

TELEPERFORMANCE FRANCE

Asnières sur Seine
Stephenson
Villeneuve d'Ascq

Réunion des Représentants de Proximité (RP) 25 octobre 2024



1. Point Financier



1. Point Financier

Chiffres clés - Septembre 2024 - Asnières

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
FRANCE BILLET	49,1	0,8	0,2 %
GPSO	31	10	32,4 %
SMOOVE	25,7	- 13,3	- 51,9 %
LEASE PLAN	1,7	0,8	47 %
FGDR	10	6,7	67,4 %
TOTAL	118,6	- 6,1	- 5,1 %

1. Point Financier

Chiffres clés - Septembre 2024 - Stephenson

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
Orias	13	-3,9	-30,4%
TOTAL	13	-15	-115%

1. Point Financier

Chiffres clés - Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
ADA	26	4	16,7 %
AG2R	197	45	22,6 %
ENGIE	221	24,1	10,9 %
LEROY MERLIN	151	4,1	2,7 %
LYRECO	20	2,4	11,9 %
TOTAL	615	69	11,2 %

2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs - Septembre 2024

Effectif global Asnières

67 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	53	50,7
CDD	9	9
INTERIM	5	5

Effectif global Villeneuve d'Ascq

271 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	183	179,5
CDD	60	60
INTERIM	27	27
CONTRAT D'APPRENTISSAGE	1	1

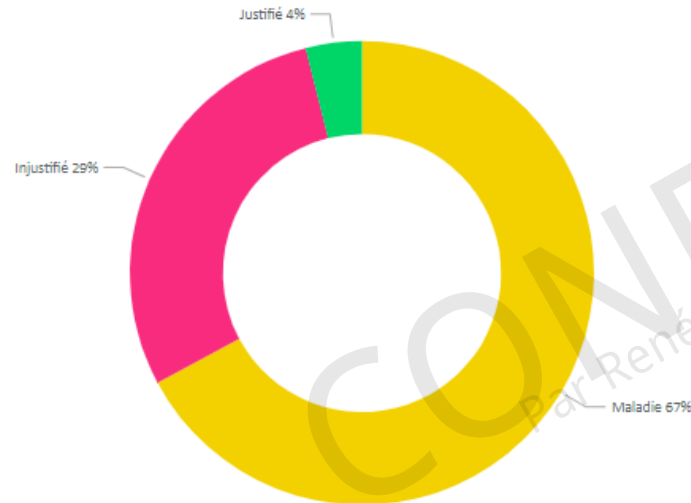
Effectif global Stephenson

7 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	7	7

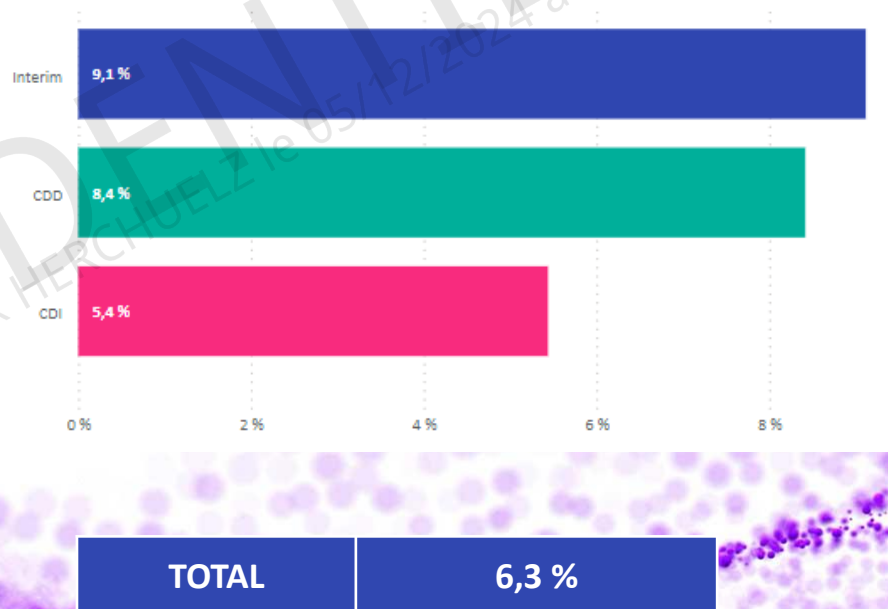
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Septembre 2024 - Asnières

- Répartition par type d'absence :



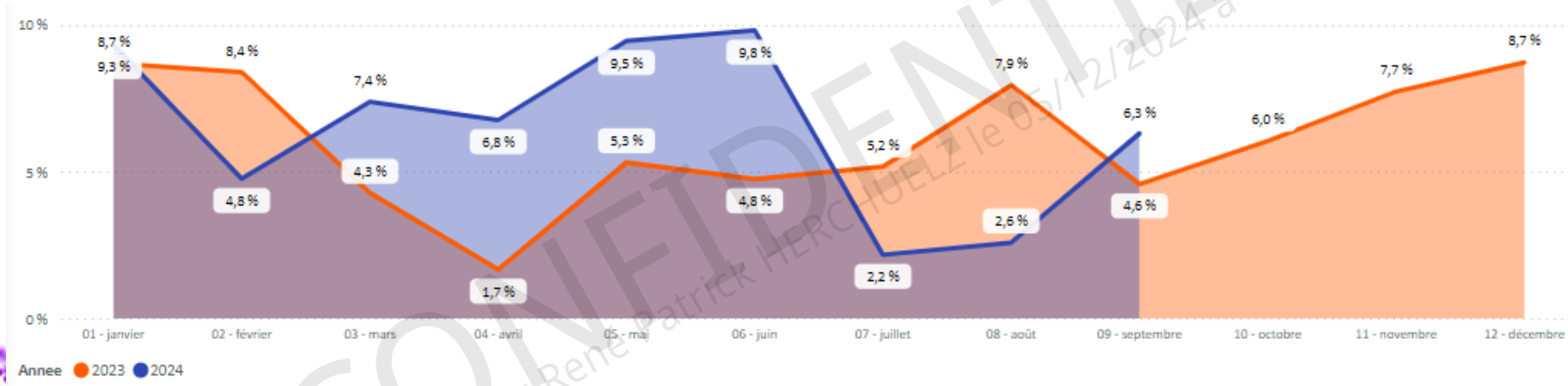
- Répartition par type de contrat :



2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Asnières

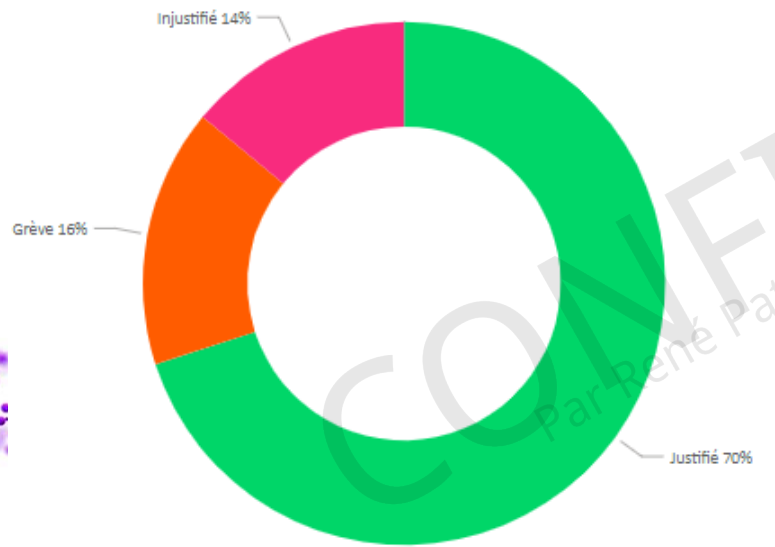
Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023



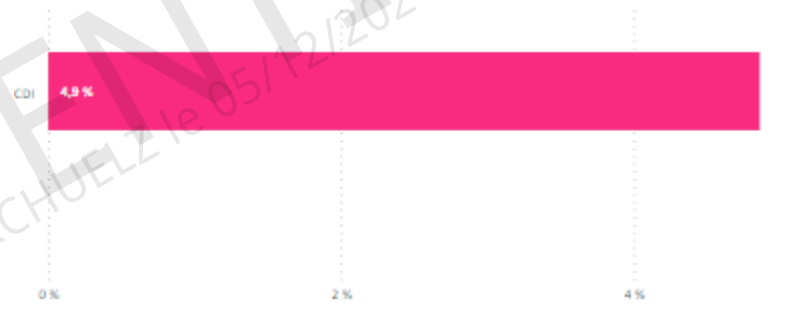
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Septembre 2024 - Stephenson

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



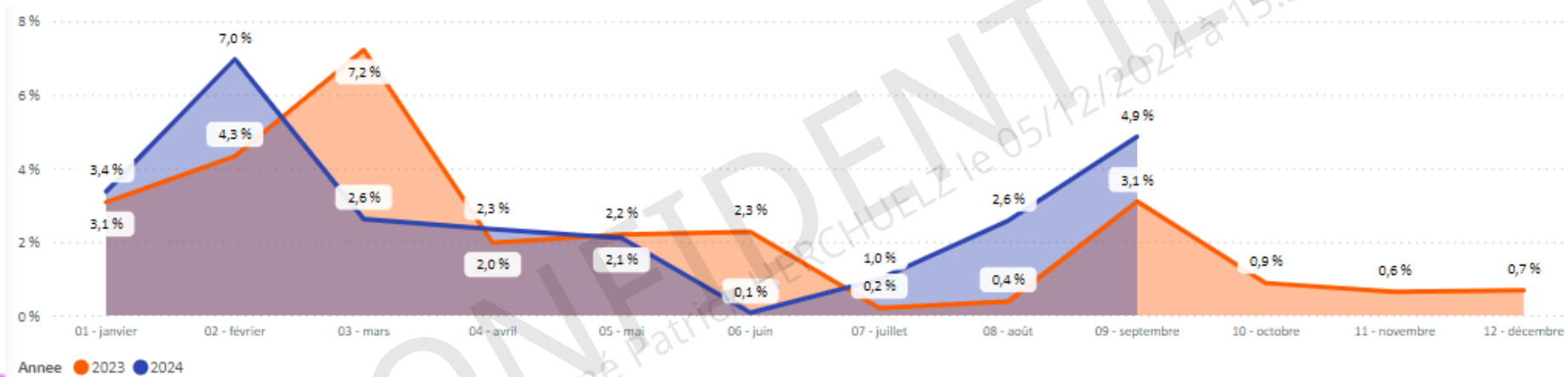
TOTAL

4,9 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Stephenson

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023

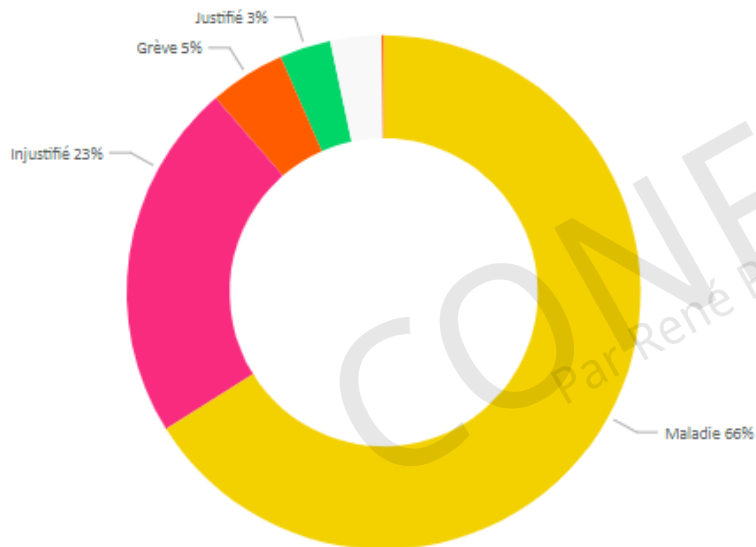


2. Point Ressources Humaines

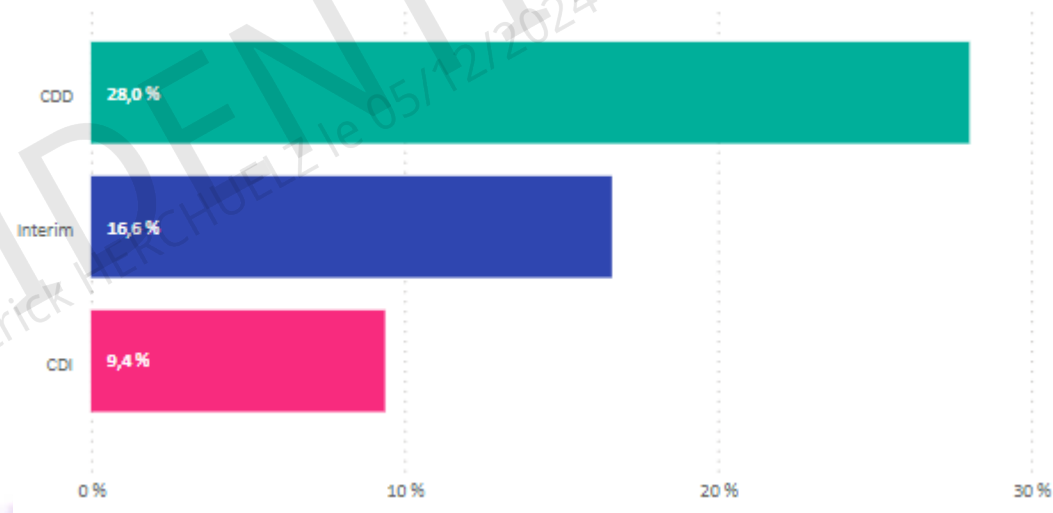
Absentéisme - Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

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

NB : Maternité/Paternité 3 % (en blanc)



- **Répartition par type de contrat :**



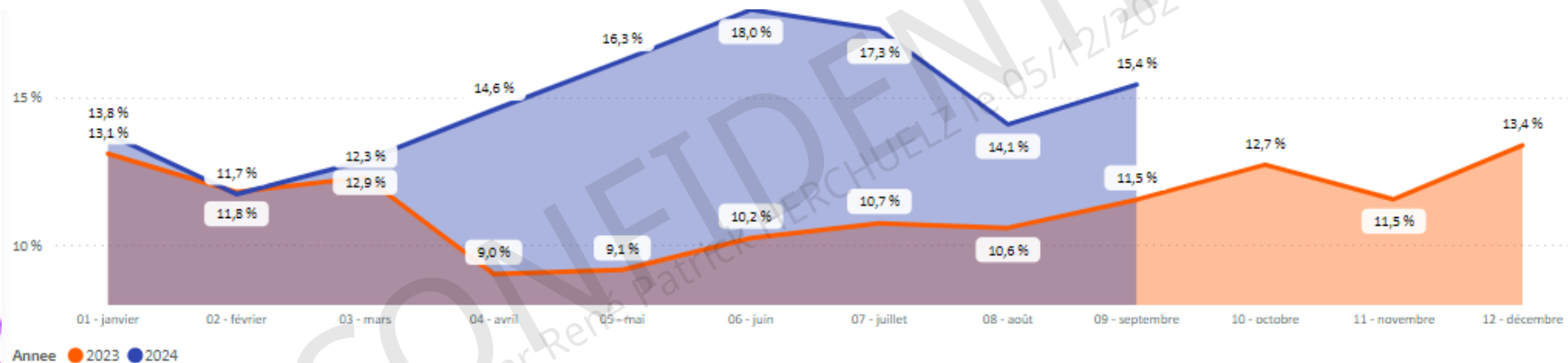
TOTAL

15,4 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Villeneuve d'Ascq

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023

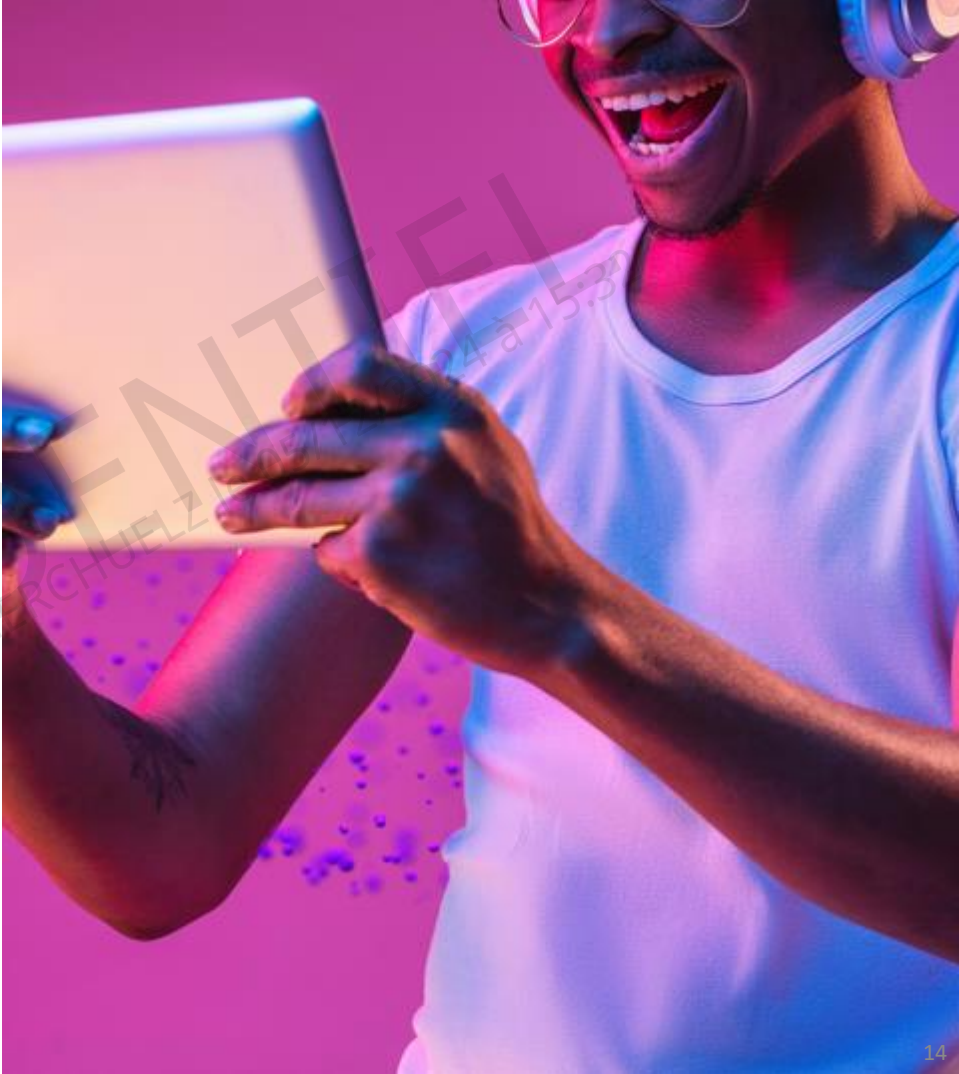


2. Point Ressources Humaines

Primes Septembre 2024 - Asnières

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
Arval	5	298
Edenred	2	134
Groupama	9	651
GPSO	6	753
SMOVENGO	15	691
France Billet	4	609
ORIAS	5	697
Total général	46	3 833



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Septembre 2024 - Asnières

CC Arval			
Palier	KPI 1 Taux erreur cotations / matrices /réajustement)	KPI 2 Moyenne d'écoutes et pickings	KPI 3
A	<=1%	>=95%	
B	<=3%	>=90%	
C	<=4%	>=85%	
D	<=5%	>=80%	
E	> 5%	<80%	
CC Edenred - SC			
Palier	KPI 1 Traitement dossier	KPI 2 Notes d'écoutes	KPI 3
A	>=20	>=87%	
B	>=18	>=85%	
C	>=17	>=80%	
D	>=16	>=75%	
E	<16	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	<= 402	>=90%	
B	<= 447	>=85%	
C	<=492	>=80%	
D	<= 536	>=75%	
E	>536	<75%	
CC Groupama Gan Vie - Prévoyance individuel AS			
Palier	KPI 1 Taux de OK	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	>=32%	>=90%	
B	>=30%	>=85%	
C	>=28%	>=80%	
D	>=26%	>=75%	
E	<26%	<75%	

CC Groupama Gan Vie - Recouvrement			
Palier	KPI 1 %CA CB	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	>=70%	>=95%	
B	>=60%	>=90%	
C	>=50%	>=85%	
D	>=40%	>=80%	
E	<40%	<80%	
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
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 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	
CC GPSO ACCUEIL			
Palier	KPI 1 Nb Retards/mois	KPI 2 Taux de qualification dans base Access	KPI 3
A	<=0	>=99%	
B	<=1	>=98%	
C	<=2	>=96%	
D	<=3	>=95%	
E	>3	<95%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Septembre 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 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%
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

Rappel objectifs primes CC - Septembre 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%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Septembre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Arval	0,00%	80,00%	0,00%	20,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	40,00%	10,00%	20,00%	0,00%	30,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Prévoyance individuel AS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Recouvrement	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
LEASE PLAN	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	83,33%	16,67%	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	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	18,75%	25,00%	25,00%	25,00%	6,25%	100,00%
SMOVENGO N2	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	20,00%	100,00%
SMOVENGO PJ	0,00%	16,67%	50,00%	33,33%	0,00%	100,00%
SMOVENGO - Intégration	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	25,00%	25,00%	0,00%	50,00%	0,00%	100,00%
France Billet	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	42,55%	23,40%	14,89%	10,64%	8,51%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Septembre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Arval	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	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	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	33,33%	33,33%	8,33%	8,33%	16,67%	100,00%
SMOVENGO N2	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
SMOVENGO PJ	60,00%	20,00%	0,00%	20,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO - Intégration	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	56,25%	28,13%	6,25%	3,13%	6,25%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Septembre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	D	Total
LEASE PLAN	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
SMOVENGO	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	40,00%	40,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Septembre 2024 - Asnières

RE Edenred - SC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Traitement dossier	Nombres d'écoutes	
A	>=20	>=30	
B	>=18	>=28	
C	>=17	>=26	
D	>=16	>=25	
E	<16	<25	
RE II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Nbre de évaluation/mois	Taux d'AOF
A	<=3,10	>=13	>62%
B	<=3,30	>=12	>=60%
C	<=4	>=11	>=58%
D	<=4,3	>=10	>=56%
E	>4,3	<10	<56%
RE LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	
A	<=4,20	>=5	
B	<=4,50	>=4	
C	<=5	>=3	
D	<=5,3	>=2	
E	>5,3	<2	

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Septembre 2024 - Asnières

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	>62%	>=90%
B	>=40	>=60%	>=85%
C	>=38	>=58%	>=80%
D	>=36	>=56%	>=75%
E	<36	<56%	<75%
RE France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Evaluation Qualité Global	Taux d'AOF
A	<=20	>= 95%	>62%
B	<=30	>= 85%	>=60%
C	<=40	>= 75%	>=58%
D	<=50	>= 65%	>=56%
E	>50	< 65%	<56%
RE ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Nombre d'écoute évaluée (mois)	Taux d'AOF
A	<=460	>= 10	>62%
B	<=480	>= 8	>=60%
C	<=500	>=6	>=58%
D	<=520	>= 4	>=56%
E	>520	< 4	<56%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Septembre 2024 - Asnières

KPI 1	-
Client / Activité	A
LEASE PLAN	100,00%
SMOVENGO	100,00%
France Billet	100,00%
ORIAS	100,00%
Edenred	100,00%
GPSO	100,00%
Total	100,00%

KPI 2	-		
Client / Activité	A	E	Total
LEASE PLAN	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	0,00%	100,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
Total	83,33%	16,67%	100,00%

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

2. Point Ressources Humaines

Primes Endya - Novembre 2024- Asnières

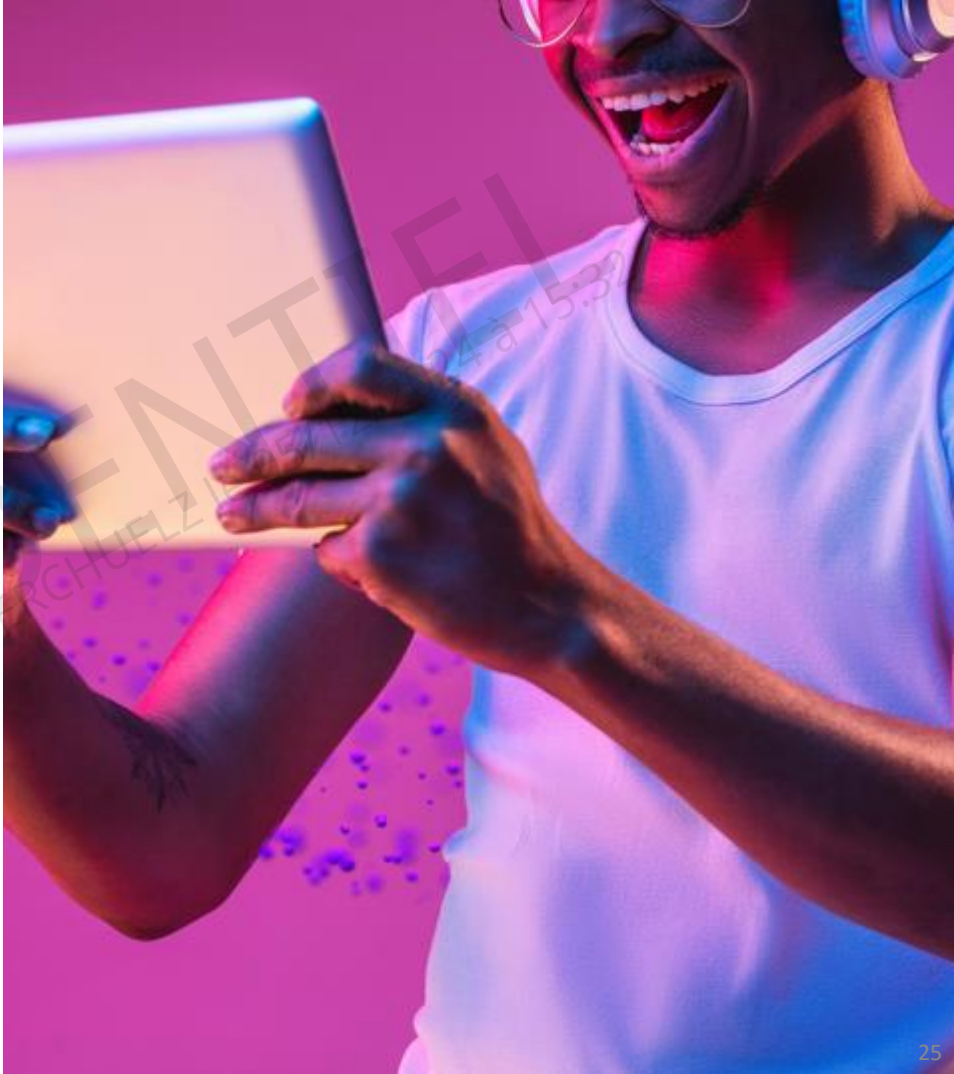
CC ENDYA			RE ENDYA		
Palier	KPI 1	KPI 2	Palier	KPI 1	KPI 2
	DMT	Note d'écoute		DMT	Note d'écoute
A	<=460	>=90%	A	<=460	>=90%
B	<=480	>=85%	B	<=480	>=85%
C	<=500	>=80%	C	<=500	>=80%
D	<=520	>=75%	D	<=520	>=75%
E	>520	<75%	E	>520	<75%

2. Point Ressources Humaines

Primes Septembre 2024 - Stephenson

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
France Billet	3	434
Groupama	3	313
Total général	6	747



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Septembre 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	<= 402	>=90%	
B	<= 447	>=85%	
C	<=492	>=80%	
D	<= 536	>=75%	
E	>536	<75%	

CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=463	>=90%	
B	<=514	>=85%	
C	<=565	>=80%	
D	<=617	>=75%	
E	>617	<75%	

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation		
Palier	KPI 1	KPI 2
	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
	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 - Septembre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	E	Total
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
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%
Total	66,67%	16,67%	16,67%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Septembre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama	50,00%	50,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	100,00%	100,00%
Total	80,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Septembre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

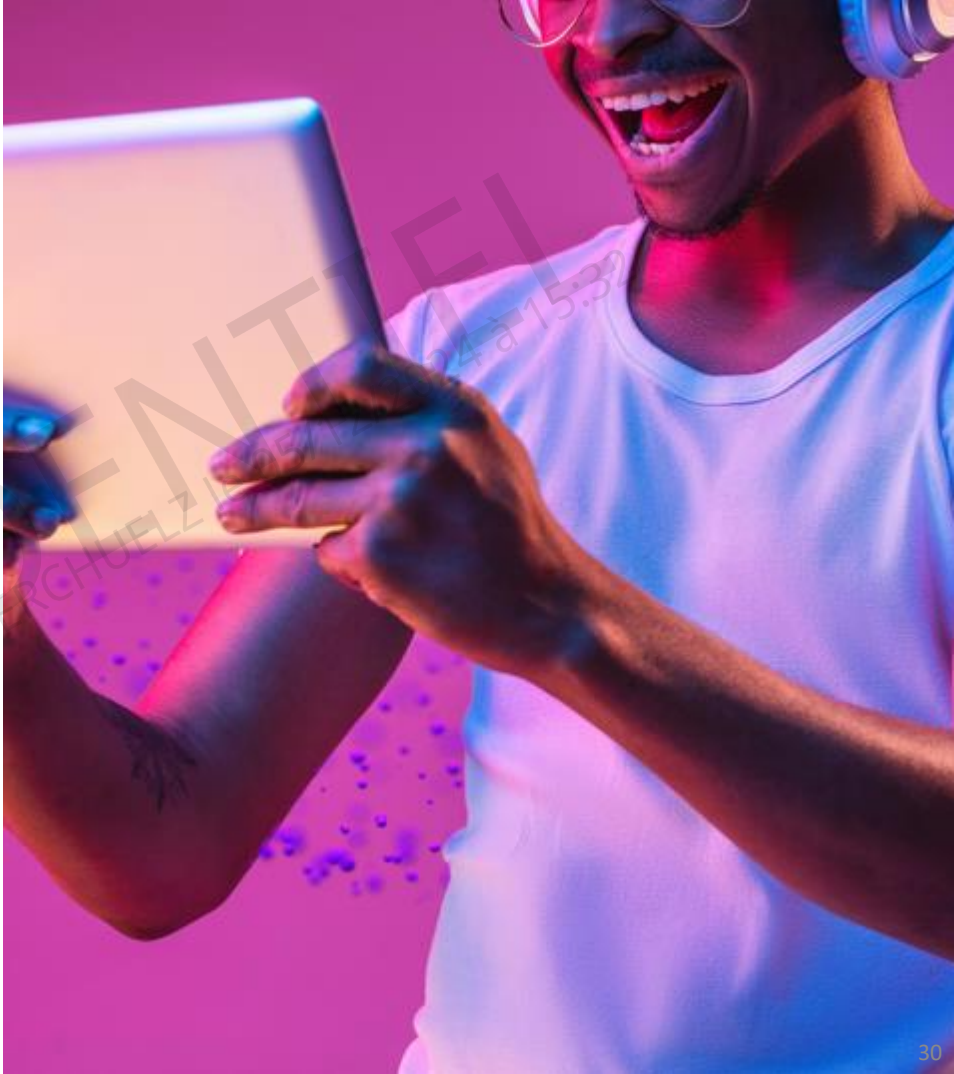
Client / Activité	A
France Billet	100,00%
Total	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
AG2R	55	4496
AG2R BO MAIL	13	1392
AG2R SANTE -3 mois	4	449
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	9	246
AG2R SANTE ANCIENS	29	2409
ENGIE	57	3499
ENGIE	29	869
ENGIE CSC	7	1063
ENGIE LEE	12	816
ENGIE SmartHome	9	751
Leroy Merlin	56	2743
LEROY MERLIN	32	1846
LEROY MERLIN PRI	24	897
Lyreco	5	402
ADA France	7	1076
Total général	180	12 216



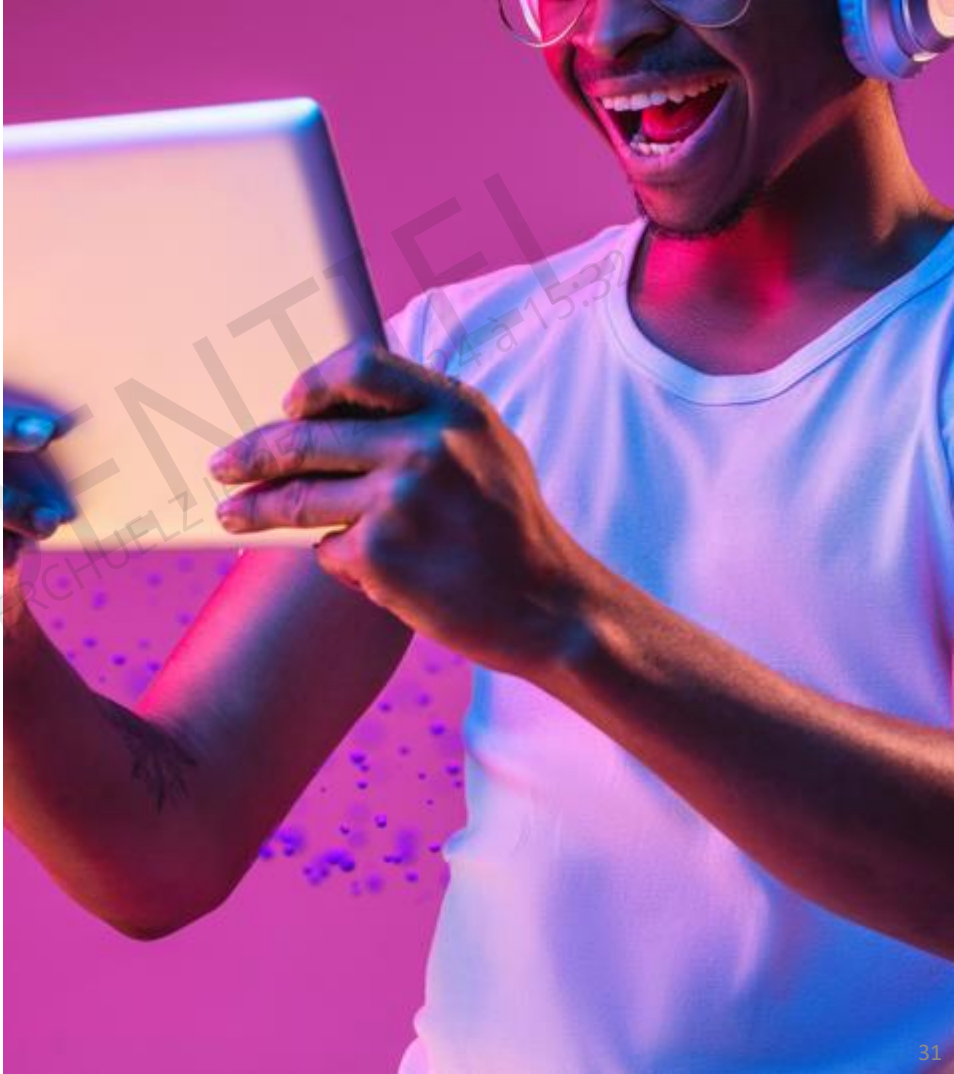
2. Point Ressources Humaines

Primes Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes RE

Client / Activité	Nbr	Montant
AG2R	3	1250
ENGIE	6	1928
Leroy Merlin	4	756
Total général	13	3 934

Données individuelles non affichées



2. Point Ressources Humaines

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

CC ADA RESA			
Palier	KPI 1 TRANSFO	KPI 2 QUALI	KPI 3 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 CA/H	KPI 2 TTH	KPI 3 TAUX ACCORD
A	>=5	>=65%	>=7%
B	>=4	>=60%	>=6%
C	>=3	>=55%	>=5%
D	>=2	>=50%	>=4%
E	<2	<50%	<4%

CC LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1 NPS	KPI 2 DMT	KPI 3
A	>=50%	<=420	
B	>=40%	<=450	
C	>=30%	<=480	
D	>=20%	<=530	
E	<20%	>530	

CC LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1 QUALI	KPI 2 TRANSFO RA	KPI 3 TRANSFO EA
A	>=93%	>=50%	>=26%
B	>=90%	>=45%	>=24%
C	>=88%	>=40%	>=22%
D	>=86%	>=35%	>=20%
E	<86%	<35%	<20%

CC AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1 Productivité Appel	KPI 2 Ecoute	KPI 3 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 Productivité Appel	KPI 2 Ecoute	KPI 3 Tentatives
A	>=10	>=90%	>=45%
B	>=9	>=85%	>=40%
C	>=8,5	>=80%	>=35%
D	>=7,5	>=75%	>=30%
E	<7,5	<75%	<30%

2. Point Ressources Humaines

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

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%
CC ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	Moy suivis qualité	SATCLI Tel
A	>=4,2	>=90	>=96%
B	>=3,8	>=85	>=93%
C	>=3,5	>=80	>=90%
D	>=3	>=75	>=87%
E	<3	<75	<87%

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%	>=80
C	>=3,5	>=4%	>=70
D	>=3	>=3%	>=60
E	<3	<3%	<60
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	>=7,5
B	<=500	>=90	>=6,5
C	<=600	>=87	>=5,5
D	<=700	>=84	>=5
E	>700	<84	<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 - Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	47,27%	18,18%	14,55%	7,27%	12,73%	100,00%
AG2R BO MAIL	84,62%	0,00%	15,38%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	0,00%	22,22%	22,22%	33,33%	22,22%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	41,38%	24,14%	13,79%	3,45%	17,24%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	50,88%	22,81%	15,79%	5,26%	5,26%	100,00%
ENGIE	55,17%	17,24%	17,24%	0,00%	10,34%	100,00%
ENGIE LEE	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	44,44%	22,22%	22,22%	11,11%	0,00%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Leroy Merlin	47,22%	16,67%	8,33%	11,11%	16,67%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	43,75%	18,75%	18,75%	12,50%	6,25%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	15,00%	0,00%	10,00%	25,00%	100,00%
ADA France	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	50,00%	19,48%	12,99%	7,14%	10,39%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

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



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	34,78%	34,78%	21,74%	8,70%	0,00%	100,00%
AG2R BO MAIL	50,00%	41,67%	8,33%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	18,18%	27,27%	36,36%	18,18%	0,00%	100,00%
ENGIE	45,61%	15,79%	1,75%	8,77%	28,07%	100,00%
ENGIE	24,14%	10,34%	0,00%	17,24%	48,28%	100,00%
ENGIE LEE	50,00%	25,00%	8,33%	0,00%	16,67%	100,00%
ENGIE SmartHome	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Leroy Merlin	29,63%	12,96%	9,26%	18,52%	29,63%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	47,83%	8,70%	4,35%	4,35%	34,78%	100,00%
LEROY MERLIN	16,13%	16,13%	12,90%	29,03%	25,81%	100,00%
Lyreco	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	100,00%
ADA France	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	40,00%	16,55%	7,59%	12,41%	23,45%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

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



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	56,25%	20,83%	6,25%	4,17%	12,50%	100,00%
AG2R BO MAIL	38,46%	46,15%	7,69%	7,69%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois hors rebond	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	62,07%	6,90%	6,90%	3,45%	20,69%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	33,33%	23,81%	11,90%	9,52%	21,43%	100,00%
ENGIE	29,17%	20,83%	12,50%	4,17%	33,33%	100,00%
ENGIE LEE	44,44%	33,33%	0,00%	11,11%	11,11%	100,00%
ENGIE SmartHome	33,33%	22,22%	22,22%	22,22%	0,00%	100,00%
Leroy Merlin	46,88%	21,88%	15,63%	9,38%	6,25%	100,00%
Lyreco	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	20,00%	100,00%
ADA France	85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	47,76%	21,64%	10,45%	6,72%	13,43%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Septembre 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

RE ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full Equipe	SATCLI Tel EQUIPE	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4	>=95%	>=2,2
B	>=3,7	>=93%	>=2
C	>=3,3	>=90%	>=1,6
D	>=3	>=87%	>=1,3
E	<3	<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	>=6,5	>=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 - Septembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

KPI 1	-		
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
Leroy Merlin	75,00%	25,00%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	100,00%
ADA France	100,00%	0,00%	100,00%
Total	85,71%	14,29%	100,00%

KPI 2	-			
Client / Activité	A	B	C	Total
AG2R	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
ENGIE	33,33%	50,00%	16,67%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
ENGIE LEE	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Leroy Merlin	75,00%	25,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Lyreco	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	57,14%	35,71%	7,14%	100,00%

KPI 3	-		
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	60,00%	40,00%	100,00%
ENGIE	33,33%	66,67%	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	80,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines



Résultats GPTW 2024 TP France

Clients : ADA – AG2R – ENGIE – France BILLET – GPSO – IBERDROLA – LEROY MERLIN – LYRECO – ORIAS – SMOOVE

**Great
Place
To
Work®**

Juillet 2024

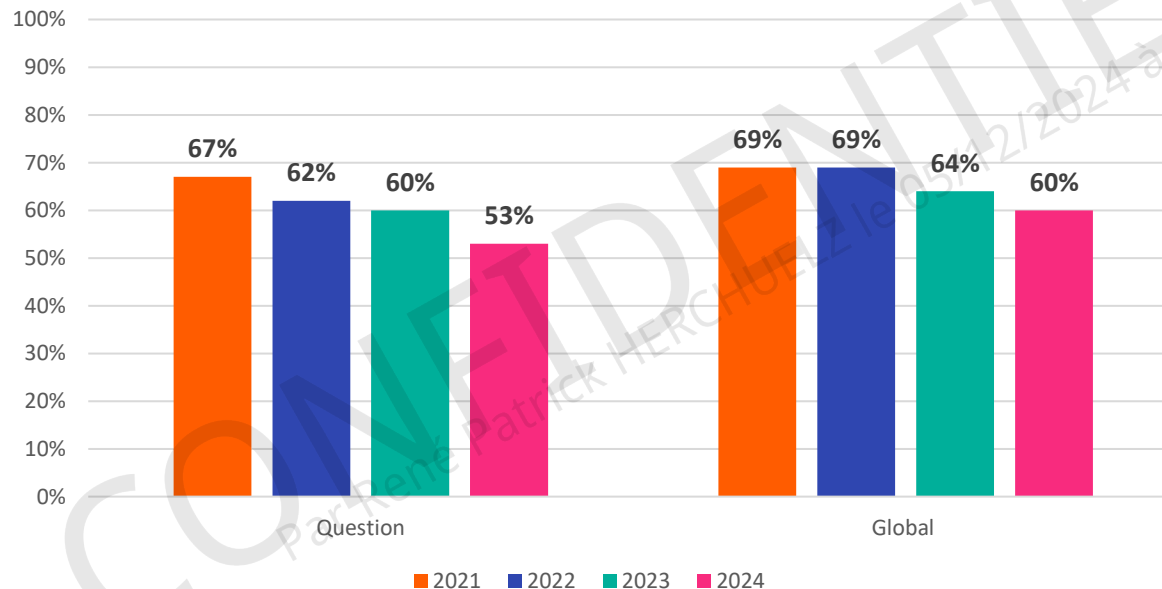
LABEL GREAT PLACE TO WORK

Spécialisé dans la mesure de la « Qualité de Vie au Travail », *Great Place To Work* accompagne les entreprises à créer un environnement de travail serein, en s'appuyant sur 5 thématiques clés : les valeurs, le leadership, la confiance, l'inclusion et l'innovation.

Sa mission : Identifier les entreprises où il fait bon travailler.



Taux de satisfaction national – Résultat global GPTW

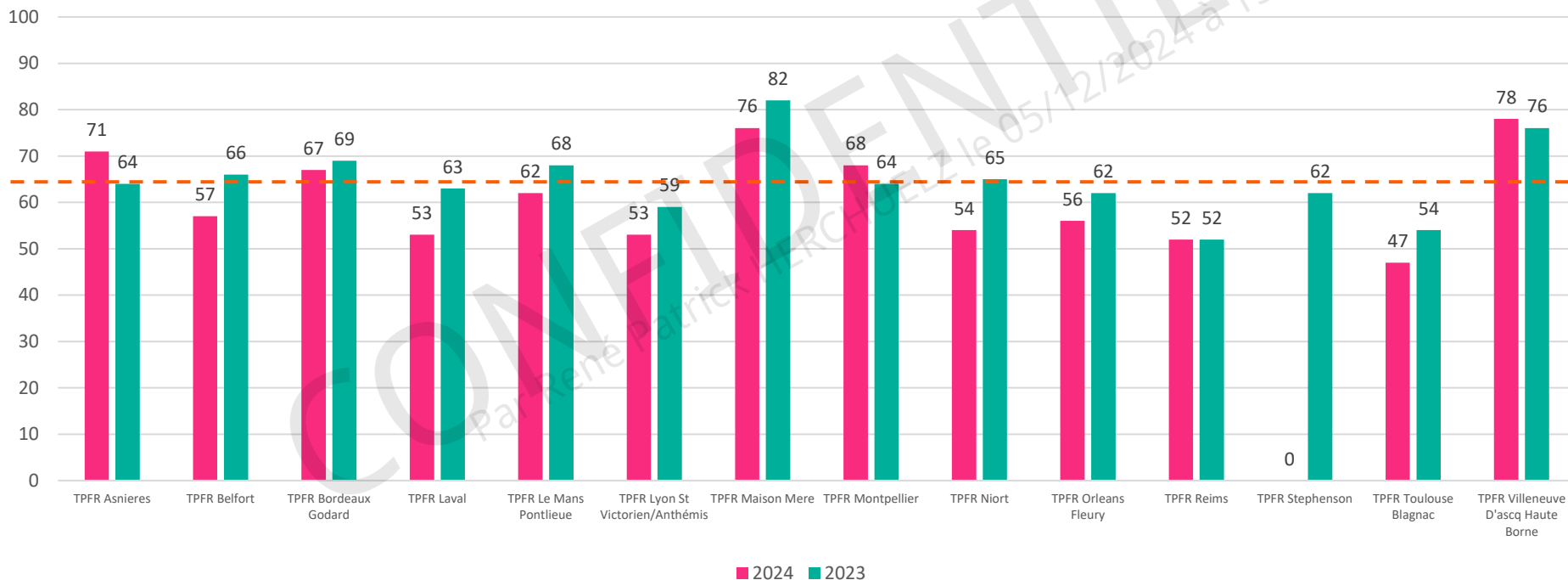


Question : Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler.

Global : Moyenne de toutes les affirmations

Taux de satisfaction – Résultats par Centre (en %)

Basé sur les réponses aux questions du « *Modèle GPTW* »



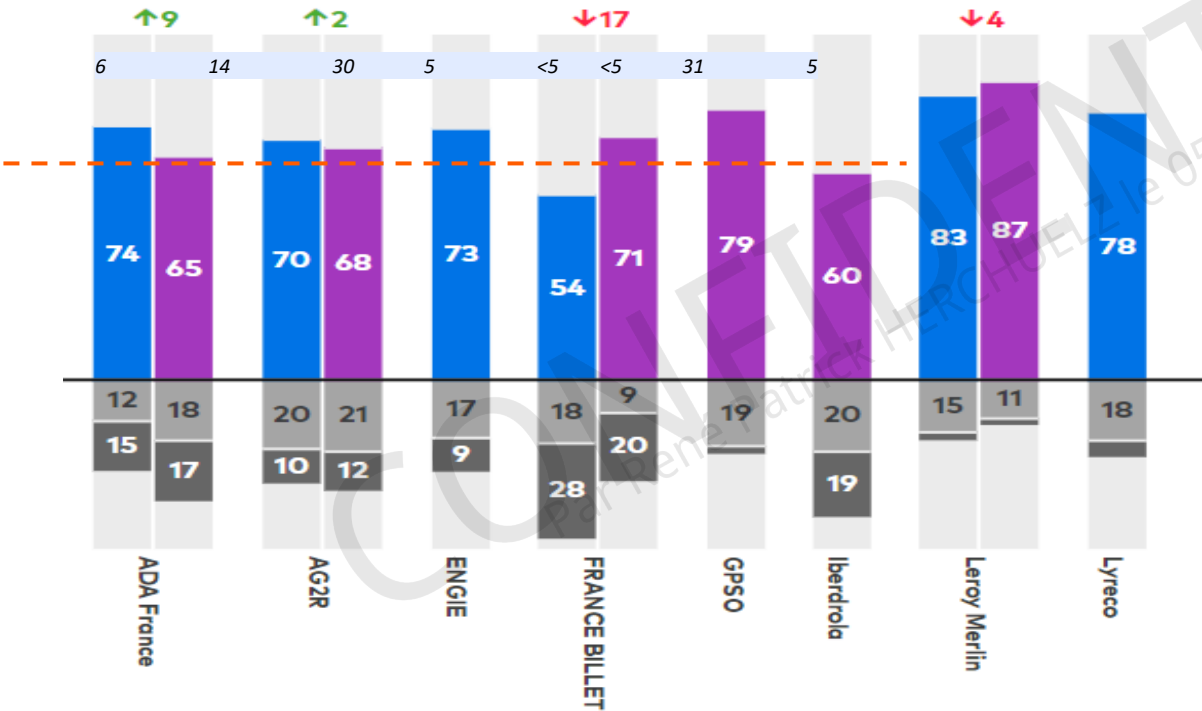
Les données mentionnées pour Lyon concernent l'ancien site (Anthémis) et le nouveau site (St Victorien)

Les données du site de Stephenson n'apparaissent pas car – de 5 répondants sur cette question

Modèle GPTW : correspond aux 60 questions hors question sur la thématique « Bien-être ». 42

Taux de satisfaction – Résultats détaillés par Client (en %)

Basé sur les réponses aux questions du « *Modèle GPTW* »



S'agissant de taux, il convient de ramener ce taux au nb de répondants sur chaque activité.

Modèle GPTW : correspond aux 60 questions hors question sur la thématique « Bien-être ».

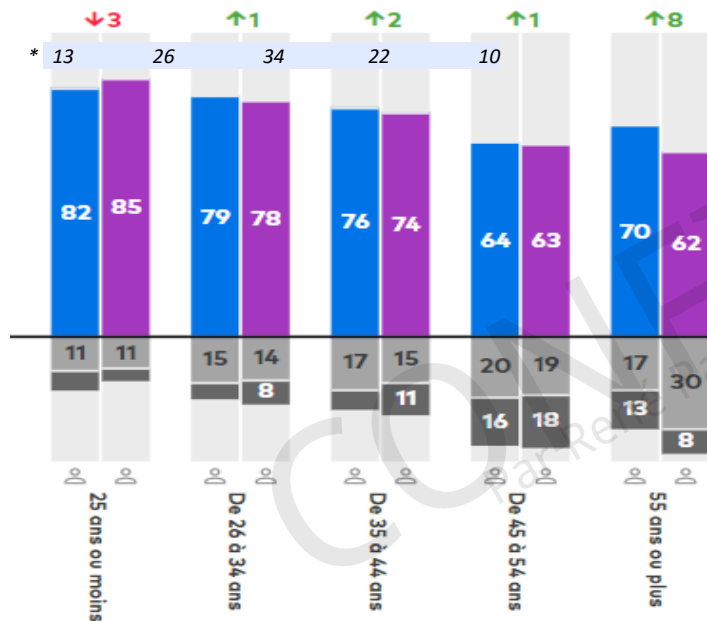
Taux de satisfaction par domaine clés

Vert : > 80%
 Jaune : 60 > < 80%
 Orange : < 60%

Domaines Clés	ADA France	AG2R	ENGIE	FRANCE BILLET	Leroy Merlin	Lyreco	Moyenne
Accueil	72	86	82	57	90	87	79
Attention	64	72	73	49	81	74	69
Collaboration	83	71	78	36	87	80	73
Communication	92	87	82	43	96	80	80
Compétence	83	79	75	38	90	87	75
Convivialité	76	85	83	59	89	86	80
Crédibilité	84	79	76	41	91	81	75
Droiture	46	43	55	25	61	60	48
Efficacité exécutive	81	76	77	40	90	77	74
Engagement	76	75	73	45	83	82	72
Équipe	89	78	67	48	82	80	74
Équité	72	68	70	38	76	72	66
Fierté	68	66	67	45	74	76	66
Image de l'entreprise	58	63	67	36	73	73	62
Impartialité	72	64	61	24	67	73	60
Innovation	82	79	77	49	87	82	76
Intégrité	80	72	72	43	87	76	72
Justice	93	89	87	57	92	80	83
Relations Interpersonnelles	78	79	82	57	88	80	77
Respect	68	74	74	44	83	76	70
Solidarité	83	95	87	71	90	100	88
Soutien	67	78	74	40	86	76	70
Travail personnel	67	59	67	71	65	80	68
Wellbeing Statements	67	64	65	47	74	72	65
Moyenne globale	74	73	73	46	81	78	
Moyenne 2023	63	68	42	71	87	NC	
Différence	11	5	31	-25	-6	NC	

Taux de satisfaction selon l'Age (en %)

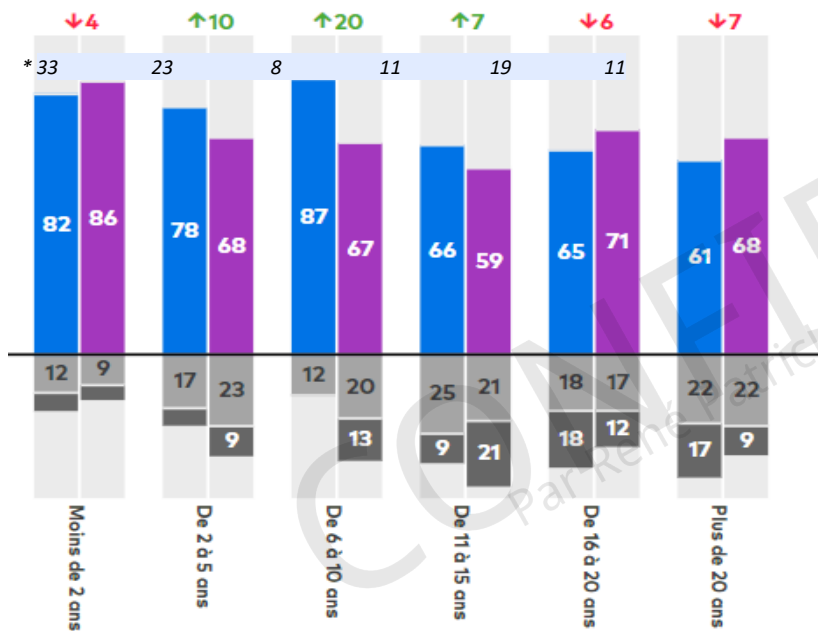
Basé sur les réponses aux questions du « *Modèle GPTW* »



*Nb de répondants visibles sur la tranche en 2024

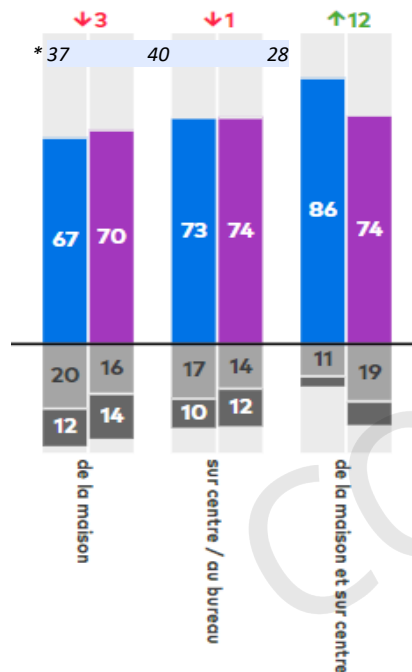
Taux de satisfaction selon l'Ancienneté (en %)

Basé sur les réponses aux questions du « *Modèle GPTW* »



Taux de satisfaction selon l'Organisation du travail (en %)

Basé sur les réponses aux questions du « *Modèle GPTW* »



Taux de satisfaction - Focus *Bien-être*

Point positif :

- Client : Leroy Merlin : **74%** de satisfaction
- Item : « *Je bénéficie de l'empathie et du soutien de mon manager en cas de besoin* » : **85%**

Point de vigilance :

- Client : France BILLET **47%** de satisfaction
- Item : « *Dans cette entreprise, le travail fourni par les collaborateurs est rémunéré à sa juste valeur* » (**32%**)

Vert : > 80%
Jaune : 60 > < 80%
Orange : < 60%

Focus Bien-être	ADA France	AG2R	ENGIE	FRANCE BILLET	Leroy Merlin	Lyreco	Moyenne
Je bénéficie de l'empathie et du soutien de mon manager en cas de besoin.	100	90	80	43	97	100	85
Nous sommes attentifs les uns aux autres.	100	82	83	71	84	80	83
Ici, je peux être moi-même.	83	72	76	71	87	80	78
Je pense apporter une contribution personnelle à mon entreprise.	83	65	77	86	74	80	78
Les collaborateurs sont encouragés à conserver un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.	67	90	62	57	81	60	70
Je peux prendre un congé lorsque je juge qu'il est nécessaire.	50	58	66	57	71	80	64
Je suis à l'aise pour parler de mes problèmes personnels qui peuvent avoir un impact sur mon travail	83	68	63	43	71	80	68
L'environnement de travail est sain sur les plans psychologique et humain.	67	68	63	43	74	80	66
Mon activité professionnelle a un sens particulier pour moi : je ne la considère pas uniquement comme un emploi.	50	52	57	57	55	80	59
Mon entreprise accorde une réelle importance au bien-être des employés.	50	70	70	43	84	80	66
Mon entreprise promeut activement la santé mentale et physique de ses employés.	67	67	60	29	74	60	60
C'est avec plaisir que nous nous rendons au travail.	50	60	63	43	71	60	58
Les exigences de mon travail ne me causent pas de stress excessif.	83	55	50	29	71	60	58
Je peux compter sur le soutien de mon entreprise en cas de difficultés financières personnelles.	33	45	67	14	67	60	48
Dans cette entreprise, le travail fourni par les collaborateurs est rémunéré à sa juste valeur.	33	25	33	14	48	40	32
Moyenne Wellbeing	67	64	65	47	74	72	65

Les déclarations marquantes

Déclarations ayant les MEILLEURS TAUX en 2024

- Les collaborateurs sont traités équitablement quelle que soit leur origine ethnique **95% (2024) / 90% (2023)**
- Les collaborateurs sont traités équitablement quelles que soient leurs origines sexuelles **94% (2024) / 92% (2023)**
- Les conditions de sécurité sont remplies **93% (2024) / 92% (2023)**
- Les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur genre **93% (2024) / 93% (2023)**
- Les nouveaux collaborateurs sont bien accueillis **91% (2024) / 88% (2023)**

Déclarations ayant les MOINS BONS TAUX en 2024

- Le partage des bénéfices de l'entreprise me paraît équitable **34% (2024) / 39% (2023)**
- Dans cette entreprise, le travail fourni par les collaborateurs est rémunéré à sa juste valeur **37% (2024) / 38% (2023)**
- Les promotions sont attribuées à ceux qui le méritent le plus **49% (2024) / 50% (2023)**
- Nous bénéficions ici d'avantages spécifiques et uniques dans cette entreprise **54% (2024) / 51% (2023)**
- Les exigences de mon travail ne me causent pas de stress excessif **58% (2024) / 60% (2023)**

Verbatims (1/3)

A l'issue de l'enquête, **3 questions ouvertes** ont été posées :

**1. Cette entreprise a-t-elle des aspects originaux ou particuliers qui font d'elle, une entreprise où il fait vraiment bon travailler ?
Veuillez donner des exemples précis.**

➤ **Mots clés les plus mentionnés** : ambiance, bonne, fêtes, l'écoute, événements, collègues, convivialité, confiance, agréable, buffet, musique



Commentaires marquants :

- Possibilité de mobilité géographique sur le territoire français
- Événements annuels tels que : les fêtes de fin d'année, fête du printemps, fête de la musique, journées à thème ...
- Oui je travaille depuis 5 ans chez TP je peux confirmer que je suis bien dans cette entreprise , nos responsables sont à l'écoute
- Je ne suis plus dans le centre depuis longtemps. Je suis soit en télétravail soit en délégation chez un client mais ce que j'appréciais c'est que de temps en temps il y avait des petits déjeuners ou des repas spéciaux pour les fêtes qui permettaient d'avoir un bon moment de convivialité.
- Un avantage d'allier vie de famille et vie professionnelle
- C'est une entreprise qui accepte tout le monde en fonction de ces compétences et rien d'autre

Verbatims (2/3)

2. Si vous pouviez changer une seule chose pour que votre entreprise devienne ou reste une entreprise où il fait bon travailler, que proposeriez-vous ?

➤ **Mots clés les plus mentionnés** : salaire, ras, augmentation, salaires, prime, télétravail, meilleur, primes, reconnaissance, changer, collaborateurs, direction, horaires, favoritisme



Commentaires marquants :

- *Politique d'intéressement plus importante en prévoyance de la retraite*
- *Ne plus faire de favoritisme ainsi que du dénigrement*
- *Valoriser plus le travail des collaborateurs qui sont investis par des primes quand on arrive à renouveler un contrat car aucune prime n'est versée actuellement. les salaires n'évoluent pas depuis des années pour les salariés issus de filiale. à la production rien n'est fait de la part de la direction pour les salariés qui partent en retraites les collègues se sentent obligés d'organiser un pot de départ et d'acheter un cadeau pour laisser un beau souvenir mais pas de contribution de la part de l'entreprise.*
- *Un management moins sur le harcèlement "couvert de bienveillance" et une meilleure attribution des primes*
- *De proposer des évolutions de carrières aux personnes qui ont réellement les compétences et non faire en fonction du copinage ou favoritisme.*
- *Une augmentation de salaires, un traitement juste entre les salariés car le télétravail est réservé au encadrant et sur certaine activité il est donné au mérite sous peine qu'on vous oblige a revenir sur centre en sanction. des primes bonus arrêter le système de prime Bonus/malus qui est anxiogène*

Verbatims (3/3)

3. Quel est le moyen le plus efficace pour votre entreprise, de favoriser votre bien-être personnel?

➤ **Mots clés les plus mentionnés** : télétravail, salaire, augmentation, l'écoute, meilleur, payé, équilibre, augmenter, bénéfices

Commentaires marquants :

- *L'augmentation du salaire surtout avec l'ancienneté*
- *Une augmentation un meilleur partage des bénéfices*
- *Continuer de proposer le télétravail*
- *Plus d'empathie sur le travail fourni de la part de la hiérarchie*
- *Un environnement de travail agréable et vert, une salle de pause avec des équipements de détente, une bonne ambiance globale*
- *Adapter les salaires en fonction de ce que l'on fait, je pense que nous ne sommes pas valorisés à notre juste valeur et surtout à la plus-value que nous pouvons apporter et aux bénéfices de l'entreprise.*
- *C'est le salaire , j'ai deux enfants à charge , j'aime beaucoup mon travail, malheureusement étant RQTH, je n'ai pas beaucoup de choix professionnellement. Nous donnons des résultats afin que nous ne perdions pas les clients, qui dit clients dit forcément prospérité , mais pas pour les employés. Il est dommage de faire partie d'un groupe mondialement connu , mais sans compensation. Nous avons une prime soit mais réduite quand nous prenons des congés payés! Congés payés quand même , cela a un sens tout de même. Il est inutile de rappeler que la vie est chère et pour tous. Aujourd'hui je me sentrais mieux avec une prétention de salaire. Je donne tout ce que je peux, perdre un client serait un échec pour moi, et je suis en échec car mon salaire n'augmentera jamais.*

payé meilleur
salaire équilibre
bénéfices
télétravail
augmentation
écoute
augmenter

3. Point Actualités des centres



par René Patrick

3. Point Actualités des centres

❖ Asnières / Stephenson

- ✓ **France Billet** : L'activité se poursuit, finalement, jusque fin novembre 2024 avec un Conseiller.
- ✓ **Smovengo** : 3 Conseillers de Groupama vont rejoindre l'activité à compter du 6 novembre 2024.
- ✓ **FGDR** : RAS
- ✓ **Orias** : Un point est prévu avec notre client partenaire concernant le ramp-up de début d'année ainsi que sur le renouvellement.
- ✓ **GPSO** : Finalisation de la rédaction de notre offre en vue du renouvellement.
- ✓ **Groupama** : 3 Conseillers vont rejoindre l'activité Smovengo à compter du 6 novembre 2024.
- ✓ **Endya** : Démarrage de la nouvelle campagne le 4 novembre 2024.

3. Point Actualités des centres

❖ Villeneuve d'Ascq

- ✓ ADA : RAS
- ✓ AG2R :
 - Déploiement du nouveau XRM : Au bout de 4 jours, seulement, la DMT a retrouvé sa stabilité.
 - 3 nouvelles intégrations sont prévues d'ici la fin de l'année en prévision de la période de forte activité du mois de janvier.
 - Au regard de l'accroissement de l'effectif, un Conseiller sera missionné en qualité de Responsable d'équipe (Pas d'appel à candidatures car, à l'occasion des entretiens précédemment menés, nous avons identifié des personnes qui n'ont pas encore été missionnées).
 - Il est reprécisé, suite à l'échange qui s'est tenu en réunion du CSE que, sur l'activité AG2R, il n'y a pas de ventes (seulement du lead); c'est la raison pour laquelle la rémunération variable spécifique aux ventes n'est pas applicable.
- ✓ Engie :
 - Démarrage du flux acquisition.
 - Nouvelle intégration le 21 octobre 2024.
 - L'effectif de l'activité devrait rester similaire à celui d'aujourd'hui sur l'année 2025.
- ✓ Leroy Merlin :
 - Le télétravail sur le flux PRI est effectif.
 - 8 Conseillers ont été formés au nouveau flux « *Transporteurs* » (BO et appels sortants) dont la production a débuté le 28 octobre.
- ✓ Lyreco : RAS

Questions /Réponses

- Réunion tenue en distanciel le vendredi 25 octobre 2024 de 10H00 à 11H55

- 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 → A définir

5. Divers → RAS

➤ **Leroy Merlin :**

1. Les salariés sur la nouvelle activité espèrent avoir le télétravail.

Quels sont les retours face au client ?

Peuvent-ils espérer en profiter aussi comme l'autre activité sur Leroy Merlin ?

Le télétravail est déjà effectif, les premiers départs ont déjà eu lieu.

2. Les salariés nous remontent que le garage à vélos est trop petit, ils souhaiteraient qu'un local sécurisé soit mis à disposition.

De même, il est détérioré, peut-on le réparer rapidement ?

Le remplacement du local actuel par un local fermé ne figure pas dans les prévisions budgétaires.

D'ailleurs, la réparation a été effectuée.

3 Les conseillers constatent que le parc à trottinettes est toujours au même endroit et mal agencé.

Peut-on trouver une solution définitive ?

Nous n'avons pas de possibilité d'en modifier l'emplacement mais les cartons sous l'escalier ont été retirés, afin d'en faciliter l'accès.

➤ **AG2R :**

4. Le nouvel outil AG2R est arrivé, aussi pour le changement d'habitude et surtout jongler avec les anciens outils qui complètent encore le manque d'informations du nouveau, le temps pour une DMT correcte n'est pas encore optimisé.

Aussi, pour ceux qui ont encore des difficultés, pourriez-vous geler le KPI au niveau B, tout en gardant le niveau A pour ceux qui l'atteignent ?

Cela n'est pas prévu car la DMT n'a été impactée que la première semaine de production (du 1^{er} au 4 octobre).

Dans ce cadre, l'information du « gel » de cette semaine a été diffusée.

Depuis la DMT a retrouvé sa stabilité grâce à l'outil XRM et à l'accompagnement des encadrants.

Pour précision, la productivité moyenne sur le mois en cours sans les premiers jours de production XRM, est de 10.1 pour un objectif palier B de 9.8.

5. Il y a eu un souci de mise en fonctionnement du chauffage sur le plateau AG2R le lundi 14 octobre à 8 heure du matin. Peut-on remédier à cette problématique

Il n'y a eu aucun problème de chauffage, simplement, un prestataire était intervenu sur les urinoirs et, afin d'éviter toute odeur nauséabonde, les fenêtres ont été ouvertes pour permettre une aération.

➤ Engie :

6 Les boîtiers locker du bas-côté hall A sont trop bas.

En effet, les salariés ne voient pas les chiffres lorsqu'il y a de la luminosité sur le plateau. Il serait judicieux de les placer ailleurs et plus en hauteur.

Il n'est pas prévu de déplacer les boîtiers et si nous les remontons, ceux du haut risquent de se trouver difficilement accessibles.

➤ Divers :

7. De nouvelles flaques de boue sont apparues sur le deuxième rangé ainsi que sur la troisième rangé du parking.

Peut-on les retirer rapidement afin que personne ne soit en danger ?

Merci au SG d'avoir fait un premier nettoyage.

Le nécessaire a été fait.

Nous en profitons pour rappeler qu'il n'est pas opportun d'attendre la réunion mensuelle des Représentants de Proximité pour soulever des sujets relatifs aux Services Généraux (qui plus est, lorsque la situation présenterait un danger.

Il est préférable, dès l'observation de la situation, d'adresser un mail à l'adresse suivante : sg-vdh@fr.teleperformance.com

Les actions nécessaires seront, ainsi, menées au plus vite.

8. Des cartons vides sont placés en dessous de l'escalier côté hall B, peut-on les mettre à ranger ailleurs ?

Le nécessaire a été fait (Cf. question 3).

9. Nous remarquons un turn-over important sur le site de Villeneuve d'Ascq sur certaines activités, peut-on avoir les chiffres précis des démissions, des licenciements, des absences injustifiées par équipe et par plateau sur les deux derniers mois écoulés pour ENGIE ainsi qu'AG2R sans nommer le ou la responsable d'équipe ?

Ce sujet ne relève pas des prérogatives des Représentants de Proximité.

Quelle sera la date de la prochaine réunion RP ?

La date sera communiquée dès que possible.

1. Quand est-ce que la partie SAV sera en télétravail sur Engie ?

Le télétravail est ouvert sur l'ensemble des flux.

2. Où en est la mise en place du télétravail pour la partie SAV chez Leroy Merlin ?

Le télétravail sur le flux PRI est effectif.

3. Pour quelles raisons les RE ont trois jours de télétravail alors que les agents en ont seulement deux sur Engie ?

Les Responsables d'équipes ont en moyenne 2 jours de télétravail par semaine (Certaines semaines : aucun jour, d'autres semaines : 1 jour et d'autres semaines encore : 2 ou 3 jours), cela dépend de l'organisation de l'activité.

4. À partir de quand peut-on déposer les jours de congé sur le CET ?

Tel que précisé dans la communication BMS du 17 octobre 2024 relative aux congés, le formulaire dédié sera disponible début novembre.

5. Quel est le taux de démission par activité ? Et le taux d'absentéisme par activité ?

Ce sujet ne relève pas des prérogatives des Représentants de Proximité.



Merci de votre attention !