

## **CR CSEE Ordinaire du 30 juin 2021**

### **ORDRE DU JOUR**

Lors de la réunion ordinaire, le **Comité Social et Economique Etablissement Niort de l'UES COVEA** examinera l'ordre du jour suivant :

#### **MATIN**

1. Approbation des procès-verbaux des 16 décembre 2020 (ordinaire), 19 janvier 2021 (ordinaire), 9 mars 2021 (ordinaire), 10 mars 2021 (ordinaire), 11 mars 2021 (extraordinaire), 8 avril 2021 (extraordinaire), 28 avril 2021 (extraordinaire), 28 avril 2021 (ordinaire), 29 avril 2021 (extraordinaire) et 29 avril 2021 (ordinaire) ;

#### **Point « Directions métiers » :**

2. Information sur la création d'un pool CCARC - Service Client Indemnisation Matériel IRD ;

#### **Point « Fonctionnement du CSE » :**

3. Rapports commissions ;
4. Questions diverses.

---

-----

Les OS interpellent la direction suite au mail reçu très tardivement concernant le nouveau mode opératoire de saisie des heures de délégation syndicale pour les élus, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021. Nouveau mode opératoire à mettre en place dès le 26/06/2021.

1. ***Approbation des procès-verbaux des 16 décembre 2020 (ordinaire), 19 janvier 2021 (ordinaire), 9 mars 2021 (ordinaire), 10 mars 2021 (ordinaire), 11 mars 2021 (extraordinaire), 8 avril 2021 (extraordinaire), 28 avril 2021 (extraordinaire), 28 avril 2021 (ordinaire), 29 avril 2021 (extraordinaire) et 29 avril 2021 (ordinaire) :***

Approbation à l'unanimité des membres présents pour tous les PV sauf pour celui du 16 Décembre 2020 qui est favorable à la majorité des membres présents.

**2. Information sur la création d'un pool CCARC - Service Client Indemnisation Matériel IRD :**

Pour avoir les mêmes règles partout en France.

CCARC : CHARGE DE CONSEIL ET D'ANIMATION RELATION CLIENT  
Ce sont des référents techniques sur l'entité de l'indemnisation.  
Ce sont des soutiens techniques.

Renforcer l'accompagnement technique.

Adapter le nombre de CCARC aux enjeux du périmètre pour assurer un développement optimisé des compétences de chacun (ex : 2 CCARC par centre dans les CMI vs 1).

Disposer d'un encadrement dédié à l'animation des CCARC (harmonisation des pratiques, mutualisation des thématiques à travailler...) : modèle mis en œuvre dans les Départements Service Client Indemnisation et Service Technique Indemnisation.

2 CCARC par CMI au lieu de 1.

La structure POOL ASSISTANCE CCARC sera composée de 15 CCARC et 1 Manager.

Ils sont tous issus du pôle indemnisation. Pas de création de poste.

L'objectif est de renforcer l'accompagnement technique des centres matériels et de disposer d'un encadrement dédié à l'animation des CCARC.

Leur mission est d'assurer l'accompagnement, l'animation des CRC. Assister et apporter des conseils sur les sujets complexes afin d'optimiser la qualité du service client, la maîtrise des coûts et la professionnalisation des salariés.

Ce qui va changer :

- Rattachement hiérarchique des CCARC au manager du pool CCARC IRD (entretiens RH, suivi, ...)
- L'animateur de centre se positionne en interlocuteur fonctionnel.

Impact :

Métier / Compétence : Renforcement de la mutualisation des pratiques.

Organisation / Processus : Entretiens RH copréparés entre animateur du Pool CCARC et animateur du centre.

Mise en œuvre au 01 AOUT 2021.

Le manager sera à distance et non plus sur place. Risque d'une nouvelle déshumanisation manager / managé.

### **3. Rapports commissions :**

#### Commission des marchés

Renouvellement de la confiance auprès d'Eden Tour.

Annulation voyages COVID 2019. Choix retenu Gritchen Affinity certes un peu plus cher (+2,40%) mais de meilleures garanties. Le coût sera pris sur le budget ASC.

Dans le cadre d'achat de billetterie concernant la prochaine Coupe du Monde de Rugby 2023, la Commission a validé à l'unanimité le Groupe Couleur (Couleur Rugby) partenaire officiel de cet évènement, mais aussi à la majorité des membres présents Visage du Monde.

Dans la continuité de ses travaux, la Commission examinait 3 prestataires dont 2 déjà référencés à savoir :

- CROISILAND, n'ayant pas répondu à nos demandes de pièces administratives et comptables après plusieurs relances se voit donc déréférencé pour une durée d'un an à l'unanimité des présents.

- SEA VOYAGES, bien qu'ayant récupéré la totalité des documents demandés et constatant, comme beaucoup d'acteurs du secteur du tourisme, une baisse d'activité en 2020, il est fait remarque que ce prestataire ne répond pas toujours clairement et spontanément à notre cahier des charges lors de l'envoi de nos appels d'offres. Quelques difficultés de communication et de transmission d'informations avec les ASC font ressortir quelques dysfonctionnements unilatéraux réguliers. De ce fait, malgré un exercice comptable 2020 dans la moyenne de cette année atypique vu la crise sanitaire, la Commission a pris, à l'unanimité des présents, la décision de déréférencer pour un an SEA Voyages.

- SEB'EVASION, prestataire envisagé pour un prochain évènement au circuit du Castelet, a été étudié. Au vu du coût d'achat de cette future commande estimée entre 24

000 € et 31 000 € en fonction des catégories de placements, la Commission référence ce prestataire à l'unanimité des présents. A court terme, seule cette commande sera possible avec ce prestataire.

Prochaine commission les 8 et 9 juillet

#### Commission ASC

##### *Partenariat :*

Contrat signé avec FACILITU BY TUI pour 1800 Euros. De grosses réductions pour les salariés sur les voyages.

Contrat de partenariat signé le 31 mai : Réservation de vacances pour personne à mobilité réduite avec Mobee Travel.

##### *Appartement CE :*

Poursuite des travaux de rénovation des apparts du CE (Barcarès, Gruissan...).

Salle de bain rénovée à Gruissan.

Rosas a des parties communes mal entretenues à suivre à la prochaine assemblée générale.

Arriéré de facture de 9000€ qui vont être réglées.

L'île d'Oléron : dératissage en cours.

##### *Salle de sport :*

Réouverture de la salle de sport espérée en septembre 2021 ; audit sur les appareils très anciens.

Décision de reprendre les cours de Yoga dès septembre 2021 ; devis en cours.

*Billetterie Astérix* : en cours de dématérialisation.



## COMPTE RENDU CSEE ORDINAIRE NIORT

30 JUIN 2021

*Concert Lady GAGA* : décision prise d'accepter le report du concert sur 2022. Date pas encore connue.

*Billetterie SuperCross* : tous les billets ont été vendus en 5 minutes.

*Location été* : ça a bien fonctionné.

*Voyage Automne* : les longs courriers sont les plus prisés.

Les salariés ont eu leur retour d'inscription le vendredi 25 JUIN.

*Chèques vacances exceptionnels* :

Les chèques vacances sont arrivés tout est ok, quelques plis non distribués, ils s'en occupent.

Nous avons 7 421 bénéficiaires dont 118 n'ont pas renseigné leur adresse postale, soit une commande concernant **7 303 salariés** : pour un total de **925 459,91€**.

3001 salariés ont eu 115 euros de chèques vacances, 4302 salariés auront 125 euros.

1 réclamation d'un salarié qui n'a pas eu ses chèques vacances. Réclamation refusée.

*Divers* :

*Un Assureur unique Début 2022* sera en place : Gritchen Affinity.

*Choix des locations et clubs Hiver 2021 / 2022*

Un choix club pendant les vacances scolaires (février 2022)

+ 4 appartements référencés

*Week-end Deauville* : choix de proposer 20 places.

*Préparation appels d'offre 2022* :

AO à envoyer mi-juillet pour choix des voyages à la commission de septembre

Pour rappel : Pas de budget pour effectuer un voyage long courrier

Mai :

- ✓ Week-end à Stockholm
- ✓ Séjour de 6 jours dans les îles Anglos Normandes (Jersey/Guernesey)

Juin :

- ✓ Week-end à Lisbonne pour la St Antoine (le lundi 13 juin 22)
- ✓ Circuit Moscou/St Pétersbourg (8 jours) pendant les nuits blanches

Juillet :

- ✓ Week-end à Londres pour les familles

Septembre :

- ✓ Randonnée pédestre dans l'Algarve ou à Madère
- ✓ Auto tour en Irlande

+ Séjours Balnéaires sur le bassin méditerranéen en clubs dont un club en only adult (hors période scolaire)

A retenir pour l'appel d'offres des voyages automne :

- ✓ Week-end à Berlin
- ✓ Circuit en Bavière/Tyrol ou circuit en Toscane

*PASS ENFANT* : la limitation est le plafond / plus question de catégorie. A remplir entre le 30 Juillet et le 31 Octobre – facture valable dès le 1<sup>er</sup> Juin.

*Centre aéré Niort :*

Les inscriptions ont très bien fonctionné pour cet été.

Inscription de 30 enfants cet été, augmentation à 40 enfants avec l'embauche d'une stagiaire BAFA.

Entretien des jeux extérieurs, nettoyage du bac à sable.

*Appel d'offres* pour « services de titres dématérialisé »

Fermeture de l'accueil du CE les mercredis et vendredis à présent.

**4. Questions diverses :**

Samedis d'été : les 3 premiers d'août peuvent être fermés au regard des flux clients, à la main du manager... Application de la fiche orga. Cela n'est pas obligatoire...

Le temps de traitement moyen des mails en agence est de 39 heures.

Panne orange : Peu d'impact sur la prise d'appels.

Tous les dysfonctionnements qui viennent à pénaliser les résultats sont analysés.

La réponse à nos questions :

**TINI :**

FORCE OUVRIERE souhaite savoir si les conseillers agence doivent continuer à ramener leur TINI tous les soirs à leur domicile ?

***On continue à apporter nos tinis malgré l'allègement du protocole et du fait que les CEC agence ne soient pas éligibles...***

**Augmentation de salaire :**

Y-a-t-il des périodes d'attribution des augmentations de salaires ou celles-ci peuvent être attribuées à tout moment de l'année ?

***1 seule campagne d'augmentation annuelle et à la marge il se peut qu'il y ait des avancements hors campagne.***

**Coût de gestion d'un dossier :**

Quel est le coût moyen de gestion d'un dossier ?

Comment sont rémunérés les prestataires extérieurs qui gèrent des dossiers pour MAAF ? Si c'est par dossier quel est le coût d'un dossier externalisé ?

***Concernant le coût d'un dossier pour nous ils prennent le point et reviennent vers nous. Notre question n'était pas assez précise... Je pense qu'il faut qu'on reformule, on n'aura pas de réponse.***

**Visites médicales du travail :**

Les visites avec une infirmière ou un médecin du travail ont-elles pris du retard à cause de la pandémie depuis mars 2020 ? Si oui, comment résorber ce retard afin que les salariés bénéficient ce contrôle ?

***Pour les visites médicales elles ont été faites aussi à distance, il n'y a pas de retard.***

Sujet regroupement des agences de Lyon = sujet au CSE Central de juillet.

**Informations diverses :**

Le CSEE d'octobre est décalé au lundi 18 Octobre après midi et mardi 19 Octobre toute la journée.

En avril 2021 il nous a été présenté le projet de rationalisation des attestations Auto. Ce projet est reporté pour raison informatique à la fin de l'année alors que cela devait être mis en place le 21 juin 2021.

**Point activité indemnisation :**

Au 28 juin 16296 déclarations tous canaux confondus. La direction pense être aux alentours des 20 / 25000 déclarations à la fin. Pas vu depuis MAI JUIN 2018.

12000 appels en 48H.

La situation était sous contrôle avant ces événements.

« En auto on était très en deçà des seuils de vigilance. En ird on était sur des seuils là aussi sur des stocks en deçà de nos seuils de vigilance. »

« La priorité est donnée à la déclaration au début du cycle (lundi 21 juin et mardi 22 juin) puis on s'est replié sur la gestion pour éviter de prendre du stock.»

Tous les flux tel sont ouverts depuis le 28 juin.

Synthèse journée du samedi 26 juin : 120 salariés + 20 managers - 6484 tâches traitées

Stocks CMI au 26 juin : 12068 dossiers (seuil de vigilance 10000)

Stocks CMI Pro au 26 juin : 2387 dossiers (seuil de vigilance 3500)

Samedi uniquement sur le volontariat. Ça reste un levier. Ouverture des heures supplémentaires.

3 samedis ouverts : le 26 juin, le 3 juillet et le 10 juillet (voire le 17 juillet si insuffisant).

Cela devrait suffire.

En moyenne quand on ouvre le samedi nous avons entre 80 et 120 volontaires de moyenne. Très satisfait de cela.

La priorité n'est pas au rebond commercial.

Gros débat sur les dimco. La pression sur les conseillers est bien là et sans pourtant trop d'intérêt jugé par les conseillers en agence. Surtout au niveau de l'ird.

Débat sur le niveau de classe des Conseillers en indemnisation. A date pas de travaux sur le sujet au niveau COVEA.