1er lot du projet REV' : suppression de la catégorie "engagements PACS" qui intègre les révisions.

Le projet a pour objectifs de :

- prioriser les actions
- harmoniser et rationaliser la pratique des actions
- amplifier la pro activité

Il a été présenté aux élus le lot 2 du projet : la mise en place d'une nomenclature de motifs de révision identique pour tous.

L'objectif est de réduire le nombre de motifs enregistrés par un choix proposé en menu déroulant.

En 2026, le lot 3 sera déployé : l'automatisation de certaines révisions.

## GROUPE VOL : des indicateurs en amélioration

Les résultats du test mis en place depuis janvier 2025 concernant la fermeture des messageries vocales individuelles sont concluants.

La décision est prise d'en acter la fermeture.

De plus, il est observé que la gestion solidaire apporte de la fluidité dans ce groupe et de bonnes pratiques se sont installées (ex : process véhicule volé retrouvé).

Quelques temps forts 2025 :

- en janvier, le recrutement anticipé d'un conseiller,
- depuis le 1er trimestre, l'entraide du CMR de Rouen,
- en juin, la CDIisation d'un CDD.

Ce groupe a traversé des moments difficiles, la CFTC salue la capacité de résilience et d'entraide.

Nous espérons que l'effectif installé et les mesures prises vont permettre un fonctionnement serein.

## POINT D'ACTIVITE : des voyants qui s'affichent au vert



Coûts moyens en retrait vs 2024

Les flux, toutes activités, en baisse vs 2024

Moins de sinistres climatiques



Des stocks en baisse

Une joignabilité en hausse



L'excellence des résultats a pour conséquence la fatigue des équipes.



**CHEQUES VACANCES**



**ancv**  
CHÈQUE-VACANCES

A vos commandes

De 40 à 70%  
de prise en charge par  
votre CSEE



**SPECTACLES**



En vente à partir du 10 juillet

Florent Pagny

18 mars 2026

Arena Lyon

Artus

28 mars 2026

Défense Arena



**Bon Noël Enfant**

Etre bénéficiaire du CSEE au 31 août 2025 et  
toujours présent au moment de la commande  
(avant les vacances scolaires de Toussaint)



Enfants nés entre le 1er janvier  
2012 et le 10 décembre 2025  
et déclarés auprès du CSEE

**VOS ELUS CFTC CSEE NIORT**



Pascal ARDIT  
Marketing & Com.  
06 83 84 11 12



Sophie LEZAY  
DSIN Niort



Jean-Michel SABY  
CCP Montbrison  
06 86 48 12 23



Florence VIGNANDO  
Formation Niort  
06 86 48 11 92



Christophe YOU  
Permanent Syndical  
06 47 27 78 26



Laëtitia MARCUSSEAU  
Soutien à la Relation Client  
06 45 79 41 17



Didier CHOQUET  
Permanent Syndical  
06 37 35 11 38



Florence YOU  
Permanente Syndicale  
05 49 34 33 42



Frédéric PIN  
CRC Montpellier



Marie-Aude BERTONI  
CRC Nantes  
06 64 95 71 14



Pascal GOURVEN  
Agence Lanester  
06 45 36 98 03



Delphine MINET  
CRC Poitiers  
06 16 90 02 44



Camille MARSOTTO  
CRC Lyon

Besoin d'aide, une question ?  
**Contactez-nous !**

[contact@cftc-covea-france.fr](mailto:contact@cftc-covea-france.fr)

[cftc-covea-france.fr](http://cftc-covea-france.fr)

