

TELEPERFORMANCE FRANCE

Périmètre Centre de Orleans

Réunion des
Représentants de Proximité (RP)
De octobre 2024

Le 05/11/2024



1. Point Financier



1. Point Financier

Chiffres clés – Septembre 2024 – périmètre Orleans

Client	2024 - Actual - V1				2024 - BQ3 - V2				Delta			
	CA	CD	MB	% MB	CA	CD	MB	% MB	Delta CA	Delta CD	Delta MB	Delta %MB
ARVAL	16	14	3	16 %	0	0	0		✓ 16	✓ 14	✓ 3	↑ 16
Atlantic	77	63	14	18 %	77	60	18	23 %	✓ 0	✓ 4	! -4	↓ -5
Verisure	384	319	65	17 %	370	316	54	15 %	✓ 15	✓ 3	✓ 11	↑ 2
MULTIMEDIA BUSINESS SER...	14	13	1	5 %	12	11	1	12 %	✓ 2	✓ 2	! -1	↓ -8
ANFR	26	22	3	13 %	18	20	-2	-9 %	✓ 7	✓ 2	✓ 5	↑ 22
OCP REPARTITION	13	11	2	17 %	13	10	3	24 %	✓ 0	✓ 1	! -1	↓ -7
Samsung	8	6	2	24 %	8	6	3	31 %	✓ 0	✓ 1	! -1	↓ -7
Grohe	84	72	11	13 %	84	72	13	15 %	! -1	✓ 1	! -1	↓ -1
Leclerc (Galec)	4	4	0	8 %	4	4	1	15 %	✓ 0	✓ 0	! 0	↓ -7
UNALLOCATED DIRECT COSTS	0	3	-3		0	3	-3		✓ 0	✓ 0	! 0	
JVC	3	2	0	15 %	3	2	1	22 %	✓ 0	✓ 0	! 0	↓ -7
OVERSTAFF	0	0	0		0	0	0		✓ 0	✓ 0	✓ 0	
GALLIER	1	0	1	94 %	1	0	1	93 %	! 0	! 0	! 0	↑ 1
LONG TERM ABSENCES	0	6	-6		0	6	-6		✓ 0	! -1	✓ 1	
Orange	47	36	11	23 %	46	37	9	19 %	✓ 1	! -1	✓ 2	↑ 4
Karapass Courtague	50	42	9	17 %	50	44	6	12 %	! 0	! -3	✓ 3	↑ 6
Vestel	67	49	18	26 %	68	53	15	22 %	! -2	! -4	✓ 2	↑ 4
LG	194	131	63	32 %	177	150	27	15 %	✓ 17	! -19	✓ 36	↑ 17
Edenred	135	111	24	17 %	170	137	33	19 %	✗ -35	✗ -26	! -9	↓ -2
Total	1 123	906	218	19 %	1 103	931	172	16 %	20	-25	45	4

Client	2024 - Actual - V1				2024 - BQ3 - V2				Delta			
	CA	CD	MB	% MB	CA	CD	MB	% MB	Delta CA	Delta CD	Delta MB	Delta %MB
Verisure	462	395	67	15 %	431	376	55	13 %	✓ 31	✓ 19	✓ 12	↑ 2
Total	462	395	67	15 %	431	376	55	13 %	31	19	12	2

2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs* – septembre 2024 - périmètre Orléans

Effectif global du centre au **30 septembre 2024**

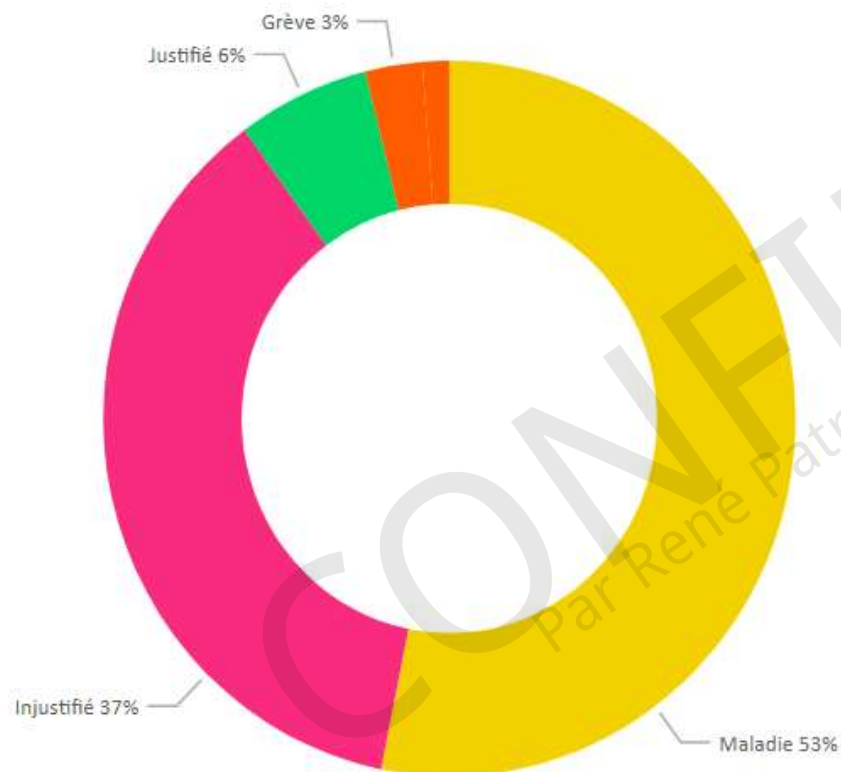
352 COLLABORATEURS (dont 1contrat apprentissages)		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	238	233,3
CDD	61	61
INTERIM	52	52

*Source : Power BI

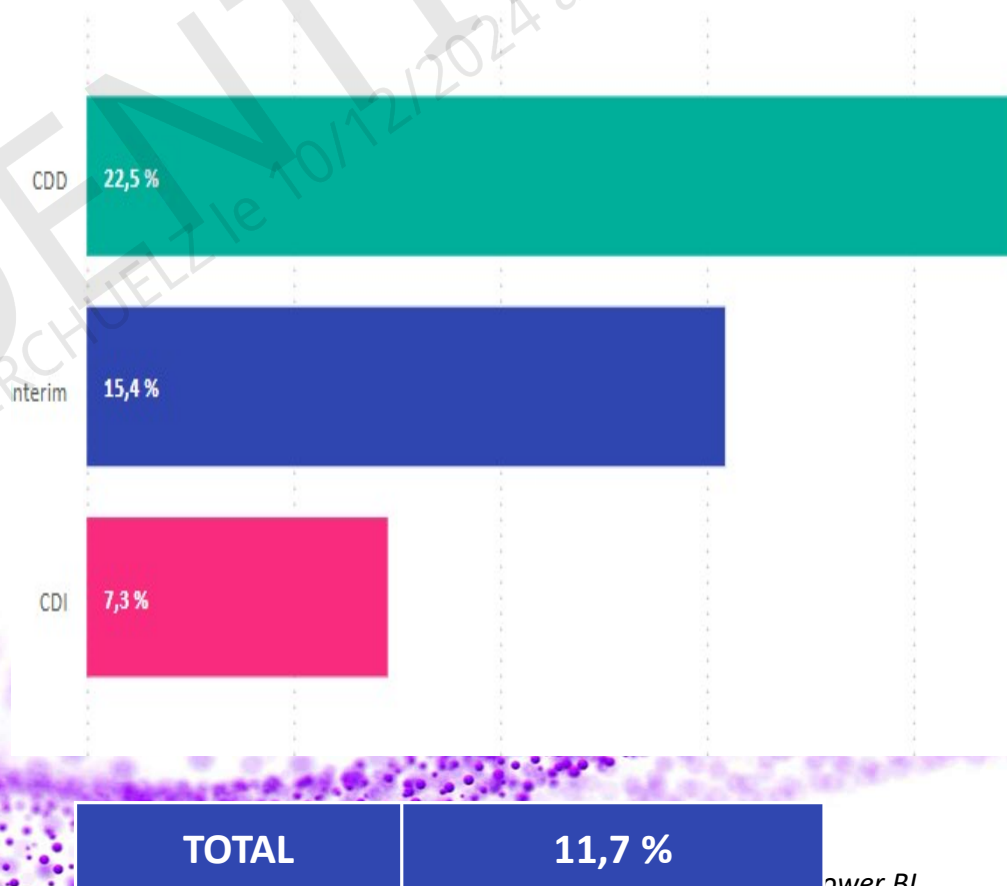
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – septembre 2024 - périmètre Orléans

- Répartition par type d'absence :



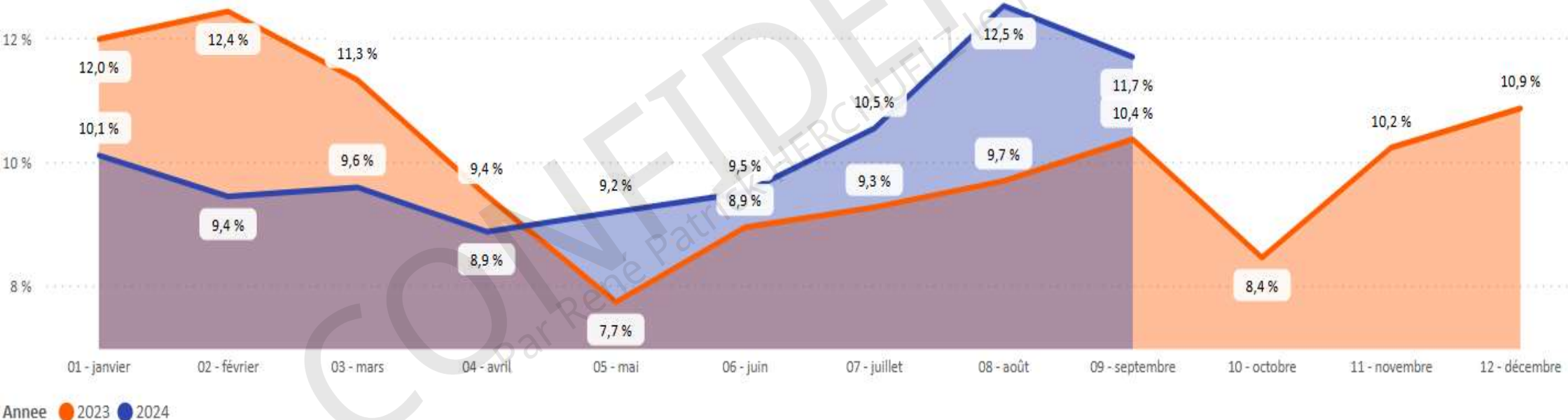
- Répartition par type de contrat :



2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* –2024 - périmètre Orléans

- Evolution du taux d'absentéisme 2023 vs 2024 :**



*Source : Power BI

2. Point Ressources Humaines

Septembre 2024 - périmètre Orleans

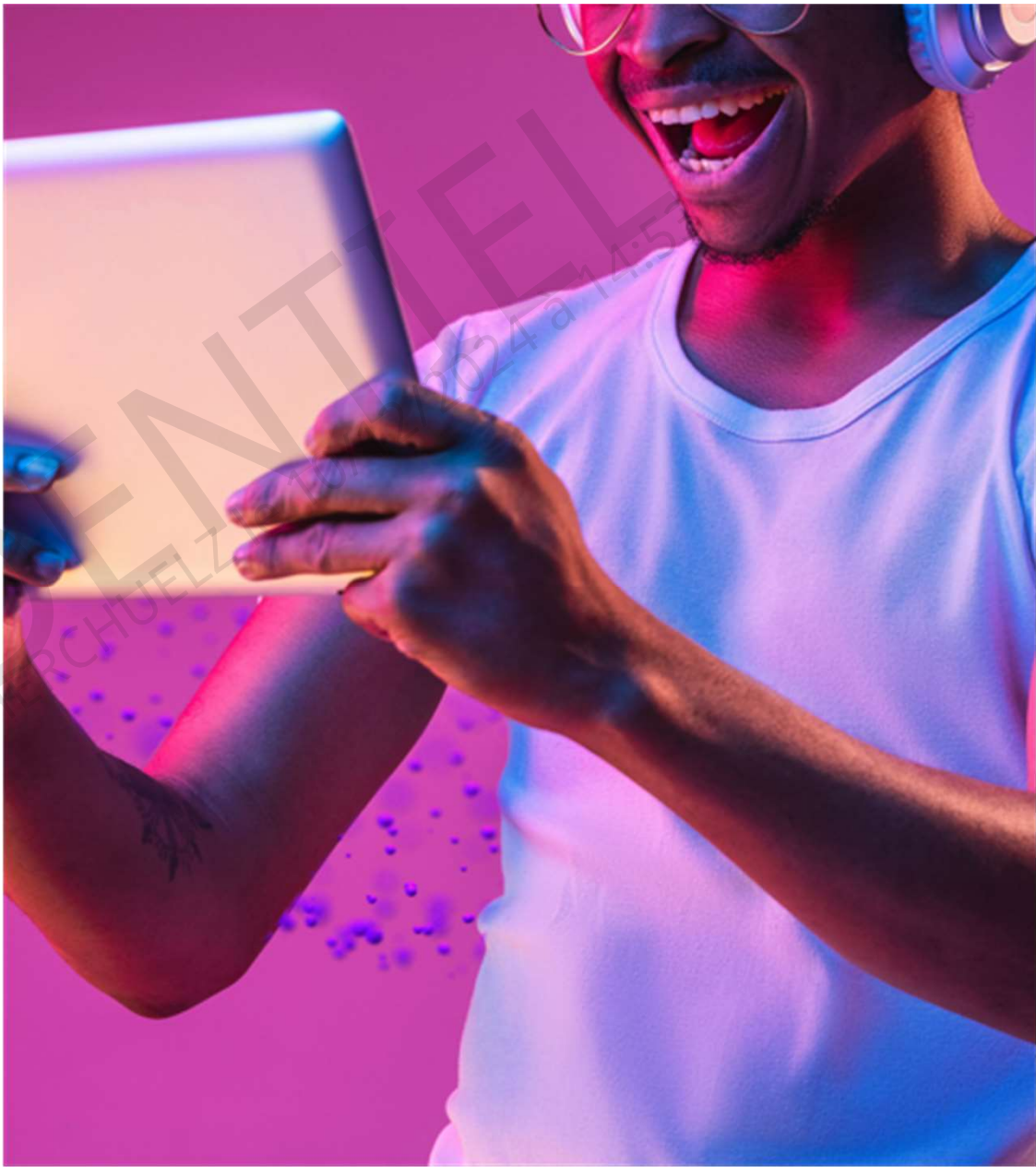
Primes CC*

Client / Activité	Nbr	Montant
Atlantic	23	1881
ANFR	8	851
Orange	11	1660
LG	35	4937
JVC	5	506
OCP Repartition	4	236
Vestel	16	2031
GROHE	22	3043
Edenred	36	3016
Verisure	107	5751
Karapass Courtage	18	1348
Total général	285	25260

Primes RE *

Client / Activité	Nbr	Montant
Atlantic	2	633
ANFR	1	578
Orange	1	427
LG	2	1152
JVC	1	248
Vestel	1	440
GROHE	2	570
Edenred	3	963
Verisure	10	3207
Karapass Courtage	1	415
Total général	24	8633

*Source : Power BI



2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Septembre 2024 - périmètre Orléans



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Palier KPI 1	-						
Client / Activité		A	B	C	D	E	Total
Atlantic		56,52%	8,70%	8,70%	8,70%	17,39%	100,00%
ANFR		62,50%	0,00%	37,50%	0,00%	0,00%	100,00%
Orange		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LG		96,97%	0,00%	0,00%	0,00%	3,03%	100,00%
JVC		0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
OCP Repartition		0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Vestel		25,00%	31,25%	18,75%	25,00%	0,00%	100,00%
GROHE		95,45%	0,00%	4,55%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred		61,11%	38,89%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure		48,60%	16,82%	21,50%	10,28%	2,80%	100,00%
Karapass Courtage		22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	77,78%	100,00%
Total		59,21%	15,16%	11,55%	6,14%	7,94%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Septembre 2024 - périmètre Orléans



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Palier KPI 2						
Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Atlantic	60,00%	5,00%	15,00%	10,00%	10,00%	100,00%
ANFR	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Orange	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LG	79,31%	6,90%	0,00%	10,34%	3,45%	100,00%
JVC	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
OCP Repartition	0,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Vestel	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GROHE	95,45%	0,00%	4,55%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred	55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure	37,38%	14,02%	7,48%	2,80%	38,32%	100,00%
Karapass Courtage	81,25%	0,00%	6,25%	0,00%	12,50%	100,00%
Total	59,56%	15,07%	5,15%	3,31%	16,91%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Septembre 2024 - périmètre Orléans



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Palier KPI 3						
Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Atlantic	81,82%	0,00%	9,09%	0,00%	9,09%	100,00%
LG	84,62%	7,69%	0,00%	0,00%	7,69%	100,00%
JVC	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Vestel	69,23%	30,77%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred	45,45%	18,18%	36,36%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure	36,56%	18,28%	9,68%	4,30%	31,18%	100,00%
Karapass Courtage	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	54,59%	16,22%	9,73%	2,16%	17,30%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – Septembre 2024 – périmètre Orléans

KPI 1				
Client / Activité	A	B	E	Total
Atlantic	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ANFR	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Orange	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LG	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
JVC	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Vestel	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GROHE	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure	90,00%	10,00%	0,00%	100,00%
Karapass Courtage	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	87,50%	8,33%	4,17%	100,00%

KPI 2			
Client / Activité	A	E	Total
Atlantic	100,00%	0,00%	100,00%
LG	100,00%	0,00%	100,00%
GROHE	100,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	100,00%
Verisure	90,00%	10,00%	100,00%
Karapass Courtage	100,00%	0,00%	100,00%
Total	95,00%	5,00%	100,00%

KPI 3				
Client / Activité	A	B	D	Total
Atlantic	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GROHE	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure	55,56%	33,33%	11,11%	100,00%
Karapass Courtage	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	76,47%	17,65%	5,88%	100,00%

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

3. Point Actualité des centres



3. Actualités du centre

Périmètre ORLEANS

- 4/10 : Atelier double écoute avec la mission locale
- 7/10 : Intégration 4 CC sur l'activité KARAPASS
- 09/10 : Intégration 26 CC sur l'activité VERISURE SCAT
- Offre mobilité interne : Développeur BI
- 14/10 : Intégration Service généraux
- 15/10 : Intégration 3 CC sur l'activité GROHE
- 17/10 : Intégration 14 CC sur l'activité VERISURE FID et 10 CC sur l'activité EDENRED
- 31/10 : Intégration 14 CC sur l'activité VERISURE FID
- Inventaire IT/SG
- Recensement souhait VPN (appli mobile ou clé feitian)
- Animation photo « animaux de compagnie »
- Octobre rose

Synthèse

- présents: Caroline Monsellier
Nicole Mathevon

- Heure de début : 15h00
- Heure de fin : 116h15

- Absents : Samuel Barraque
Nathalie Naudon
Sandrine Labussiere

1. Point financier

⇒ Ras

2. Point Ressources Humaines

2.1. Effectifs

⇒ Ras

2.2. Prime cc par palier

Ras

3. Actualités du centre

⇒ Ras

4. Prochaines réunions RP

⇒ Prochaine réunion RP le 28/11/2024

Questions Réponses

Remontées RP

- pépinière fidélisation: il est en effet normal que les RE prennent en charge l'accompagnement de la pépinière en l'absence de l'AQP
- Départ en waha sur Verisure SC/AT: vous nous remontez des incohérences dans le choix des départs en waha. Le sujet est à voir avec les RE/RPA et si besoin vous pouvez nous solliciter.
- Verisure: vous nous avez remonté que certain collaborateur voyait apparaître des heures additionnelles planifiées, pour nous il s'agit des heures à réaliser dans le cadre de la JSOL, sur ce type de sujet, il faut nous remonter des cas concrets pour que nous puissions les étudier.

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – juin 2024 - périmètre Orléans

RE Atlantic - Equipe Dédiaée/Mutualisée

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nb Suivi Qualité	J Fichiers mensuels SC + A	% AOF
A	>=23	>=100%	>=65%
B	>=20	>=90%	>=60%
C	>=17	>=80%	>=55%
D	>=14	>=50%	>=50%
E	<14	<50%	<50%
Bonus			
Objectif :	QS		>=90%

RE Atlantic - Equipe AS RECS/APC

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nb Suivi Qualité	Fichiers mensuels RECS +	% AOF
A	>=23	>=100%	>=65%
B	>=20	>=90%	>=60%
C	>=17	>=80%	>=55%
D	>=14	>=50%	>=50%
E	<14	<50%	<50%
Bonus			
Objectif :	Taux d'accord (toutes campagnes confondues)		>=97%

RE ANFR - SC

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Nb écoutes / RE	
A	<=420	>=12	
B	<=430	>=10	
C	<=435	>=8	
D	<=445	>=6	
E	>445	<6	
Bonus			
Objectif :	% écoutes/pickings de l'activité		>=100%

RE Orange - OWF

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ement dossiers reter	Nb écoutes/RE	
A	>=95%	>=16	
B	>=90%	>=14	
C	>=88%	>=12	
D	>=86%	>=10	
E	<86%	<10	
Bonus			
Objectif :	Taux de recouvrement		>=92%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – juin 2024 - périmètre Orléans

RE JVC - PMUT

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NB écoute = 2/CC	Entretiens = 2/mois	
A	>=3	>=2	
B	>=2	>=1	
C	>=1	>=0,5	
D	>=0	>=0	
E	<0	<0	

Bonus

Objectif :	QS Contractuelle	>=85%	
------------	------------------	-------	--

RE Vestel - PMAT

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NB écoute = 2/CC	Entretiens = 2/mois	
A	>=3	>=2	
B	>=2	>=1	
C	>=1	>=0,5	
D	>=0	>=0	
E	<0	<0	

Bonus

Objectif :	QS Contractuelle	>=85%	?
------------	------------------	-------	---

RE LG - support technique

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Nombre d'écoutes	SMS Survey envoi
A	<=00:08:30	>=20	>=45%
B	<=00:09:30	>=15	>=40%
C	<=00:10:30	>=10	>=35%
D	<=00:11:30	>=9	>=30%
E	>00:11:30	<9	<30%

Bonus

Objectif :	SL Mensuelle	>=84,9%	?
------------	--------------	---------	---

RE GROHE - SC

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	picking par cc	Nb Clôture	
A	>=5	>=28	
B	>=3	>=25	
C	>=2	>=20	
D	>=1	>=19	
E	<1	<19	

Bonus

Objectif :	QS Collectif	>=85%	?
------------	--------------	-------	---

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – juin 2024 - périmètre Orléans

RE Edenred - SC

Décôte KPI

Palier	KPI 1 Nombre de fiches/ jour	KPI 2 Nb Ecoutes	KPI 3
A	>=1000	>=32	
B	>=980	>=30	
C	>=960	>=28	
D	>=950	>=26	
E	<950	<26	

Bonus

Objectif :	Tx Joignabilité	>=60%	?
-------------------	-----------------	-------	---

RE Verisure - Fidelisation

Décôte KPI

Palier	KPI 1 Taux Admin Equipe	KPI 2 Nombre d'écoutes	KPI 3
A	<=10%	>=35	
B	<=12%	>=30	
C	<=15%	>=25	
D	<=18%	>=20	
E	>18%	<20	

Bonus

Objectif :	% tx Retention	<=76%	?
-------------------	----------------	-------	---

RE Verisure - mutualisés SC/AT

Décôte KPI

Palier	KPI 1 Tx Trf Upsell	KPI 2 Nombre d'écoutes	KPI 3 Taux Admin
A	>=6%	>=30	<=1,5%
B	>=4%	>=25	<=2%
C	>=3%	>=20	<=2,5%
D	>=2%	>=15	<=3%
E	<2%	<15	>3%

Bonus

Objectif :	TOM	<=18%	16,90%
-------------------	-----	-------	--------

RE Karapass Courtage - SC

Décôte KPI

Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Nombre d'écoutes	KPI 3 Historisation %
A	<=235	>=30	>=92%
B	<=245	>=28	>=90%
C	<=255	>=26	>=88%
D	<=265	>=25	>=87%
E	>265	<25	<87%

Bonus

Objectif :	Qs	>=90%	?
-------------------	----	-------	---



Merci de votre attention !