

TELEPERFORMANCE FRANCE

Asnières sur Seine
Stephenson
Villeneuve d'Ascq

Réunion des
Représentants
de Proximité (RP)
30 Septembre 2024



1. Point Financier



1. Point Financier

Chiffres clés - Juillet 2024 - Asnières

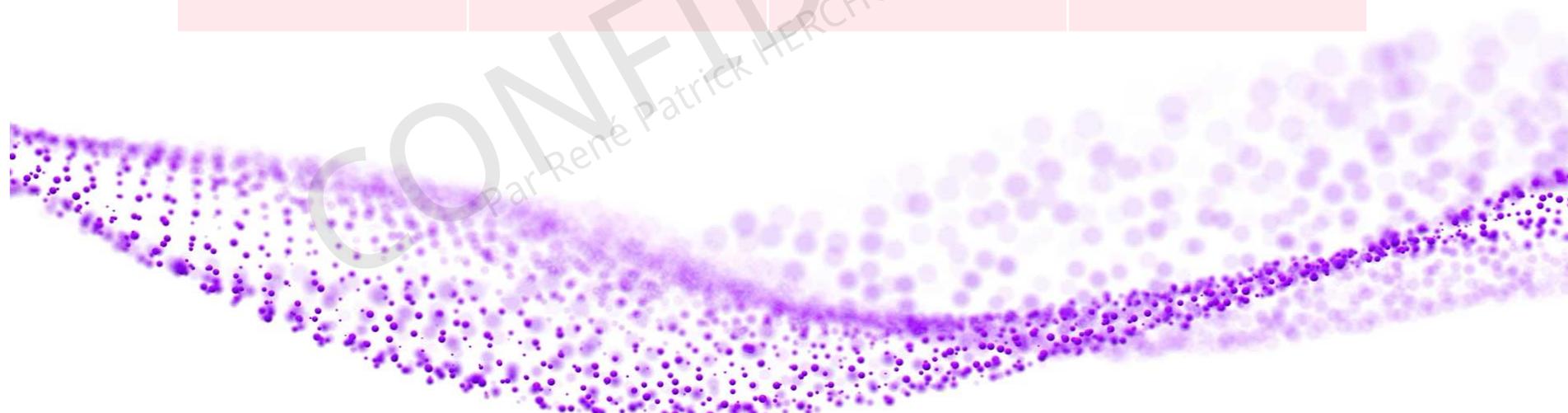
ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
FRANCE BILLET	61,7	9,8	15,9 %
GPSO	36,5	15,5	42 %
SMOOVE	29,7	-9,1	- 30,7 %
LEASE PLAN	1,6	-0,17	- 10 %
FGDR	10	5,2	52 %
TOTAL	140,8	6,1	4,3 %

1. Point Financier

Chiffres clés - Juillet 2024 - Stephenson

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
Orias	17	-0,5	-2,7%
TOTAL	17	-9	-53,2%

CONFIDENTIEL
Par René Patrick HERCHUEZ le 05/12/2024 à 15:34



1. Point Financier

Chiffres clés - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
ADA	28	7	24,4 %
AG2R	184,8	26,7	14,5 %
ENGIE	255	53,4	20,9 %
LEROY MERLIN	196	17,7	9,1 %
LYRECO	19	2,2	11,3 %
MOLNLYCKE	6	3	59,7 %
TOTAL	689	86	12,5%

1. Point Financier

Chiffres clés - Août 2024 - Asnières

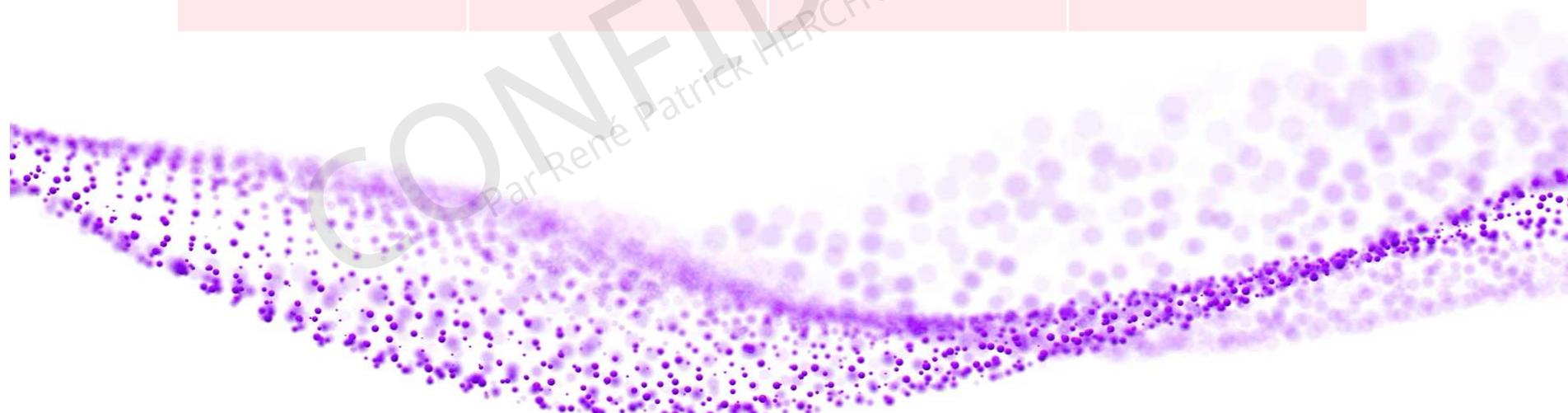
ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
FRANCE BILLET	58,2	12,2	21 %
GPSO	31	12	38 %
SMOOVE	27,7	- 11	- 39,5 %
LEASE PLAN	1,7	5	29 %
FGDR	10	5,7	56 %
TOTAL	129,8	4	3,1%

1. Point Financier

Chiffres clés - Août 2024 - Stephenson

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
Orias	12	-3,5	-30%
TOTAL	12	-12	-100,9%

CONFIDENTIEL
Par René Patrick HERCHUZZ le 05/12/2024 à 15:34



1. Point Financier

Chiffres clés - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
ADA	27	3	12,3 %
AG2R	141	1	0,5 %
ENGIE	214	27,1	12,7 %
LEROY MERLIN	166	10,9	6,6 %
LYRECO	9	-2	-22 %
MOLNLYCKE	0,9	0,6	72 %
TOTAL	558	35	6,3%

2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs - Juillet 2024

Effectif global Asnières

63 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	55	52,7
CDD	6	6
INTERIM	2	2

Effectif global Villeneuve d'Ascq

284 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	178	174,5
CDD	73	73
INTERIM	32	32
CONTRAT D'APPRENTISSAGE	1	1

Effectif global Stephenson

7 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	7	7

2. Point Ressources Humaines

Effectifs - Août 2024

Effectif global Asnières

68 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	55	52,7
CDD	9	9
INTERIM	4	4

Effectif global Villeneuve d'Ascq

268 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	183	179,5
CDD	57	57
INTERIM	27	27
CONTRAT D'APPRENTISSAGE	1	1

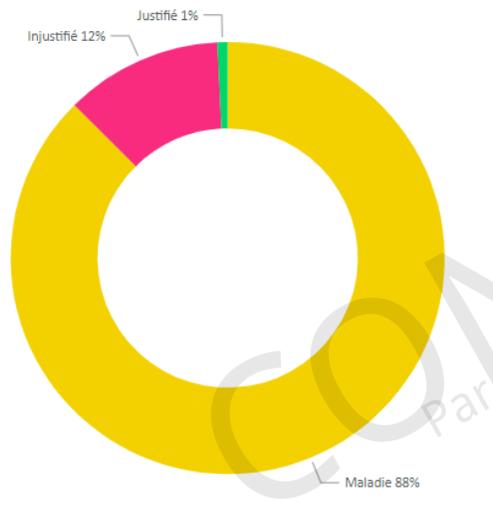
Effectif global Stephenson

7 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	7	7

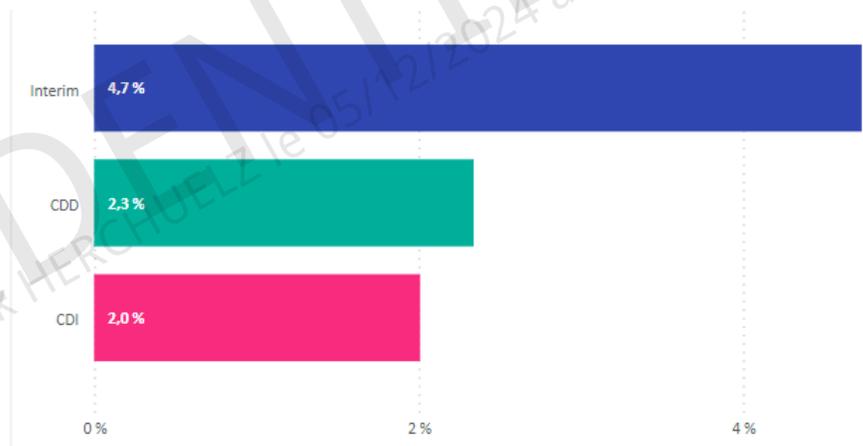
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Juillet 2024 - Asnières

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



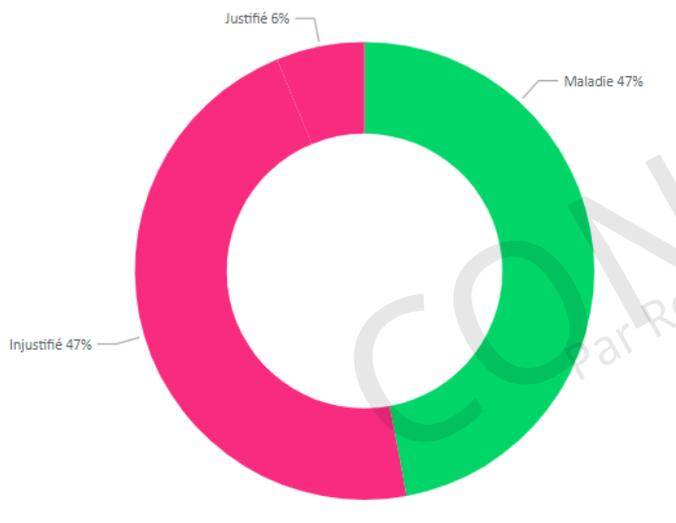
TOTAL

2,2 %

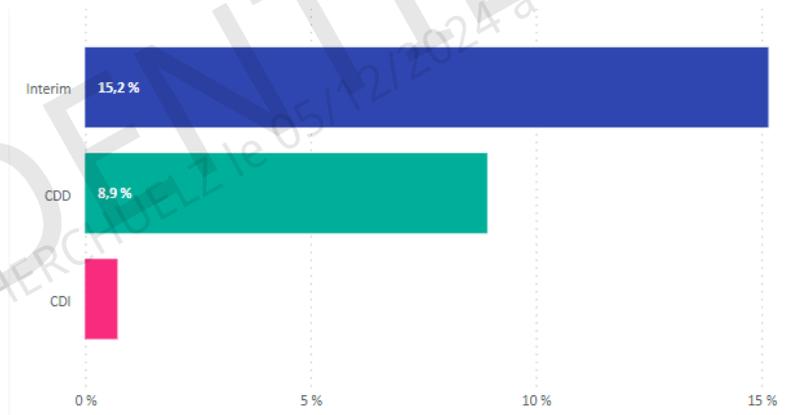
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Août 2024 - Asnières

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



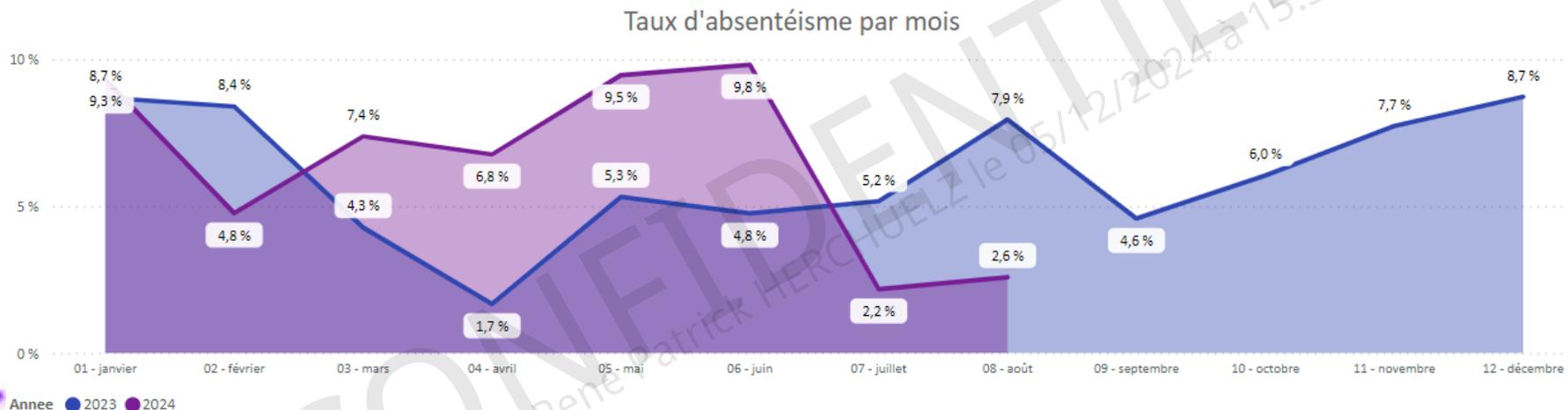
TOTAL

2,6 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Asnières

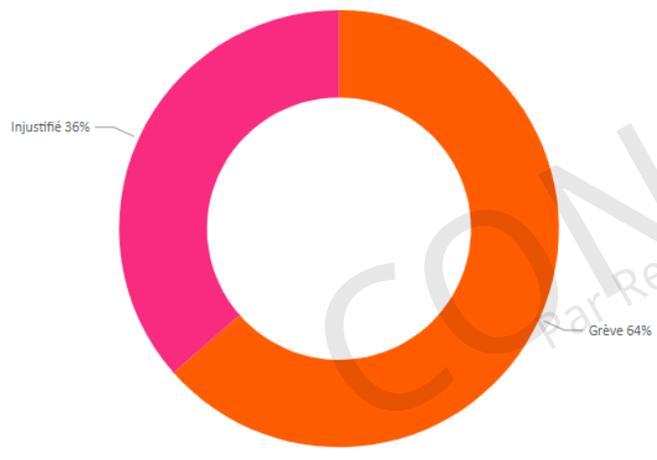
Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023



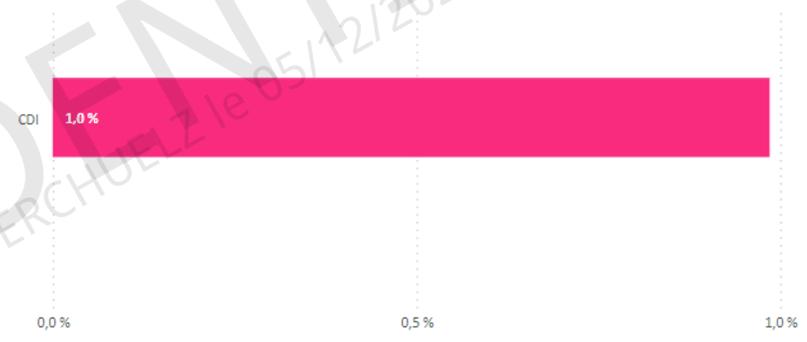
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Juillet 2024 - Stephenson

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



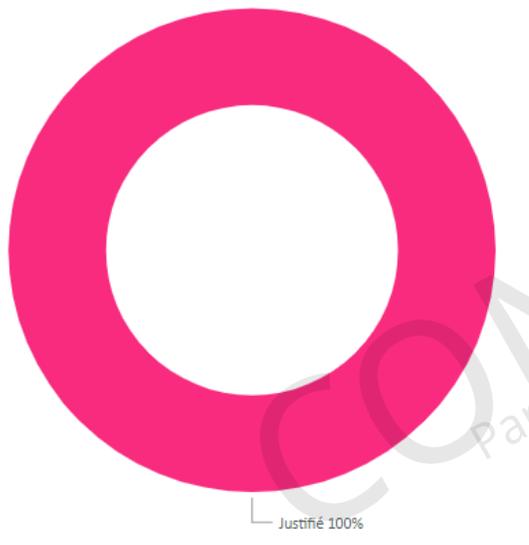
TOTAL

1 %

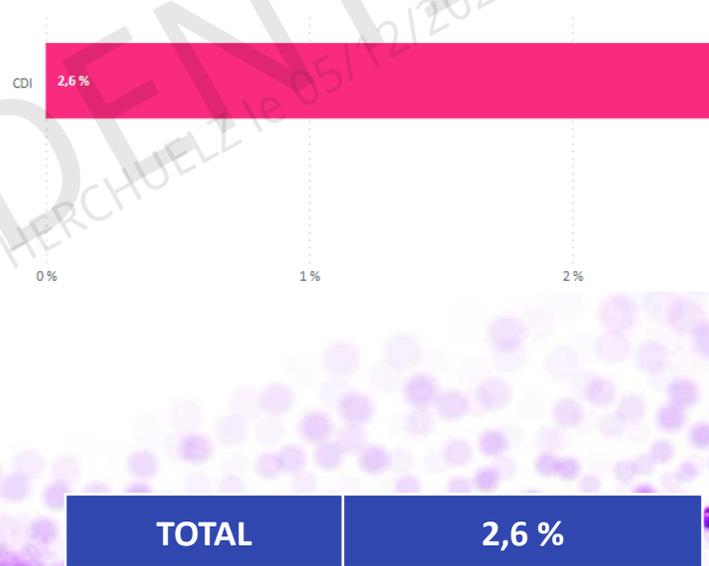
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Août 2024 - Stephenson

- Répartition par type d'absence :



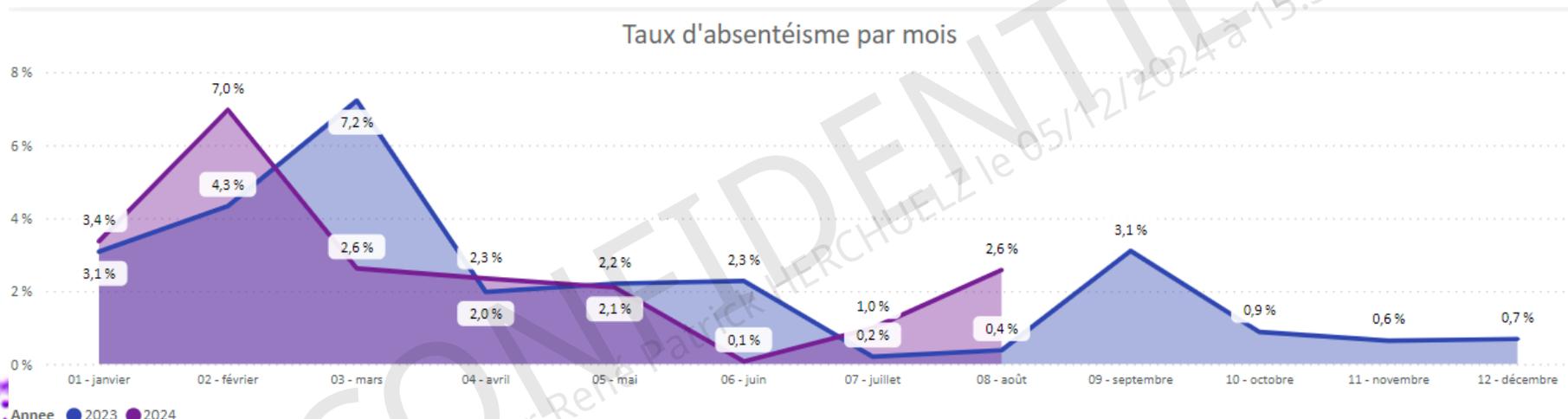
- Répartition par type de contrat :



2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Stephenson

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023

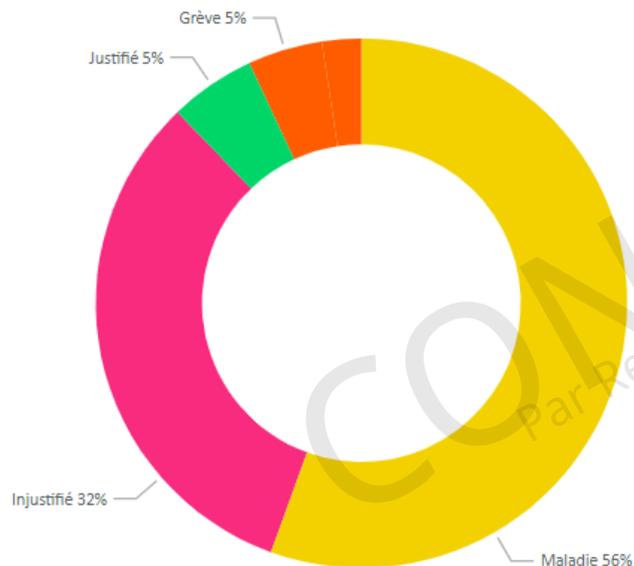


2. Point Ressources Humaines

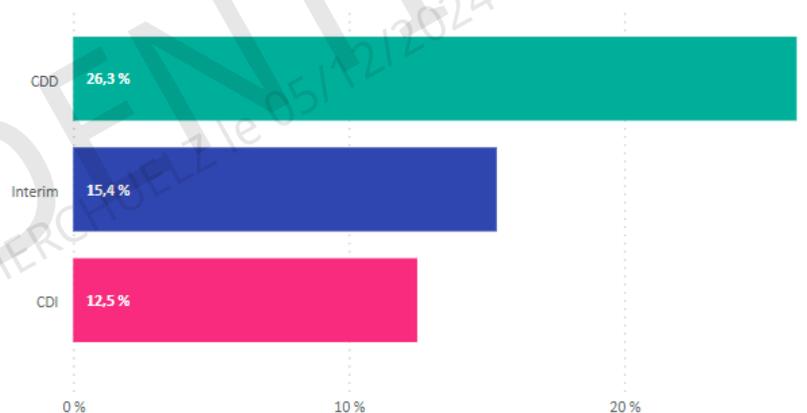
Absentéisme - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

- **Répartition par type d'absence :**

NB : Accident Travail/Trajet 2 % (en orange)



- **Répartition par type de contrat :**



TOTAL

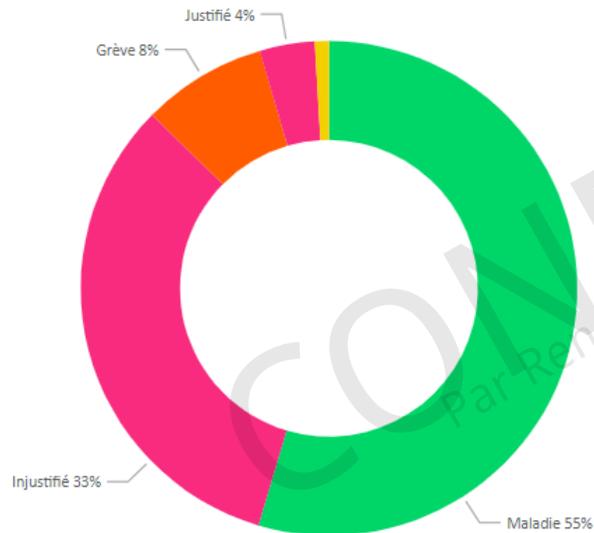
17,3 %

2. Point Ressources Humaines

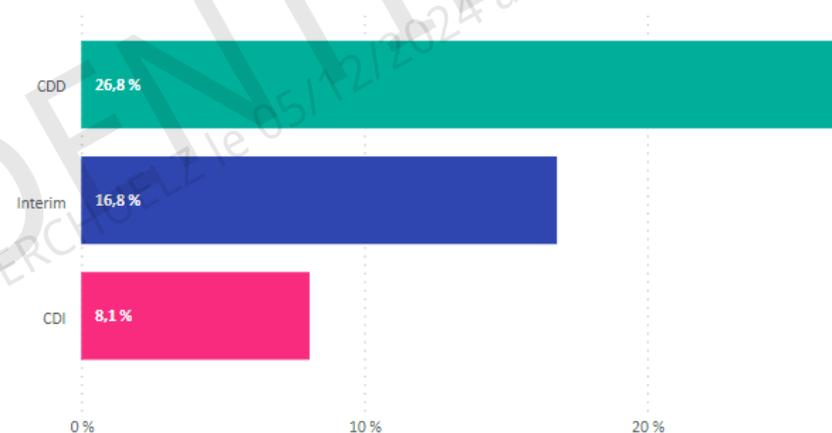
Absentéisme - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

- **Répartition par type d'absence :**

NB : Accident Travail/Trajet 0,9% (en jaune)



- **Répartition par type de contrat :**



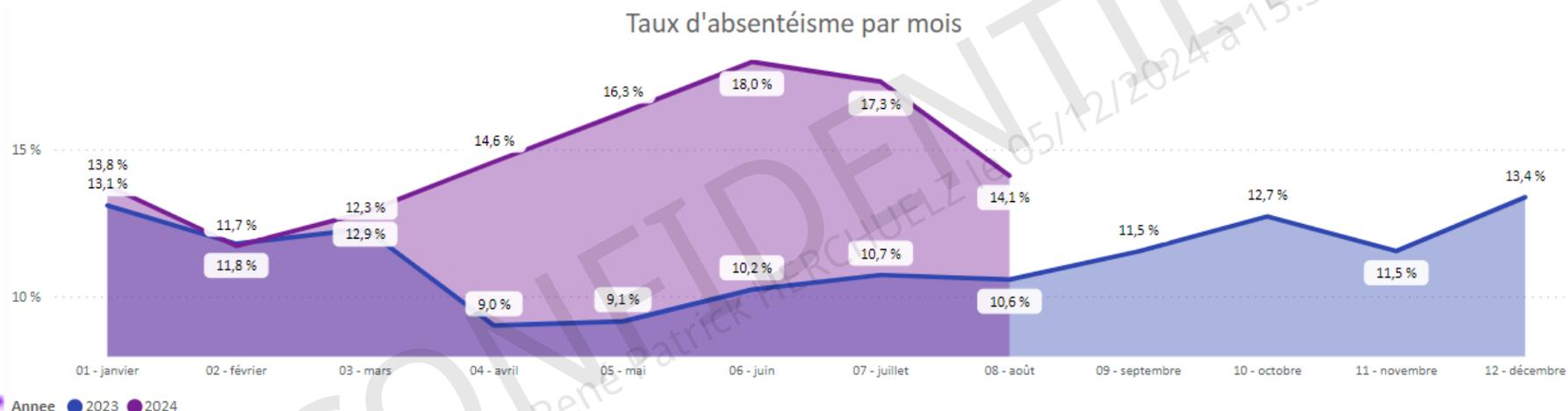
TOTAL

14,1 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Villeneuve d'Ascq

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023

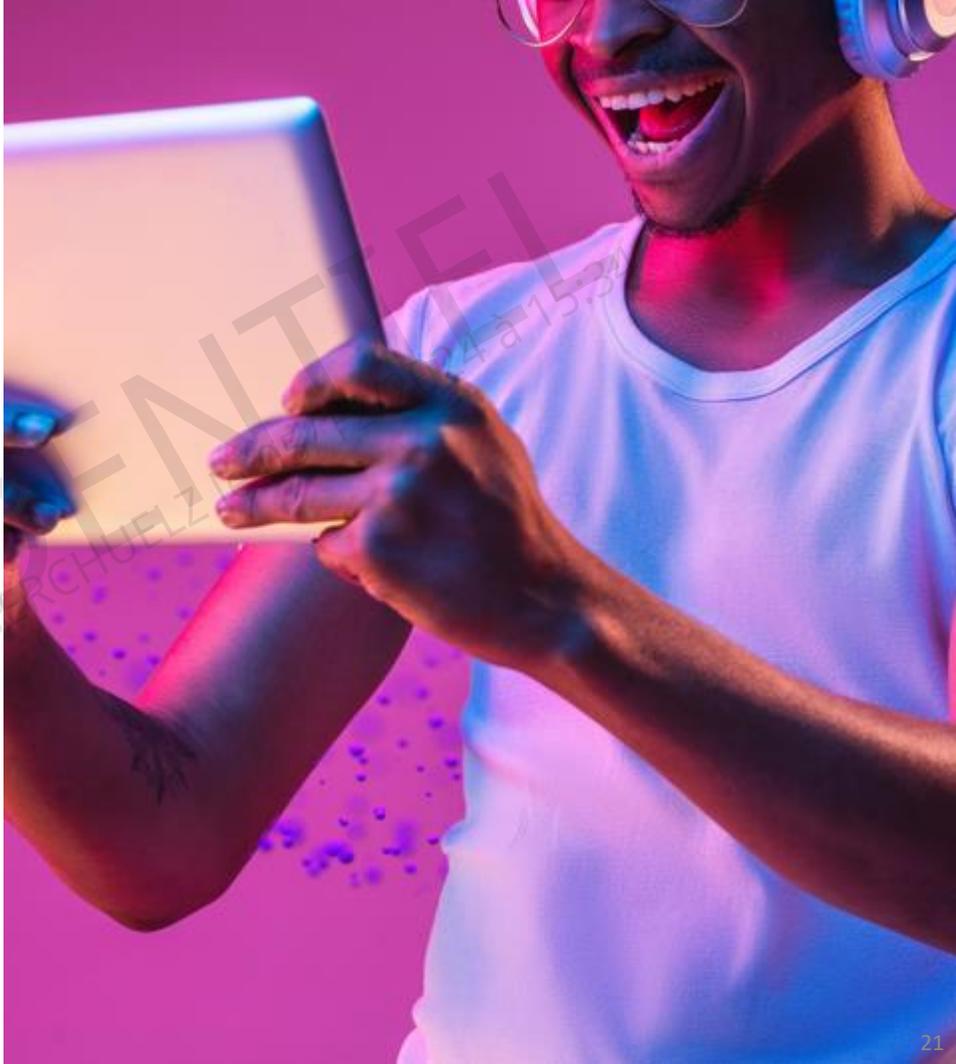


2. Point Ressources Humaines

Primes Juillet 2024 - Asnières

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
Groupama	7	590
ORIAS	5	592
GPSO	5	762
France Billet	5	1047
SMOVENGO	18	999
Total général	40	3 990



CONFIDENTIEL
Par René Patrick H...

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Asnières

CC Groupama Gan Vie - BO MEDO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=110%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=90%	>=77,5%	
D	>=80%	>=75%	
E	<80%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - BO SANTE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=110%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=90%	>=77,5%	
D	>=80%	>=75%	
E	<80%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - BO traitement des Ventes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=105%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=95%	>=77,5%	
D	>=90%	>=75%	
E	<90%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<= 399	>=90%	
B	<= 443	>=85%	
C	<=487	>=80%	
D	<= 532	>=75%	
E	>532	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Prévoyance individuel AS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux de Vente	Note d'écoute	
A	>=55%	>=85%	
B	>=50%	>=80%	
C	>=45%	>=77,5%	
D	>=40%	>=75%	
E	<40%	<75%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Asnières

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=502	>=95%	
B	<=528	>=90%	
C	<=554	>=85%	
D	<=581	>=80%	
E	>581	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Cotisation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=575	>=95%	
B	<=605	>=90%	
C	<=635	>=85%	
D	<=665	>=80%	
E	>665	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective Recouvrement			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	%CA CB	Note d'écoute	
A	>=70%	>=95%	
B	>=60%	>=90%	
C	>=50%	>=85%	
D	>=40%	>=80%	
E	<40%	<80%	
CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=448	>=90%	
B	<=498	>=85%	
C	<=548	>=80%	
D	<=598	>=75%	
E	>598	<75%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Asnières

CC MACIF- Production			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	OK/H	Note écoute	
A	>=1,953	>=89,25%	
B	>=1,86	>=85%	
C	>=1,767	>=80,75%	
D	>=1,67865	>=76,5%	
E	<1,67865	<76,5%	
CC Groupama Gan Vie - UPSSELL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux de OK	Note d'écoute	
A	>=31,5%	>=90%	
B	>=30%	>=85%	
C	>=28,5%	>=80%	
D	>=27%	>=75%	
E	<27%	<75%	
CC ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=460	>= 90%	
B	<=480	>= 85%	
C	<=500	>= 80%	
D	<=520	>= 75%	
E	>520	< 75%	
CC ORIAS Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=480	>= 90%	
B	<=520	>= 85%	
C	<=560	>= 80%	
D	<=600	>= 75%	
E	>600	< 75%	
CC GPSO ACCUEIL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nb Retards/mois	Taux de qualification dans base Access	
A	<=0	>=99%	
B	<=1	>=98%	
C	<=2	>=96%	
D	<=3	>=95%	
E	>3	<95%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Asnières

CC II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=3,10	>=96%	
B	<=3,30	>=95%	
C	<=4	>=94%	
D	<=4,3	>=93%	
E	>4,3	<93%	
CC II MUT GPSO Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=6	>=96%	
B	<=6,3	>=95%	
C	<=7	>=94%	
D	<=7,3	>=93%	
E	>7,3	<93%	
CC LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	Note d'écoute
A	<=4,20	>=5	>=96%
B	<=4,50	>=4	>=95%
C	<=5	>=3	>=94%
D	<=5,3	>=2	>=93%
E	>5,3	<2	<93%
CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>= 14	>= 95%
B	<=30	>= 12	>= 85%
C	<=40	>= 10	>= 75%
D	<=50	>=8	>= 65%
E	>50	< 8	< 65%
CC SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	% d'Envoi CSAT	DMT IN	Note d'écoute
A	>=60%	<=300	>=90%
B	>=55%	<=320	>=85%
C	>=50%	<=340	>=80%
D	>=45%	<=360	>=75%
E	<45%	>360	<75%

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Asnières

CC SMOVENGO N2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Mails/heure	Note d'évaluation Mails	
A	>=13	>=90%	
B	>=12	>=85%	
C	>=11	>=80%	
D	>=10	>=75%	
E	<10	<75%	
CC SMOVENGO - Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT IN	% d'Envoi CSAT	Note d'écoute
A	<=340	>=60%	>=90%
B	<=360	>=55%	>=85%
C	<=380	>=50%	>=80%
D	<=400	>=45%	>=75%
E	>400	<45%	<75%
CC SMOVENGO PJ			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité/heure PJ	Note d'évaluation PJ	
A	>=18	>=90%	
B	>=15	>=85%	
C	>=11	>=80%	
D	>=8	>=75%	
E	<8	<75%	
CC SMOVENGO PJ INTEGRATION			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité/heure PJ	Note d'évaluation PJ	
A	>=14	>=90%	
B	>=13	>=85%	
C	>=12	>=80%	
D	>=11	>=75%	
E	<11	<75%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Groupama	28,57%	28,57%	14,29%	0,00%	28,57%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	40,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO ACCUEIL	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
II MUT GPSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
France Billet	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	27,78%	5,56%	33,33%	22,22%	11,11%	100,00%
SMOVENGO N2	40,00%	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	100,00%
SMOVENGO PJ	14,29%	0,00%	57,14%	28,57%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	33,33%	0,00%	33,33%	16,67%	16,67%	100,00%
Total	52,50%	10,00%	17,50%	10,00%	10,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Groupama	50,00%	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	31,25%	18,75%	12,50%	25,00%	12,50%	100,00%
SMOVENGO N2	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%
SMOVENGO PJ	42,86%	14,29%	0,00%	42,86%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	33,33%	33,33%	16,67%	0,00%	16,67%	100,00%
Total	54,55%	18,18%	9,09%	12,12%	6,06%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	Total
Lease Plan	100,00%	0,00%	100,00%
France Billet	80,00%	20,00%	100,00%
SMOVENGO	66,67%	33,33%	100,00%
Total	77,78%	22,22%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Juillet 2024 - Asnières

RE ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Nombre d'écoute évaluée (mois)	
A	<=460	>= 10	
B	<=480	>= 8	
C	<=500	>=6	
D	<=520	>= 4	
E	>520	< 4	
RE II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Nbre de évaluation/mois	
A	<=3,10	>=9	
B	<=3,30	>=8	
C	<=4	>=7	
D	<=4,3	>=6	
E	>4,3	<6	
RE LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	Nbre de évaluation/mois
A	<=4,20	>=5	>=4
B	<=4,50	>=4	>=3
C	<=5	>=3	>=2
D	<=5,3	>=2	>=1
E	>5,3	<2	<1

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Juillet 2024 - Asnières

RE France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Evaluation Qualité Global	
A	<=20	>= 95%	
B	<=30	>= 85%	
C	<=40	>= 75%	
D	<=50	>= 65%	
E	>50	< 65%	
RE SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nbre de évaluation/mois Individuel activité (au moins une sur chaque flux soit 4 par mois/CC)	CSAT Q1 et Q2	Note d'écoute Appels
A	>=42	>96%	>=90%
B	>=40	>=95%	>=85%
C	>=38	>=92%	>=80%
D	>=36	>=90%	>=75%
E	<36	< 90%	<75%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Juillet 2024 - Asnières

KPI 1 Client / Activité	-	
	A	Total
France Billet	100,00%	100,00%
Orias	100,00%	100,00%
GPSO	100,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

KPI 2 Client / Activité	-		
	A	B	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
Orias	100,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	0,00%	100,00%	100,00%
Total	80,00%	20,00%	100,00%

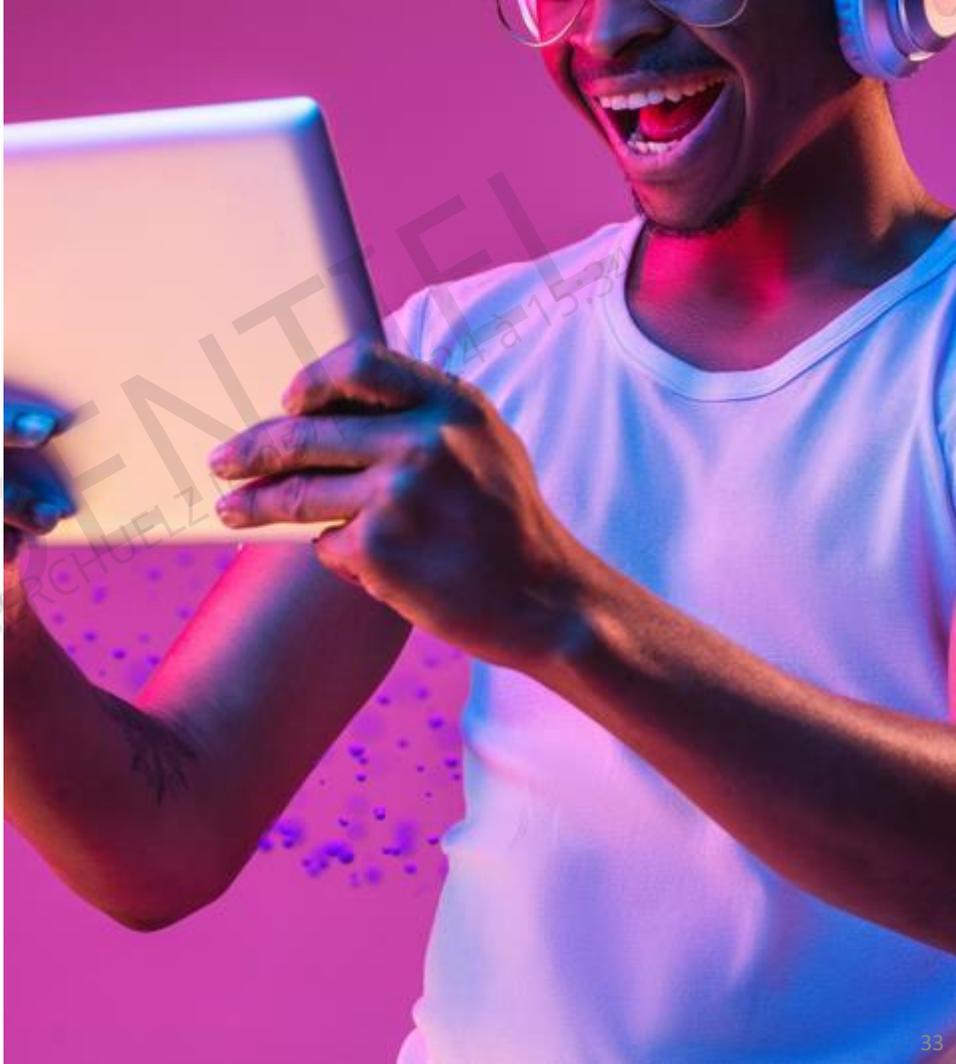
KPI 3 Client / Activité	-	
	A	Total
Lease Plan	100,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Août 2024 - Asnières

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
France Billet	5	686
ORIAS	4	603
GPSO	6	625
SMOVENGO	17	755
Groupama	7	355
Total général	39	3 024



CONFIDENTIEL
Par René Patrick H...

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Asnières

CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>= 14	>= 95%
B	<=30	>= 12	>= 85%
C	<=40	>= 10	>= 75%
D	<=50	>=8	>= 65%
E	>50	< 8	< 65%
CC ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=460	>= 90%	
B	<=480	>= 85%	
C	<=500	>= 80%	
D	<=520	>= 75%	
E	>520	< 75%	
CC ORIAS Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=480	>= 90%	
B	<=520	>= 85%	
C	<=560	>= 80%	
D	<=600	>= 75%	
E	>600	< 75%	
CC GPSO ACCUEIL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nb Retards/mois	Taux de qualification dans base Access	
A	<=0	>=99%	
B	<=1	>=98%	
C	<=2	>=96%	
D	<=3	>=95%	
E	>3	<95%	
CC II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=3,10	>=96%	
B	<=3,30	>=95%	
C	<=4	>=94%	
D	<=4,3	>=93%	
E	>4,3	<93%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Asnières

CC II MUT GPSO Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=6	>=96%	
B	<=6,3	>=95%	
C	<=7	>=94%	
D	<=7,3	>=93%	
E	>7,3	<93%	
CC LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	Note d'écoute
A	<=4,20	>=5	>=96%
B	<=4,50	>=4	>=95%
C	<=5	>=3	>=94%
D	<=5,3	>=2	>=93%
E	>5,3	<2	<93%
CC SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	% d'Envoi CSAT	DMT IN	Note d'écoute
A	>=60%	<=300	>=90%
B	>=55%	<=320	>=85%
C	>=50%	<=340	>=80%
D	>=45%	<=360	>=75%
E	<45%	>360	<75%
CC SMOVENGO N2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Mails/heure	Note d'évaluation Mails	
A	>=13	>=90%	
B	>=12	>=85%	
C	>=11	>=80%	
D	>=10	>=75%	
E	<10	<75%	
CC SMOVENGO - Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT IN	% d'Envoi CSAT	Note d'écoute
A	<=340	>=60%	>=90%
B	<=360	>=55%	>=85%
C	<=380	>=50%	>=80%
D	<=400	>=45%	>=75%
E	>400	<45%	<75%

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Asnières

CC SMOVENGO PJ			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité/heure PJ	Note d'évaluation PJ	
A	>=18	>=90%	
B	>=15	>=85%	
C	>=11	>=80%	
D	>=8	>=75%	
E	<8	<75%	
CC SMOVENGO PJ INTEGRATION			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité/heure PJ	Note d'évaluation PJ	
A	>=14	>=90%	
B	>=13	>=85%	
C	>=12	>=80%	
D	>=11	>=75%	
E	<11	<75%	
CC Groupama Gan Vie - BO MEDO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=110%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=90%	>=77,5%	
D	>=80%	>=75%	
E	<80%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - BO SANTE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=110%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=90%	>=77,5%	
D	>=80%	>=75%	
E	<80%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - BO traitement des Ventes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Acte /h	Taux de conformité	
A	>=105%	>=85%	
B	>=100%	>=80%	
C	>=95%	>=77,5%	
D	>=90%	>=75%	
E	<90%	<75%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Asnières

CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<= 423	>=90%	
B	<= 470	>=85%	
C	<=517	>=80%	
D	<= 564	>=75%	
E	>564	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Prévoyance individuel AS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux de Vente	Note d'écoute	
A	>=55%	>=85%	
B	>=50%	>=80%	
C	>=45%	>=77,5%	
D	>=40%	>=75%	
E	<40%	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=502	>=95%	
B	<=528	>=90%	
C	<=554	>=85%	
D	<=581	>=80%	
E	>581	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Cotisation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=575	>=95%	
B	<=605	>=90%	
C	<=635	>=85%	
D	<=665	>=80%	
E	>665	<80%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Asnières

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective Recouvrement			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	%CA CB	Note d'écoute	
A	>=70%	>=95%	
B	>=60%	>=90%	
C	>=50%	>=85%	
D	>=40%	>=80%	
E	<40%	<80%	
CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=435	>=90%	
B	<=483	>=85%	
C	<=531	>=80%	
D	<=580	>=75%	
E	>580	<75%	
CC MACIF- Production			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	OK/H	Note écoute	
A	>=1,953	>=89,25%	
B	>=1,86	>=85%	
C	>=1,767	>=80,75%	
D	>=1,67865	>=76,5%	
E	<1,67865	<76,5%	
CC Groupama Gan Vie - UPSELL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux de OK	Note d'écoute	
A	>=31,5%	>=90%	
B	>=30%	>=85%	
C	>=28,5%	>=80%	
D	>=27%	>=75%	
E	<27%	<75%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
France Billet	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	83,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO ACCUEIL	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
II MUT GPSO	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	35,29%	17,65%	11,76%	17,65%	17,65%	100,00%
SMOVENGO N2	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%
SMOVENGO PJ	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	20,00%	0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	100,00%
SMOVENGO PJ INTEGRATION	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	42,86%	28,57%	14,29%	0,00%	14,29%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	57,50%	12,50%	10,00%	10,00%	10,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	Total
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	38,46%	15,38%	23,08%	23,08%	100,00%
SMOVENGO N2	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	100,00%
SMOVENGO PJ	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	20,00%	0,00%	60,00%	20,00%	100,00%
SMOVENGO PJ INTEGRATION	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	53,85%	23,08%	11,54%	11,54%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	C	E	Total
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO Appels	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%
Total	77,78%	11,11%	11,11%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Août 2024 - Asnières

RE France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Evaluation Qualité Global	Taux d'AOF
A	<=20	>= 95%	>61%
B	<=30	>= 85%	>=60%
C	<=40	>= 75%	>=59%
D	<=50	>= 65%	>=58%
E	>50	< 65%	<58%
RE ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Nombre d'écoute évaluée (mois)	Taux d'AOF
A	<=460	>= 10	>61%
B	<=480	>= 8	>=60%
C	<=500	>=6	>=59%
D	<=520	>= 4	>=58%
E	>520	< 4	<58%
RE II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Nbre de évaluation/mois	Taux d'AOF
A	<=3,10	>=5	>61%
B	<=3,30	>=4	>=60%
C	<=4	>=3	>=59%
D	<=4,3	>=2	>=58%
E	>4,3	<2	<58%
RE LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=4,20	>=96%	
B	<=4,50	>=95%	
C	<=5	>=94%	
D	<=5,3	>=93%	
E	>5,3	<93%	
RE SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nbre de évaluation/mois Individuel activité (au moins une sur chaque flux soit 4 par mois/CC)	Taux d'AOF	Note d'écoute Appels
A	>=42	>61%	>=90%
B	>=40	>=60%	>=85%
C	>=38	>=59%	>=80%
D	>=36	>=58%	>=75%
E	<36	<58%	<75%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Août 2024 - Asnières

KPI 1		
Client / Activité	- A	Total
France Billet	100,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	100,00%
GPSO	100,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

KPI 2			
Client / Activité	- A	B	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
Lease Plan	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	0,00%	100,00%	100,00%
Total	80,00%	20,00%	100,00%

KPI 3			
Client / Activité	- A	B	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	0,00%	100,00%	100,00%
Total	75,00%	25,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Modification d'objectifs pour le mois d'octobre 2024

Smovengo :

- **KPI 1 CC (Productivité heure/PJ) :**

- Palier A : ≥ 17
- Palier B : ≥ 16
- Palier C : ≥ 15
- Palier D : ≥ 14
- Palier E : < 14

- **KPI 1 RE (Productivité heure/PJ) au lieu du nombre d'évaluations/mois) :**

- Palier A : ≥ 17
- Palier B : ≥ 16
- Palier C : ≥ 15
- Palier D : ≥ 14
- Palier E : < 14

- **KPI 3 RE (DMT appels au lieu de note d'écoute) :**

- Palier A : ≥ 305
- Palier B : ≥ 310
- Palier C : ≥ 315
- Palier D : ≥ 320
- Palier E : ≥ 325

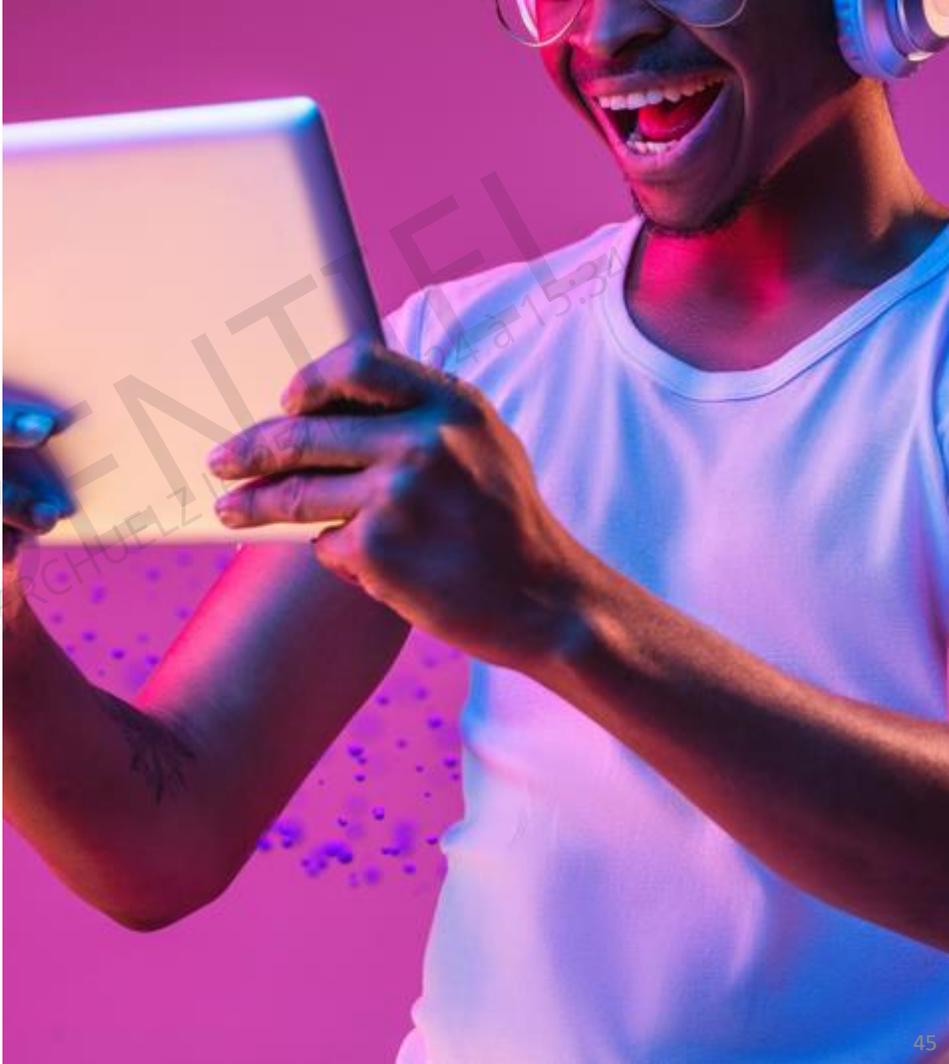
CONFIDENTIEL
Par René Patrick HERCHUELZ le 05/12/2024 à 15:34

2. Point Ressources Humaines

Primes Juillet 2024 - Stephenson

Primes CC

Client / Activité	.Montant
Groupama	312
France Billet	308
Total général	620



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Stephenson

CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>=14	>=95%
B	<=30	>=12	>=85%
C	<=40	>=10	>=75%
D	<=50	>=8	>=65%
E	>50	<8	<65%
CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<= 399	>=90%	
B	<= 443	>=85%	
C	<=487	>=80%	
D	<= 532	>=75%	
E	>532	<75%	
CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=448	>=90%	
B	<=498	>=85%	
C	<=548	>=80%	
D	<=598	>=75%	
E	>598	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=502	>=95%	
B	<=528	>=90%	
C	<=554	>=85%	
D	<=581	>=80%	
E	>581	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	C	E	Total
Groupama	50,00%	25,00%	25,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	66,67%	16,67%	16,67%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	Total
Groupama	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

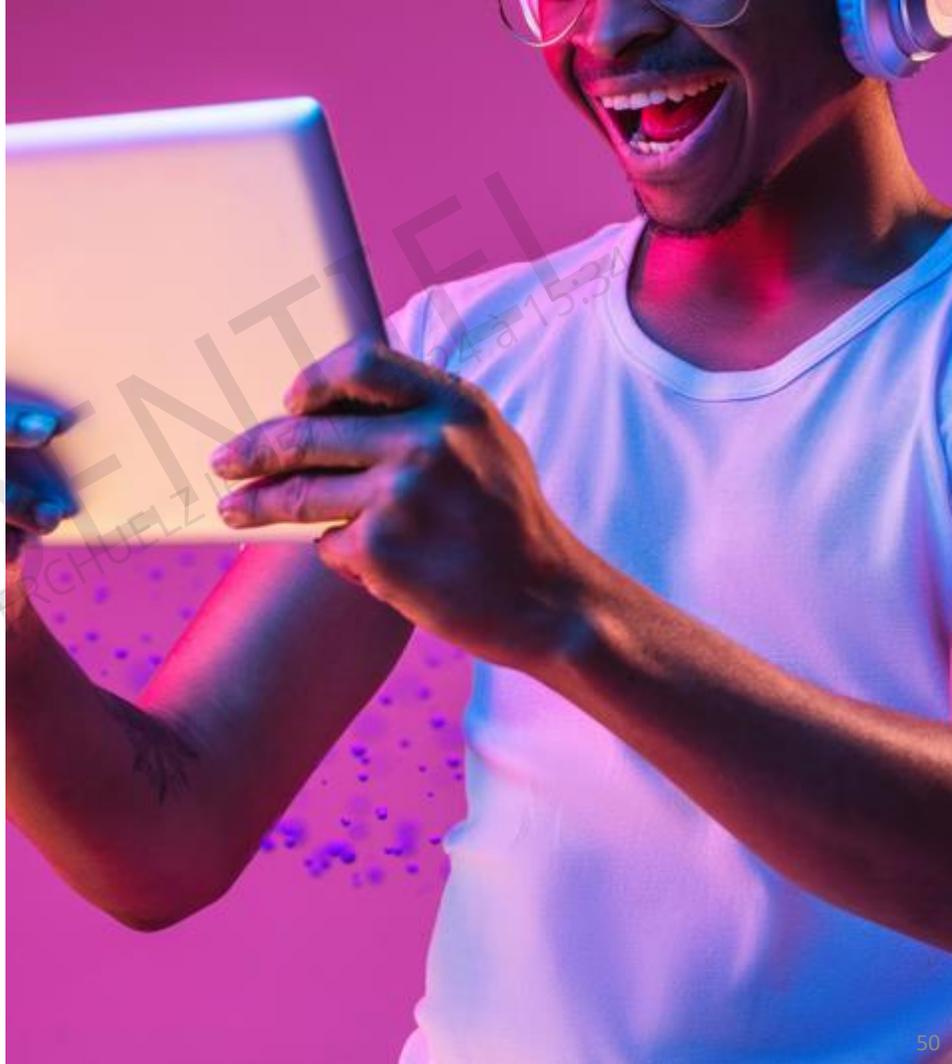
Client / Activité	A	Total
France Billet	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Août 2024 - Stephenson

Primes CC

Client / Activité	.Montant
France Billet	90
Groupama	192
Total général	282



CONFIDENTIEL
Par René Patrick Herguez

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Stephenson

CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>=14	>=95%
B	<=30	>=12	>=85%
C	<=40	>=10	>=75%
D	<=50	>=8	>=65%
E	>50	<8	<65%
CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<= 423	>=90%	
B	<= 470	>=85%	
C	<=517	>=80%	
D	<= 564	>=75%	
E	>564	<75%	
CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=435	>=90%	
B	<=483	>=85%	
C	<=531	>=80%	
D	<=580	>=75%	
E	>580	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=502	>=95%	
B	<=528	>=90%	
C	<=554	>=85%	
D	<=581	>=80%	
E	>581	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	E	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama	75,00%	25,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	100,00%	0,00%	100,00%
Total	80,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	E	Total
Groupama	66,67%	33,33%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	100,00%	100,00%
Total	66,67%	33,33%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

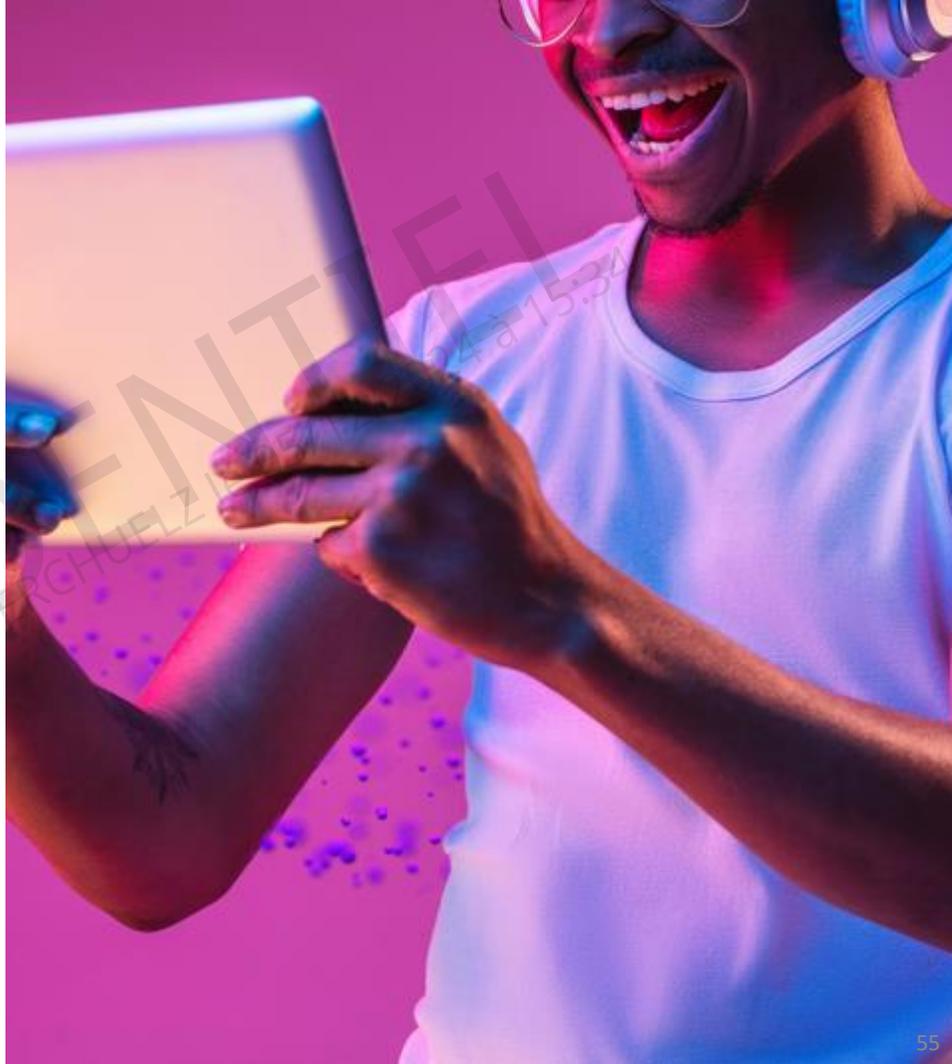
Client / Activité	A	Total
France Billet	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
ADA	7	1163
AG2R	59	3976
AG2R BO MAIL	12	1428
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	8	249
AG2R SANTE ANCIENS	39	2299
ENGIE	83	3838
ENGIE	39	1045
ENGIE CSC	9	1000
ENGIE LEE	11	579
ENGIE M2	12	442
ENGIE SmartHome	12	772
LEROY MERLIN	57	2168
LEROY MERLIN	42	1966
LEROY MERLIN PRI	15	202
LYRECO	5	406
Total général	211	11 551



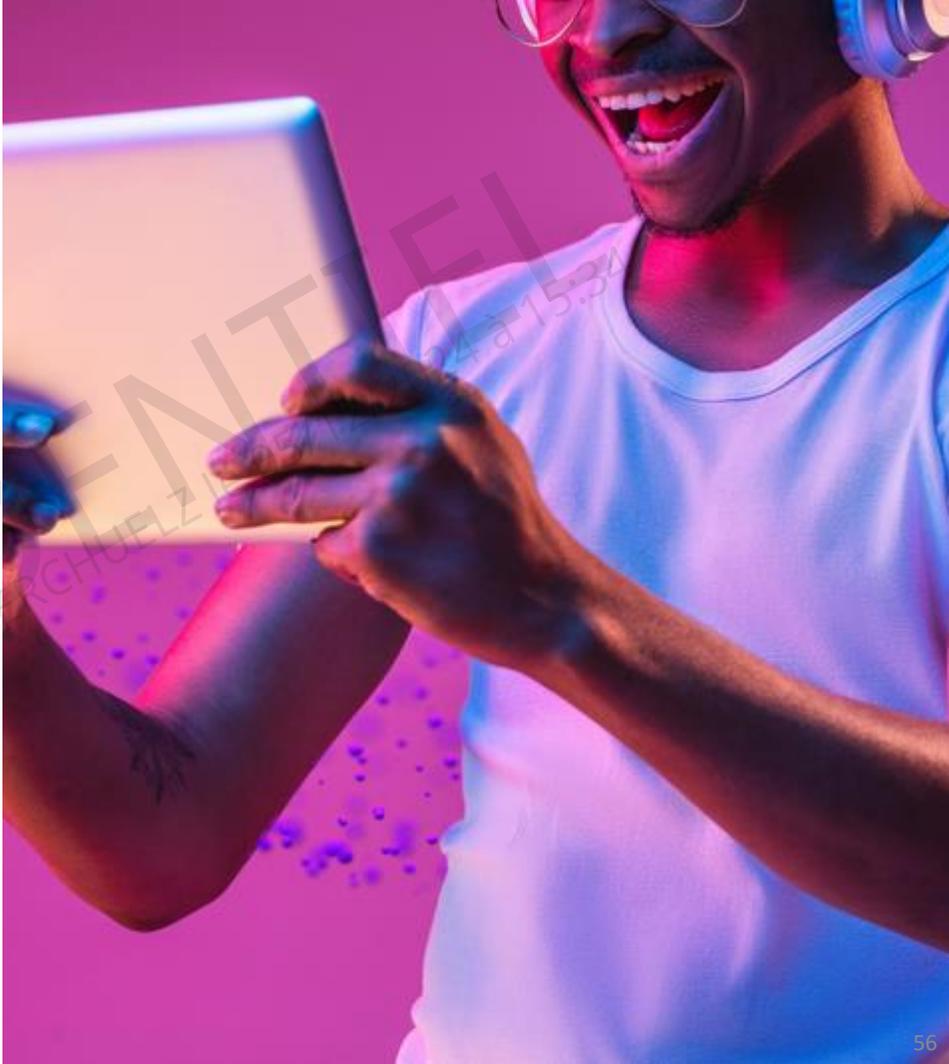
2. Point Ressources Humaines

Primes Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes RE

Client / Activité	Nbr	Montant
AG2R	3	476
ENGIE	7	3742
LEROY MERLIN	2	299
Total général	12	4 517

Données individuelles non affichées



CONFIDENTIEL
Par René Patrick Herguez

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

CC ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TRANSFO	QUALI	TX HISTO
A	>=85%	>=95%	>=98%
B	>=80%	>=90%	>=95%
C	>=75%	>=88%	>=93%
D	>=70%	>=86%	>=92%
E	<70%	<86%	<92%

CC LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	TTH	TAUX ACCORD
A	>=4	>=65%	>=15%
B	>=3	>=60%	>=12%
C	>=2	>=55%	>=9%
D	>=1	>=50%	>=7%
E	<1	<50%	<7%

CC LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	QUALI	DMT	
A	>=80%	<=450	
B	>=70%	<=460	
C	>=60%	<=510	
D	>=50%	<=550	
E	<50%	>550	

CC LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	QUALI	TRANSFO RA	TRANSFO EA
A	>=93%	>=26%	>=24%
B	>=90%	>=45%	>=24%
C	>=88%	>=40%	>=22%
D	>=86%	>=35%	>=20%
E	<86%	<35%	<20%

CC ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	Moy suivis qualité	SATCLI Tel
A	<=500	>=95	>=94%
B	<=600	>=90	>=91%
C	<=700	>=87	>=88%
D	<=800	>=84	>=85%
E	>800	<84	<85%

CC ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% ventes totales	Moy suivis qualité
A	<=550	>=6%	>=90
B	<=600	>=5%	>=85
C	<=670	>=4%	>=80
D	<=750	>=3%	>=75
E	>750	<3%	<75

CC ENGIE M2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% ventes totales	Moy suivis qualité
A	<=610	>=5%	>=85
B	<=680	>=4%	>=80
C	<=750	>=2%	>=75
D	<=800	>=1%	>=70
E	>800	<1%	<70

CC ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé (hors astreinte)	Moy suivis qualité	Tx de traitement horaire
A	<=400	>=95	>=7
B	<=500	>=90	>=6
C	<=600	>=87	>=5
D	<=700	>=84	>=4,5
E	>700	<84	<4,5

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

CC ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	
CC AG2R - ARPEGE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoutes	Picking Corbeille
A	>=10,5	>=95%	>=90%
B	>=10	>=90%	>=85%
C	>=9,5	>=85%	>=80%
D	>=9	>=80%	>=75%
E	<9	<80%	<75%
CC AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Tentatives
A	>=10,3	>=95%	>=45%
B	>=9,8	>=90%	>=40%
C	>=9,4	>=85%	>=35%
D	>=9	>=80%	>=30%
E	<9	<80%	<30%
CC AG2R BO MAIL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Moyenne des suivis	Prod
A	>=10,3	>=95%	>=11
B	>=9,8	>=90%	>=10
C	>=9,4	>=85%	>=9
D	>=9	>=80%	>=8
E	<9	<80%	<8
CC AG2R SANTE -3 mois hors rebond			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Picking Corbeille
A	>=10	>=95%	>=90%
B	>=9	>=90%	>=85%
C	>=8,5	>=85%	>=80%
D	>=7,5	>=80%	>=75%
E	<7,5	<80%	<75%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
ADA	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R	38,89%	18,52%	22,22%	9,26%	11,11%	100,00%
AG2R BO MAIL	54,55%	27,27%	18,18%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	41,18%	14,71%	26,47%	2,94%	14,71%	100,00%
AG2R - ARPEGE	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	12,50%	12,50%	12,50%	50,00%	12,50%	100,00%
ENGIE	61,64%	15,07%	12,33%	6,85%	4,11%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE M2	58,33%	8,33%	16,67%	0,00%	16,67%	100,00%
ENGIE	55,88%	23,53%	8,82%	8,82%	2,94%	100,00%
ENGIE LEE	36,36%	9,09%	36,36%	18,18%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	39,29%	14,29%	10,71%	7,14%	28,57%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	40,00%	100,00%
LEROY MERLIN	61,11%	11,11%	5,56%	0,00%	22,22%	100,00%
LYRECO	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	49,70%	18,18%	14,55%	7,27%	10,30%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
ADA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R	16,67%	22,22%	44,44%	8,33%	8,33%	100,00%
AG2R BO MAIL	54,55%	27,27%	9,09%	9,09%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	0,00%	15,79%	63,16%	10,53%	10,53%	100,00%
AG2R - ARPEGE	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	100,00%
ENGIE	41,67%	11,11%	11,11%	8,33%	27,78%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE M2	50,00%	8,33%	25,00%	8,33%	8,33%	100,00%
ENGIE	44,12%	8,82%	5,88%	5,88%	35,29%	100,00%
ENGIE LEE	9,09%	9,09%	18,18%	18,18%	45,45%	100,00%
ENGIE SmartHome	12,50%	37,50%	12,50%	12,50%	25,00%	100,00%
LERROY MERLIN	13,73%	5,88%	19,61%	19,61%	41,18%	100,00%
LERROY MERLIN PRI	15,38%	7,69%	23,08%	7,69%	46,15%	100,00%
LERROY MERLIN	13,16%	5,26%	18,42%	23,68%	39,47%	100,00%
LYRECO	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Total	28,99%	11,24%	21,30%	11,24%	27,22%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
ADA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R	59,57%	12,77%	2,13%	10,64%	14,89%	100,00%
AG2R BO MAIL	63,64%	18,18%	0,00%	18,18%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	58,82%	8,82%	2,94%	8,82%	20,59%	100,00%
AG2R - ARPEGE	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	33,90%	13,56%	11,86%	3,39%	37,29%	100,00%
ENGIE M2	36,36%	18,18%	0,00%	0,00%	45,45%	100,00%
ENGIE	32,26%	3,23%	9,68%	3,23%	51,61%	100,00%
ENGIE LEE	33,33%	33,33%	22,22%	0,00%	11,11%	100,00%
ENGIE SmartHome	37,50%	25,00%	25,00%	12,50%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	37,84%	24,32%	16,22%	13,51%	8,11%	100,00%
LYRECO	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Total	45,10%	15,69%	9,80%	8,50%	20,92%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Juillet 2024 – Villeneuve d'Ascq

RE ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTE		
A	>=10		
B	>=8		
C	>=6		
D	>=5		
E	<5		
RE LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	QUALI	
A	>=4	>=11	
B	>=3,5	>=10	
C	>=3,2	>=8	
D	>=3	>=6	
E	<3	<6	
RE LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTES	TRANSFO RA	TRANSFO EA
A	>=28	>=45%	>=23%
B	>=25	>=40%	>=20%
C	>=22	>=35%	>=15%
D	>=19	>=30%	>=10%
E	<19	<30%	<10%
RE ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé Equipe	SATCLI Tel EQUIPE	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=550	>=92%	>=2,2
B	<=625	>=90%	>=2
C	<=700	>=87%	>=1,6
D	<=750	>=85%	>=1,3
E	>750	<85%	<1,3
RE ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé équipe	T% ventes totales	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=580	>=5%	>=2,2
B	<=620	>=4%	>=2
C	<=670	>=3%	>=1,6
D	<=720	>=2%	>=1,3
E	>720	<2%	<1,3

RE ENGIE M2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé équipe	T% ventes totales	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=670	>=5%	>=2,2
B	<=750	>=4%	>=2
C	<=800	>=3%	>=1,6
D	<=870	>=2%	>=1,3
E	>870	<2%	<1,3
RE ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé Equipe (hors astreinte)	Tx de traitement horaire équipe	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=450	>=7	>=2,2
B	<=550	>=6	>=2
C	<=600	>=5	>=1,6
D	<=700	>=4,5	>=1,3
E	>700	<4,5	<1,3
RE ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	
RE AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	NB ECOUTES	NB pickings
A	>=10	>=28	>=35
B	>=9,7	>=26	>=33
C	>=9,3	>=24	>=31
D	>=9	>=22	>=29
E	<9	<22	<29

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Juillet 2024 - Villeneuve d'Ascq

KPI 1			
Client / Activité	A	B	Total
ADA	0,00%	100,00%	100,00%
AG2R	33,33%	66,67%	100,00%
ENGIE	85,71%	14,29%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE M2	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	100,00%
LYRECO	0,00%	100,00%	100,00%
Total	57,14%	42,86%	100,00%

KPI 2			
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	85,71%	14,29%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE M2	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	0,00%	100,00%	100,00%
LYRECO	100,00%	0,00%	100,00%
Total	76,92%	23,08%	100,00%

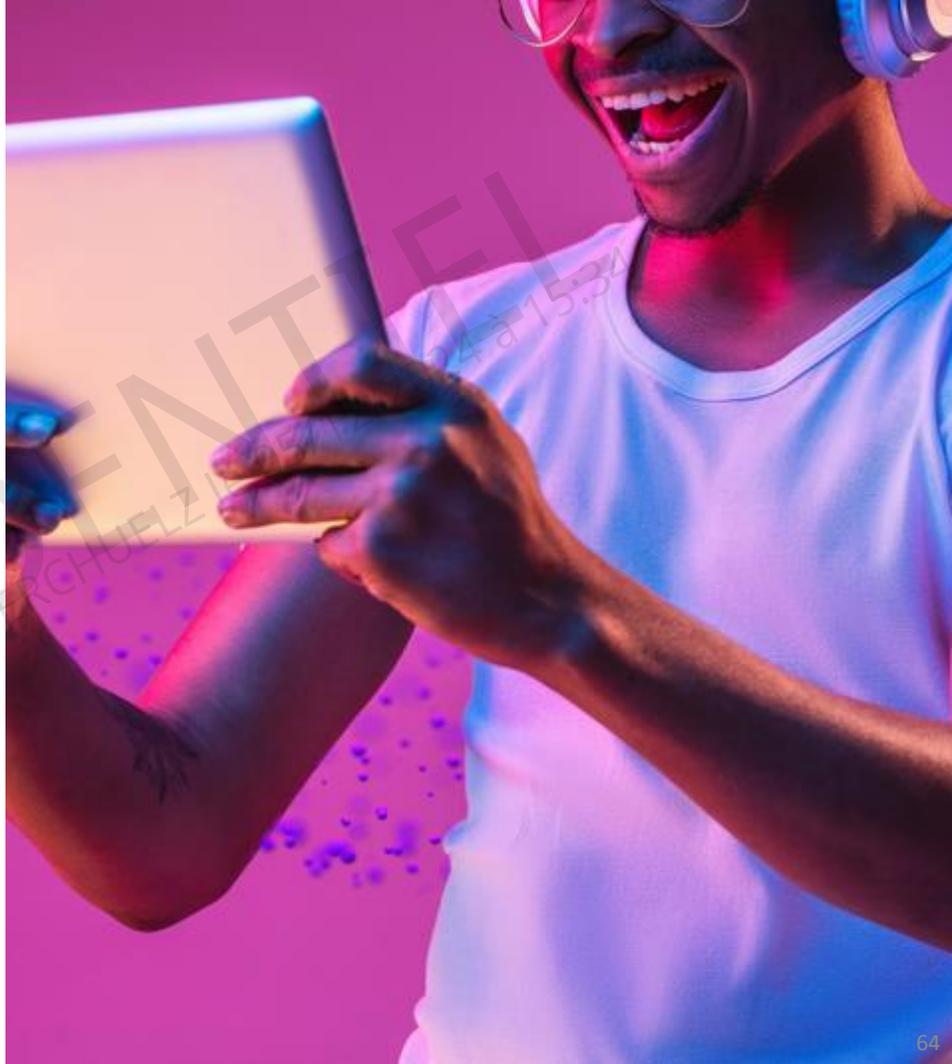
KPI 3			
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE M2	0,00%	100,00%	100,00%
ENGIE LEE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	100,00%	0,00%	100,00%
Total	81,82%	18,18%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
AG2R	47	3325
AG2R BO MAIL	13	1327
AG2R SANTE -3 mois	6	218
AG2R SANTE ANCIENS	28	1780
LEROY MERLIN	56	2506
LEROY MERLIN	38	1683
LEROY MERLIN PRI	18	823
LYRECO	5	173
ENGIE	68	2946
ENGIE	39	680
ENGIE CSC	9	1048
ENGIE LEE	12	503
ENGIE SmartHome	8	715
ADA France	7	1052
Total général	183	10 002



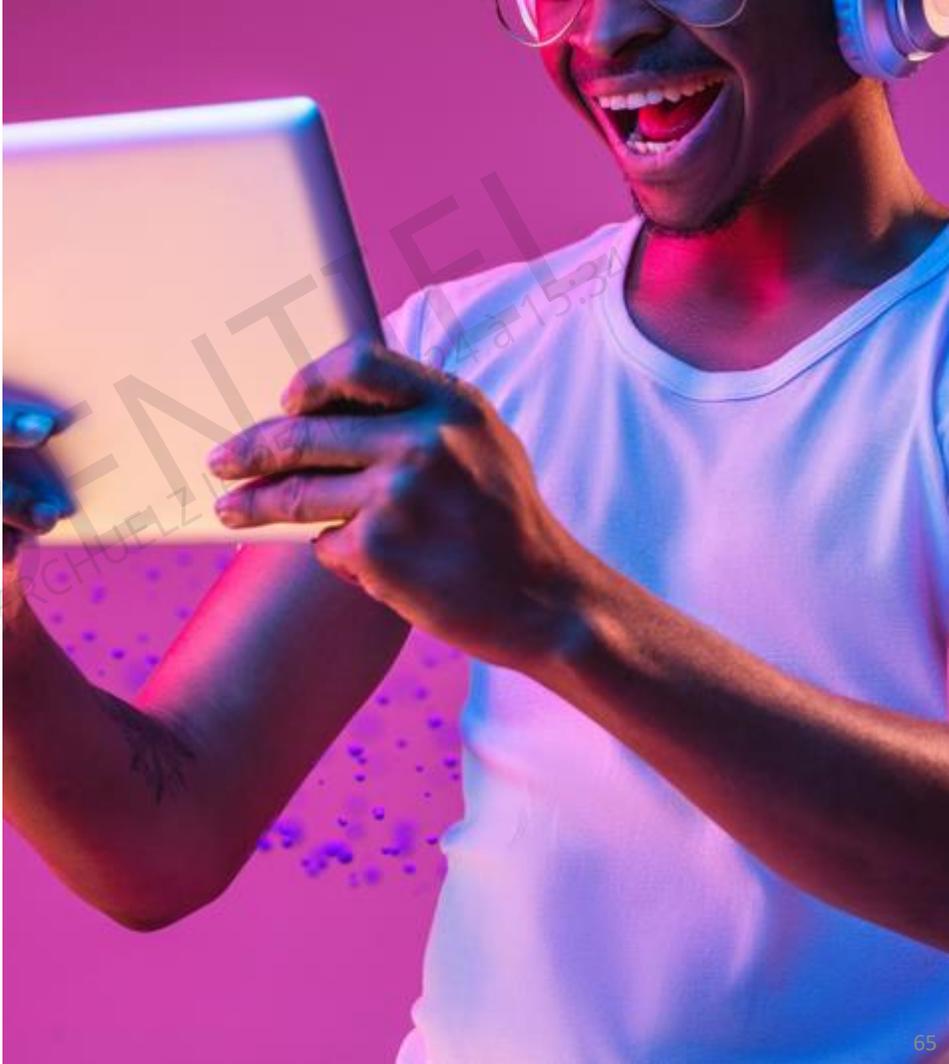
2. Point Ressources Humaines

Primes Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes RE

Client / Activité	Nbr	Montant
AG2R	3	421
ENGIE	7	3167
LEROY MERLIN	4	355
Total général	14	3 943

Données individuelles non affichées



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

CC ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TRANSFO	QUALI	TX HISTO
A	>=85%	>=95%	>=98%
B	>=80%	>=90%	>=95%
C	>=75%	>=88%	>=93%
D	>=70%	>=86%	>=92%
E	<70%	<86%	<92%
CC LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	TTH	TAUX ACCORD
A	>=5	>=65%	>=12%
B	>=4	>=60%	>=10%
C	>=3	>=55%	>=9%
D	>=2	>=50%	>=8%
E	<2	<50%	<8%
CC LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	DMT	
A	>=50%	<= 420	
B	>=40%	<= 450	
C	>=30%	<=480	
D	>=20%	<=530	
E	<20%	>530	
CC LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	QUALI	TRANSFO RA	TRANSFO EA
A	>=93%	>=50%	>=26%
B	>=90%	>=45%	>=24%
C	>=88%	>=40%	>=22%
D	>=86%	>=35%	>=20%
E	<86%	<35%	<20%

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

CC AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Tentatives
A	>=10,3	>=95%	>=45%
B	>=9,8	>=90%	>=40%
C	>=9,4	>=85%	>=35%
D	>=9	>=80%	>=30%
E	<9	<80%	<30%
CC AG2R SANTE -3 mois			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Tentatives
A	>=10	>=90%	>=45%
B	>=9	>=85%	>=40%
C	>=8,5	>=80%	>=35%
D	>=7,5	>=75%	>=30%
E	<7,5	<75%	<30%
CC AG2R BO MAIL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Moyenne des suivis	Prod
A	>=10,3	>=95%	>=11
B	>=9,8	>=90%	>=10
C	>=9,4	>=85%	>=9
D	>=9	>=80%	>=8
E	<9	<80%	<8
CC ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	Moy suivis qualité	SATCLI Tel
A	>=4,2	>=95	>=96%
B	>=3,8	>=90	>=93%
C	>=3,5	>=87	>=90%
D	>=3	>=84	>=87%
E	<3	<84	<87%

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

CC ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes totales	Moy suivis qualité
A	>=4,2	>=6%	>=90
B	>=3,8	>=5%	>=85
C	>=3,5	>=4%	>=80
D	>=3	>=3%	>=75
E	<3	<3%	<75
CC ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé (hors astreinte)	Moy suivis qualité	Tx de traitement horaire
A	<=400	>=95	>=8
B	<=500	>=90	>=6,5
C	<=600	>=87	>=5,5
D	<=700	>=84	>=4,5
E	>700	<84	<4,5
CC ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	51,06%	23,40%	10,64%	4,26%	10,64%	100,00%
AG2R BO MAIL	76,92%	7,69%	7,69%	7,69%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	39,29%	25,00%	14,29%	3,57%	17,86%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	44,12%	19,12%	10,29%	17,65%	8,82%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	33,33%	20,51%	15,38%	25,64%	5,13%	100,00%
ENGIE LEE	16,67%	25,00%	8,33%	16,67%	33,33%	100,00%
ENGIE SmartHome	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	51,61%	9,68%	9,68%	3,23%	25,81%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	44,44%	16,67%	11,11%	5,56%	22,22%	100,00%
LEROY MERLIN	61,54%	0,00%	7,69%	0,00%	30,77%	100,00%
LYRECO	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ADA France	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	100,00%
Total	48,41%	19,11%	10,19%	9,55%	12,74%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	32,14%	32,14%	21,43%	10,71%	3,57%	100,00%
AG2R BO MAIL	50,00%	41,67%	8,33%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	9,09%	27,27%	45,45%	18,18%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	40,00%	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	100,00%
ENGIE	32,81%	9,38%	9,38%	12,50%	35,94%	100,00%
ENGIE CSC	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	20,51%	5,13%	15,38%	12,82%	46,15%	100,00%
ENGIE LEE	27,27%	18,18%	0,00%	18,18%	36,36%	100,00%
ENGIE SmartHome	62,50%	12,50%	0,00%	12,50%	12,50%	100,00%
LEROY MERLIN	16,67%	7,41%	20,37%	14,81%	40,74%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	27,78%	11,11%	16,67%	11,11%	33,33%	100,00%
LEROY MERLIN	11,11%	5,56%	22,22%	16,67%	44,44%	100,00%
LYRECO	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Total	26,00%	13,33%	16,00%	12,67%	32,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	55,32%	12,77%	10,64%	4,26%	17,02%	100,00%
AG2R BO MAIL	46,15%	23,08%	30,77%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	57,14%	10,71%	3,57%	7,14%	21,43%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%
ENGIE	32,73%	21,82%	16,36%	5,45%	23,64%	100,00%
ENGIE	25,71%	17,14%	20,00%	8,57%	28,57%	100,00%
ENGIE LEE	66,67%	8,33%	8,33%	0,00%	16,67%	100,00%
ENGIE SmartHome	12,50%	62,50%	12,50%	0,00%	12,50%	100,00%
LEROY MERLIN	18,92%	27,03%	18,92%	24,32%	10,81%	100,00%
LYRECO	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
ADA France	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	39,33%	19,33%	14,00%	9,33%	18,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Août 2024 – Villeneuve d'Ascq

RE ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTE		
A	>=10		
B	>=8		
C	>=6		
D	>=5		
E	<5		
RE LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	QUALI	
A	>=4	>=11	
B	>=3,5	>=10	
C	>=3,2	>=8	
D	>=3	>=6	
E	<3	<6	
RE LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	DMT	
A	>=45%	<= 480	
B	>=40%	<= 510	
C	>=35%	<=540	
D	>=25%	<= 560	
E	<25%	>560	
RE LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTES	TRANSFO RA	TRANFO EA
A	>=28	>=40%	>=23%
B	>=25	>=35%	>=20%
C	>=22	>=32%	>=15%
D	>=19	>=30%	>=10%
E	<19	<30%	<10%
RE AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	NB ECOUTES	NB pickings
A	>=10	>=28	>=35
B	>=9,7	>=26	>=33
C	>=9,3	>=24	>=31
D	>=9	>=22	>=29
E	<9	<22	<29

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Août 2024 – Villeneuve d'Ascq

RE ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé Equipe	SATCLI Tel EQUIPE	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4	>=95%	>=2,2
B	>=3,5	>=93%	>=2
C	>=3	>=90%	>=1,6
D	>=2,7	>=87%	>=1,3
E	<2,7	<87%	<1,3
RE ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full Equipe	T% ventes totales	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4	>=5%	>=2,2
B	>=3,7	>=4%	>=2
C	>=3,3	>=3%	>=1,6
D	>=3	>=2%	>=1,3
E	<3	<2%	<1,3
RE ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé Equipe (hors astreinte)	Tx de traitement horaire équipe	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=450	>=7	>=2,2
B	<=550	>=6	>=2
C	<=600	>=5	>=1,6
D	<=700	>=4,5	>=1,3
E	>700	<4,5	<1,3
RE ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Août 2024 - Villeneuve d'Ascq

KPI 1			
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	57,14%	42,86%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	50,00%	50,00%	100,00%
ENGIE LEE	0,00%	100,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	0,00%	100,00%	100,00%
LYRECO	100,00%	0,00%	100,00%
ADA France	100,00%	0,00%	100,00%
Total	64,29%	35,71%	100,00%

KPI 2						
Client / Activité	A	B	C	D	Total	
AG2R	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
ENGIE	42,86%	42,86%	0,00%	14,29%	100,00%	
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
ENGIE	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%	100,00%	
ENGIE LEE	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
LEROY MERLIN	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	100,00%	
LEROY MERLIN PRI	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
LEROY MERLIN	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%	
Total	57,14%	28,57%	7,14%	7,14%	100,00%	

KPI 3			
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	100,00%
Total	90,91%	9,09%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Modification d'objectifs pour le mois d'octobre 2024

Leroy Merlin PRI

AGENTS ANCIENS OCTOBRE 2024

PROD		NPS	
A	$\geq 6,5$	A	$\geq 50\%$
B	≥ 6	B	$\geq 40\%$
C	$\geq 5,5$	C	$\geq 30\%$
D	≥ 5	D	$\geq 20\%$
E	< 5	E	$< 20\%$

Objectif collectif QS : 90%

AGENTS NOUVEAUX OCTOBRE 2024

DMT		NPS	
A	$\geq 5,5$	A	$\geq 50\%$
B	≥ 5	B	$\geq 40\%$
C	$\geq 4,5$	C	$\geq 30\%$
D	≥ 4	D	$\geq 20\%$
E	< 4	E	$< 20\%$

Objectif collectif QS : 90%

RE AOUT 2024

PROD	Anciens	Nouveaux	NPS	
A	≥ 6	$\geq 5,2$	A	45%
B	$\geq 5,5$	≥ 5	B	40%
C	≥ 5	$\geq 4,5$	C	35%
D	$\geq 4,5$	≥ 4	D	20%
E	$< 4,5$	< 4	E	$< 20\%$

2. Point Ressources Humaines

Modification d'objectifs pour le mois d'octobre 2024

Engie

CC Conseillers clients ENGIE				RE Conseillers clients ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Moy suivis qualité		Prod Full Equipe	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,6	>=3%	>=90%	A	>=4,5	>=2,5%	>=2,2
B	>=4,1	>=2%	>=85%	B	>=4	>=1,7%	>=2
C	>=3,7	>=1%	>=80%	C	>=3,7	>=1%	>=1,6
D	>=3,2	>=0,5%	>=75%	D	>=3,2	>=0,5%	>=1,3
E	<3,2	<0,5%	<75%	E	<3,2	<0,5%	<1,3
CC Conseillers clients ENGIE M1				RE Conseillers clients ENGIE M1			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% envoi CPV2ex	Moy suivis qualité		DMTG H.F occupé Equipe	T% envoi CPV2ex	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=750	>=4%	>=85%	A	<=800	>=3,5%	>=2,2
B	<=800	>=3%	>=80%	B	<=850	>=2,7%	>=2
C	<=850	>=2%	>=75%	C	<=900	>=2%	>=1,6
D	<=900	>=1%	>=70%	D	<=950	>=1%	>=1,3
E	>900	<1%	<70%	E	>950	<1%	<1,3
CC Conseillers clients ENGIE M2				RE Conseillers clients ENGIE M2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Moy suivis qualité		Prod Full	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,1	>=2%	>=85%	A	>=4	>=1,7%	>=2,2
B	>=3,6	>=1,5%	>=80%	B	>=3,5	>=1,3%	>=2
C	>=3,2	>=1%	>=75%	C	>=3,2	>=0,8%	>=1,6
D	>=2,7	>=0,5%	>=70%	D	>=2,7	>=0,5%	>=1,3
E	<2,7	<0,5%	<70%	E	<2,7	<0,5%	<1,3

2. Point Ressources Humaines

Modification d'objectifs pour le mois d'octobre 2024

Engie

CC Conseillers clients ENGIE LEE				RE Conseillers clients ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Moy suivis qualité		Prod Full Equipe	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,5	>=3%	>=90%	A	>=4,2	>=2,5%	>=2,2
B	>=4	>=2%	>=85%	B	>=3,8	>=1,7%	>=2
C	>=3,5	>=1%	>=80%	C	>=3,5	>=1%	>=1,6
D	>=3	>=0,5%	>=75%	D	>=3	>=0,5%	>=1,3
E	<3	<0,5%	<75%	E	<3	<0,5%	<1,3
CC Conseillers clients ENGIE SmartHome				RE Conseillers clients ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	DMTG H.F occupé (hors astreinte)	Moy suivis qualité		Prod Full Equipe	DMTG H.F occupé Equipe (hors astreinte)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,5	<=400	>=95%	A	>=4,2	<=450	>=2,2
B	>=4	<=450	>=90%	B	>=3,8	<=500	>=2
C	>=3,5	<=500	>=85%	C	>=3,5	<=550	>=1,6
D	>=3	<=600	>=80%	D	>=3	<=600	>=1,3
E	<3	>600	<80%	E	<3	>600	<1,3
CC Conseillers Client Engie Acquisition				RE Conseillers Client Engie Acquisition			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% ventes elec	Moy suivis qualité		DMTG H.F occupé	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=780	>=40%	>=95%	A	<=850	>=35%	>=2,2
B	<=900	>=35%	>=90%	B	<=950	>=30%	>=2
C	<=1000	>=30%	>=85%	C	<=1050	>=25%	>=1,6
D	<=1100	>=20%	>=80%	D	<=1100	>=20%	>=1,3
E	>1100	<20%	<80%	E	>1100	<20%	<1,3

3. Point Actualités des centres



CONFÉRENCE
par René Patrice

3. Point Actualités des centres

❖ Asnières / Stephenson

✓ **France Billet** : L'activité devrait se terminer fin octobre 2024.

Dans ce cadre, nous travaillons au repositionnement des salariés en CDI y étant rattachés ; Ceux-ci seront contactés individuellement, notamment pour les informer de l'activation de la clause de réversibilité du télétravail, le cas échéant.

✓ **Smovengo** : Nous avons activé la clause de réversibilité du télétravail pour 2 salariées de retour d'absence afin qu'elles rejoignent l'activité.

✓ **FGDR** : Suite à la réponse à l'appel d'offres, nous avons remporté le lot 2 (pas le lot 1).

La modification sera effective à compter d'avril 2025.

✓ **Orias** : Un point est prévu, courant octobre, avec notre client partenaire concernant le ramp-up de début d'année ainsi que sur le renouvellement.

✓ **GPSO** : Nous entrons en renouvellement d'appel d'offres.

✓ **Groupama** : Notre client partenaire a décidé de réinternaliser une partie de son activité.

Aussi, à date, 3 Conseillers rattachés aux centres Parisiens vont rejoindre Smovengo à compter du 6 novembre 2024 ; Ceux-ci ont été contactés individuellement, et ont été informés de l'activation de la clause de réversibilité du télétravail dont ils bénéficiaient.

✓ **Lease plan** : Fin de l'activité

✓ **Endya** : Une nouvelle campagne (renouvellement des accréditations assurantielles) est prévue du 28 novembre 2024 au 4 février 2025, en 100% télétravail.

Elle sera traitée par 4 Conseillers actuellement sur France Billet.

3. Point Actualités des centres

❖ Villeneuve d'Ascq

- ✓ **ADA** : RAS
- ✓ **AG2R** :
 - Formation et déploiement du nouveau XRM.
 - Taux d'absentéisme en forte diminution : Une nouvelle formation initiale a été annulée.
- ✓ **Engie** :
 - Nous commençons à observer des taux de marges positifs qui nous indiquent que l'activité est viable.
 - Démarrage du flux acquisition (accompagnement souscription) en appels entrants avec mise en œuvre de la rémunération variable liée aux ventes.
 - Renfort sur le flux Smarthome.
 - Nouvelle intégration de 14 Conseillers prévue le 21 octobre 2024.
 - Poursuite des CDIsations.
 - Nous avons obtenu l'accord pour le passage à 2 jours de télétravail sur la partie CSC.
- ✓ **Leroy Merlin** :
 - 2 nouvelles intégrations sont prévues sur le flux PRI d'ici la fin de l'année.
 - Nous avons observé une baisse de l'activité VAD mais les flux semblent, à nouveau, évoluer à la hausse.
 - Le télétravail sur le flux PRI est envisagé.
- ✓ **Lyreco** : RAS
- ✓ **Mölnlycke** : Démarrage d'une campagne le 2 octobre 2024 traitée par un Conseiller d'un autre centre.

Questions / Réponses

CONFIDENTIEL
par Reine Patrick HEBERHUELZ le 05/12/2024 à 15:34

- Réunion tenue en distanciel le lundi 30 septembre 2024 de 14H00 à 15H40

- Participants :

- Em Salama AZENTOU
- Rachida BEN JEMAA
- Pierre BUCHWALD
- Daniel FLODROPS
- Natidja VILLARD

1. Point financier → RAS

2. Point Ressources Humaines

2.1. Effectifs → RAS

2.2. Absentéisme → RAS

2.3. Primes → RAS

3. Point Actualités des centres → RAS

4. Prochaine réunion → Vendredi 25 octobre 2024 à 10H00 en distanciel

5. Divers → RAS

Centre VA :

➤ Engie :

1. Malgré un rappel avec la direction lors de la réunion RP concernant les changements de flux.

Certains responsables d'équipe effectuent toujours des modifications de compétences sans prévenir.

Nous réitérons la réponse apportée lors de la réunion du mois de juillet dernier, à savoir que les Conseillers ayant une double compétence savent qu'ils peuvent, à tout moment, recevoir des appels provenant d'un flux ou d'un autre.

Et, dans la mesure du possible, ils sont informés en amont du changement de flux.

2. Depuis quelque temps, les salariés du plateau Engie reçoivent des transferts d'appels de la part de TP Tunis sans accompagnement et la plupart du temps injustifié. Pouvez-vous refaire le point sur les règles de transferts ?

En pareille situation, il convient de remonter le cas à l'encadrement afin que nous puissions échanger avec nos collègues Tunisiens.

Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que la situation inverse (transferts à TP Tunis sans accompagnement) se présente, également.

3. Des salariés nouvellement embauchés et lors d'acceptation de CP se retrouvent sans n'avoir rien demandé à avoir des congés sans solde.

Peut-on mettre une règle qui évitera le sans solde ?

Lors de la réunion, il a été indiqué, qu'afin de pouvoir fournir une réponse à cette question, il convenait de nous fournir des informations détaillées.

En suivant, le représentant de l'organisation syndicale nous a informés que les salariés qui auraient été concernés ne le souhaitaient pas.

➤ AG2R :

1. Le 16 août a été imposé, certains salariés ne souhaitaient pas utiliser leur solde. Une conseillère a même été prévenue à J-11 sans possibilité de refuser.

De plus, Il a été proposé aux conseillers de prendre des CP sans solde (sans prévenir de la perte de salaire dans la majorité des cas).

De même des heures de délégation ont aussi été proposées pour combler les 7 heures et des SMS envoyés à des salariés en congé d'été.

Même si l'annonce tardive d'AG2R n'a pas aider Teleperformance à s'organiser de meilleure manière, quelles solutions se présentent pour éviter ce genre de pratique ?

Lors de la réunion, il a été indiqué, qu'afin de pouvoir fournir une réponse à cette question, il convenait de nous fournir des informations détaillées.

En suivant, le représentant de l'organisation syndicale nous a informés que les salariés qui auraient été concernés ne le souhaitaient pas.

Quoiqu'il en soit, nous avons demandé à notre client partenaire de nous informer, plus en amont, de toute éventuelle décision de fermeture de l'activité à l'occasion d'un pont.

2. Une salariée revenant d'arrêt maladie, absente plusieurs semaines puis en congé n'a pas eu la visite de reprise obligatoire.

Pour information, elle avait repris une journée, mais son arrêt avait été tout de même prolongé par son médecin traitant.

Peut-on remédier à ce problème ?

Afin de pouvoir fournir une réponse à cette question, il convient de communiquer les informations détaillées au service RH (et non en réunion car il s'agit d'un cas individuel).

Pour rappel, la visite de reprise du travail est obligatoire si le salarié était en arrêt de travail pour l'un des motifs suivants :

- Accident ou maladie d'origine non-professionnelle ayant entraîné un arrêt de travail d'au moins 60 jours
- Accident du travail ayant entraîné un arrêt d'au moins 30 jours
- Maladie professionnelle (quelle que soit sa durée)
- Congé maternité

La visite médicale doit avoir lieu dans les 8 jours calendaires de la reprise du travail.

3. Une conseillère a reçu sur Teams sur une période d'une heure 3 communications sur son taux de production.

De même, afin d'éviter les RPS, un rappel peut-être fait à l'encadrement de Ag2r ?

Le représentant de l'organisation syndicale nous a informés que cette situation ne s'était présentée qu'une seule fois ; Cela devait être une erreur.

➤ **Questions diverses :**

1. Des flaques de terre sèche sur le parking sont dangereuses en cas de pluie (glissade en autre)

Peut-on y remédier rapidement, en effet l'automne arrive bientôt.

Le nécessaire a été fait par les Services Généraux.

2. Quelle sera la date de la prochaine réunion RP ?

Vendredi 25 octobre 2024 à 10H00, en distanciel.

1. Suite à la récente occupation du parking VA, des mesures ont-elles été mises en place pour éviter que cela ne se reproduise.

Des mesures de sécurité complémentaires seront-elles adoptées prochainement ?

Dans l'immédiat, des blocs de béton ont été positionnés à l'entrée du parking ainsi qu'au niveau de la séparation d'avec l'entreprise voisine. Pour l'avenir, nous avons demandé au propriétaire de passer commande d'un dispositif anti-caravanes ; La commande a été passée mi-septembre et le délai de livraison et d'installation est de 12 semaines.

2. Des salariés demandent où en est la mise en place du télétravail sur Engie ?

Tel que déjà indiqué en réunion, le télétravail en mode hybride a commencé à être déployé au début du mois d'août. A date, environ, 60% des Conseillers en bénéficient.

3. Y a-t-il des visites de prospects sur le centre de VDA et Asnières ?

A date, il n'y a pas de visites prévues.

De nouvelles activités sont-elles prévues sur les centres ?

Endya sur le centre d'Asnières et Mölnlycke sur le centre de Villeneuve d'Ascq (Cf. point actualités des centres)

4. Avec le rachat de Majorel, dans le contexte actuel, est-il prévu de réduire la surface du centre ou de déménager ?

Rien de tel n'est prévu.

1. Pouvez vous nous expliquer le concept de prime avec marge négative?

L'objectif de marge fixé correspond à celui prévu au budget + 5 points, conformément à l'accord d'entreprise applicable.

La question portant sur Smovengo, le fait est que les résultats de cette activité ne sont pas aux attendus car la productivité est très dégradée ; Les marges s'en trouvent donc impactées.

2. Pourquoi le contrat smovengo est passé en contrat à l'acte ?

Il s'agit d'une demande de notre client partenaire que nous ne pouvions refuser si nous souhaitons garder le contrat.

Pour précision, ce sujet ne relève pas des prérogatives des Représentants du Personnel mais de celles du CSE.

3. Certains RE ne touchent pas la prime Marge comparé à d'autre RE, ce qui n'est pas équitable. Si une des activités ne marge pas les autres activités quant à elle le sont. Donc le centre d'Asnières au final est margé, tous les RE doivent recevoir la prime marge.

Depuis quand la marge est passé de marge centre à marge par d'activité ?

Le calcul de la marge par activité n'est pas nouveau.

L'obtention de la prime variable liée à la marge est attachée à la performance individuelle de chaque Responsable d'équipe qui se doit de mener les actions requises en vue d'améliorer la marge de son activité.



Merci de votre attention !