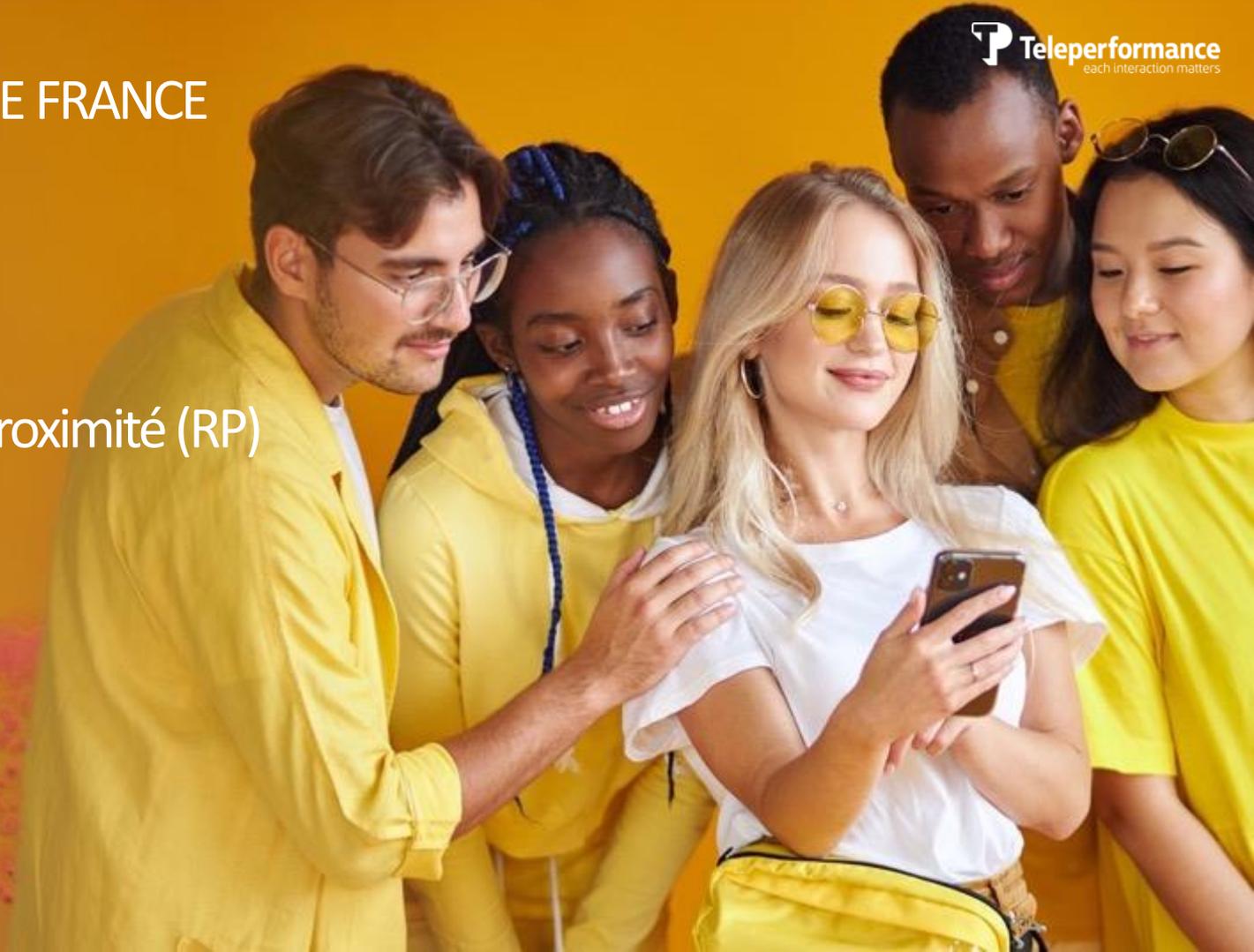


TELEPERFORMANCE FRANCE

Laval – Le Mans
Réunion des
Représentants de Proximité (RP)



Le 28/11/2024

1. Point Financier



1. Point Financier

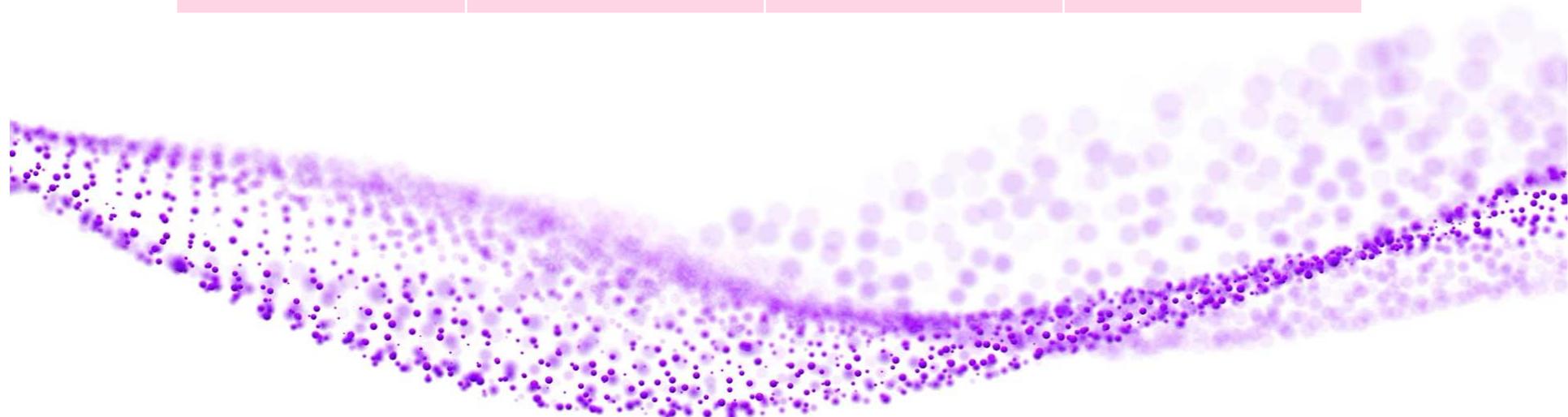
Chiffres clés – Octobre 2024 – périmètre Le Mans/Laval– Le Mans

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
VEOLIA	365,7	-16,9	-4,6%
EKWATEUR	108,8	3,2	3,0%
BNP	60,3	4,6	7,6%
LMP	29,7	4,5	15,0%
BAYI	6,7	2,3	34,2%
TOTAL	571,2	-2,3	-0,4%

1. Point Financier

Chiffres clés – Octobre 2024 – périmètre Le Mans/Laval– Laval

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
BYTEL	104,8	13,2	12,6%
TOTAL	104,8	13,2	12,6%



2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs* – Octobre 2024 – Le Mans/Laval

Effectif global du **centre de production Laval**

47 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	47	46

Dont 35 CC en Waha sur 35 CC inscrits

Effectif global du **centre de production Le Mans**

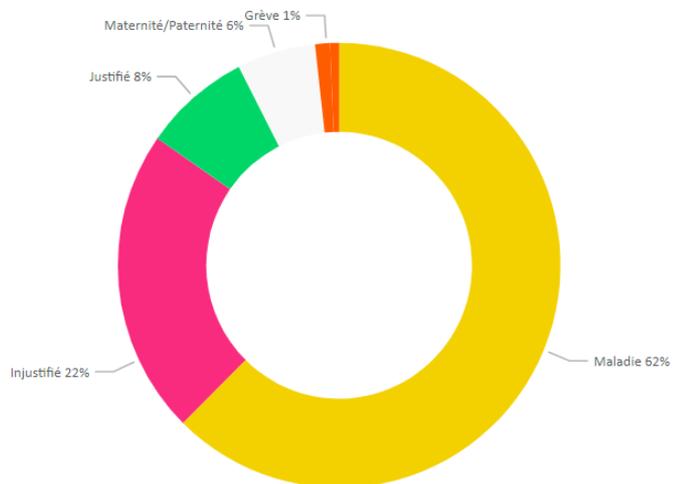
254 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	161	147,3
CDD	87	86,6
INTERIM	5	5
Alternance	1	1

Dont 83 CC en Waha sur 223 CC inscrits

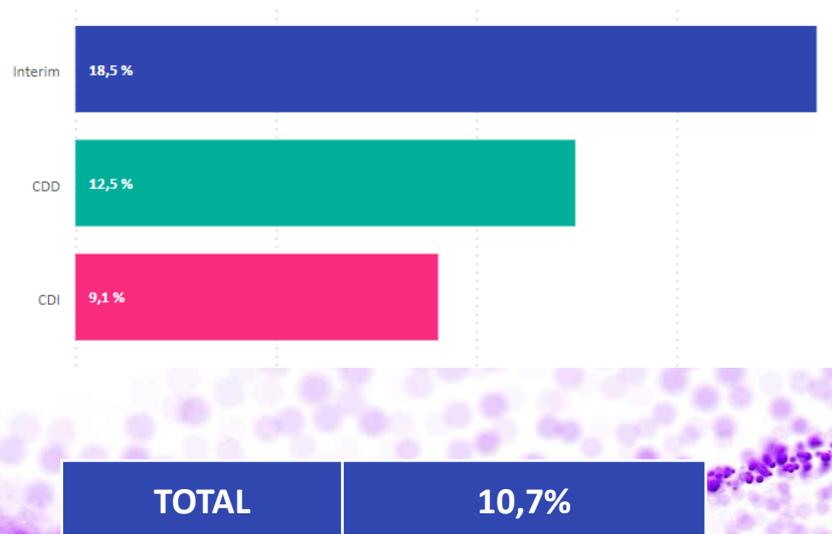
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – Octobre 2024 – Le Mans

- Répartition par type d'absence :



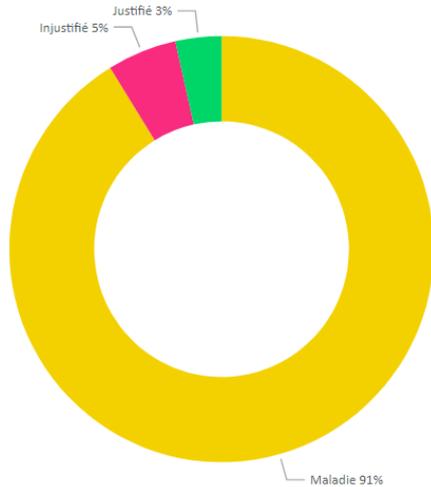
- Répartition par type de contrat :



2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – Octobre 2024 – Laval

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :

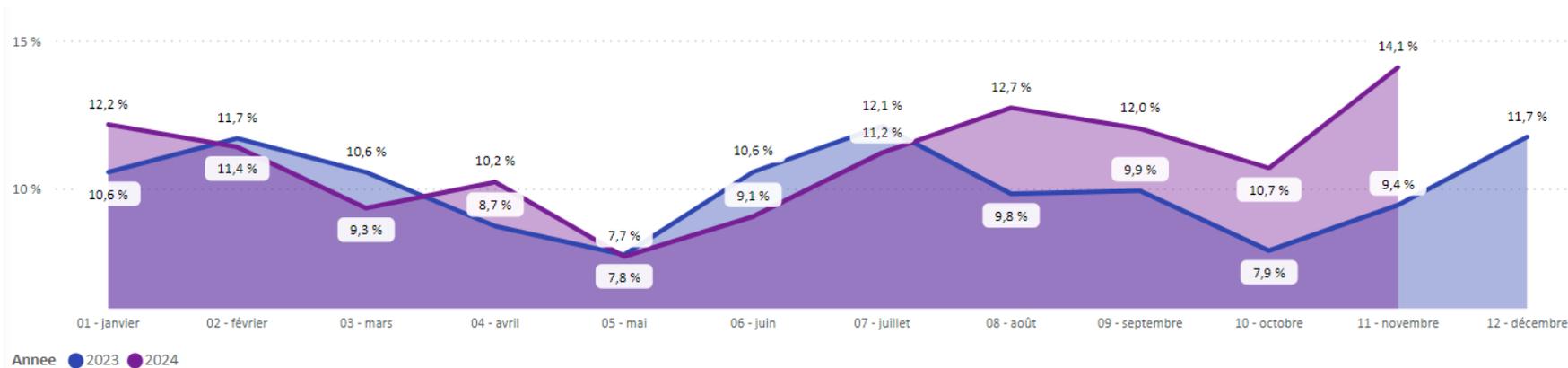


TOTAL	10,3%
-------	-------

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – Le Mans

- Evolution du taux d'absentéisme 2023 vs 2024 :

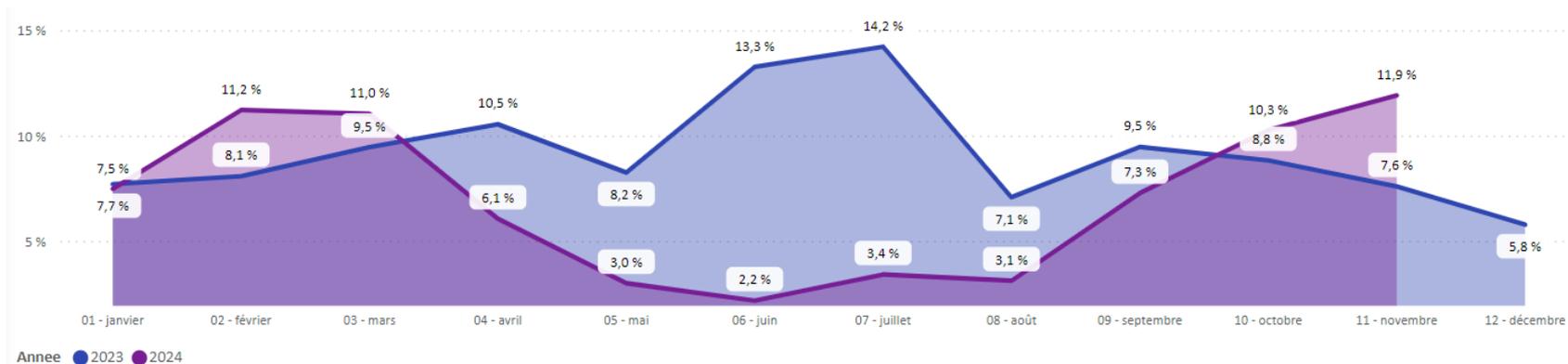


*Source : Power BI

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – Laval

- Evolution du taux d'absentéisme 2023 vs 2024 :



*Source : Power BI

2. Point Ressources Humaines

Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

Primes CC*

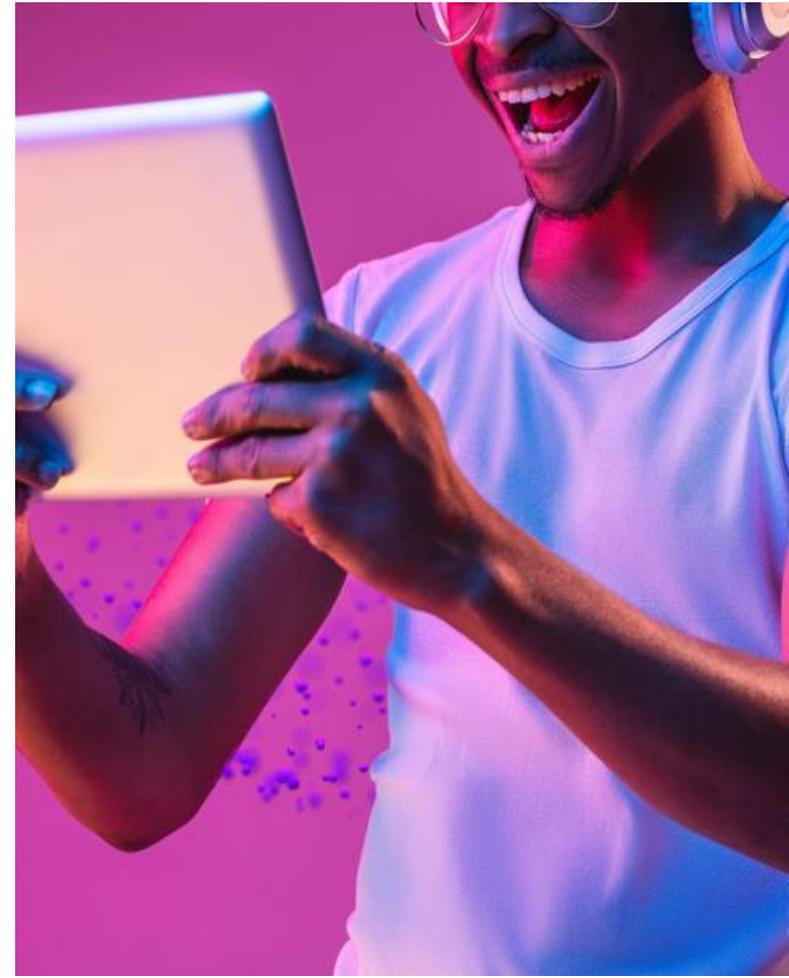
Client / Activité	.Nbr	.Montant
[-] BAYI AUTO	3	269
BAYI AUTO	3	269
[-] BNP	46	1987
BNP_Paribas_AUG	5	142
BNP_Paribas_MULTIDTS	20	1029
BNP_Paribas_Multiret	3	122
BNP_Paribas_Welcome_Call	18	694
[-] EKWATEUR	31	3703
EKWATEUR	23	2434
EKWATEUR PRO	8	1269
[-] LMP	9	1073
LMP Service Client	9	1073
[-] VEOLIA EAU	258	8877
Veolia - Service client	125	5747
Veolia - Service client M1	16	1385
Veolia - Service client M2	6	444
Veolia - Service client M3	2	325
VEOLIA BO	88	541
VEOLIA BO	1	0
VEOLIA BO M1	5	71
VEOLIA BO M2	5	38
VEOLIA BO M3	1	18
VEOLIA_Cellule_dedie	9	308
Total général	347	15909

Moyenne/CC = 75,76€

Primes RE *

Client / Activité	Nbr	Montant
[-] BAYI AUTO	1	331
BAYI AUTO	1	331
[-] BNP	7	736
BNP_Paribas_AUG	2	59
BNP_Paribas_MULTIDTS	2	336
BNP_Paribas_Multiret	1	17
BNP_Paribas_Welcome_Call	2	324
[-] EKWATEUR	3	759
EKWATEUR	3	759
[-] LMP	1	215
LMP Service Client	1	215
[-] VEOLIA EAU	8	1504
Veolia - Service client	8	1504
Total général	20	3545

Moyenne/RE = 177,25€



*Source : Power BI

2. Point Ressources Humaines

Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Laval

Primes CC*

Client / Activité	Nbr	Montant
<input type="checkbox"/> Bouygues Telecom	27	2296
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	12	1072
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	15	1224
Total général	27	2296

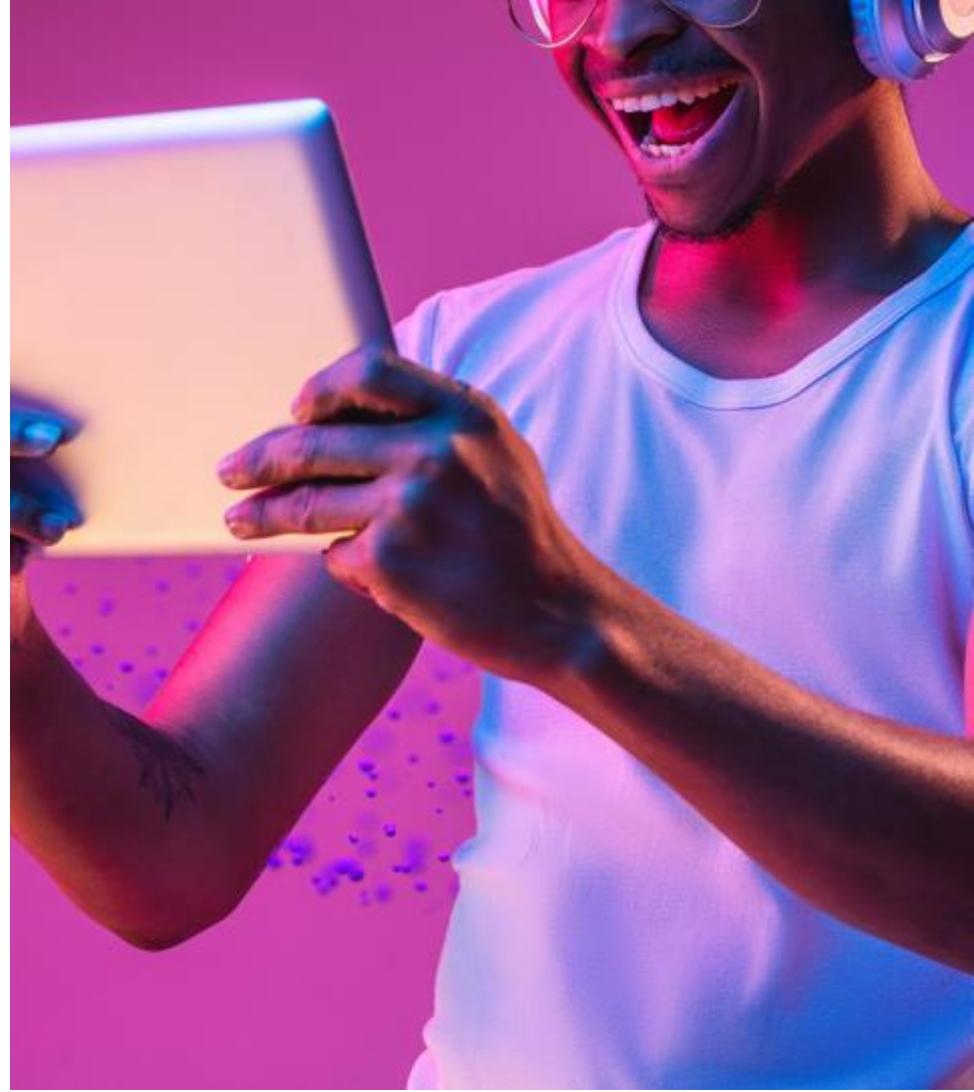
Moyenne/CC = 85,04 €

Primes RE *

Client / Activité	Nbr	Montant
<input type="checkbox"/> Bouygues Telecom	3	943
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	2	630
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	1	313
Total général	3	943

Moyenne/RE = 314,33 €

*Source : Power BI



2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC BNP_Paribas_AUG

Décôte KPI		BNP_Paribas_AUG	
Palier	KPI 1 CA/HAUG	KPI 2 Taux Accords	KPI 3
A	>=6,4	>=28%	
B	>=6	>=26%	
C	>=5,6	>=24%	
D	>=5,3	>=22%	
E	<5,3	<22%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Qualité >=90%

Résultat : **OK**

CC BNP_Paribas_Welcome_Call

Décôte KPI		BNP_Paribas_Welcome_Call	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	
A	>=7	>=90%	
B	>=6,8	>=85%	
C	>=6,5	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Tx pénétration >= 50%

Résultat : **OK**

CC BNP_Paribas_Welcome_Call

Décôte KPI		BNP_Paribas_Welcome_Call	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	
A	>=7	>=90%	
B	>=6,8	>=85%	
C	>=6,5	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Tx pénétration >= 50%

Résultat : **OK**

CC BNP SOLVA

Décôte KPI		BNP SOLVA	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=6,8	>=90%	
B	>=6,5	>=85%	
C	>=6,3	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Taux de pénétration

Objectif : 37%

Résultat : **OK**

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

BNP MULTI RET

BNP MULTI RET

Palier	KPI 1 CA / h	KPI 2 QUALITE	KPI 3
A	>= 5,8	>=90%	
B	>= 5,5	>=85%	
C	>= 5	>=80%	
D	>= 4,5	>=75%	
E	< 4,5	<75%	

Tx d'Accord

Objectif :	>= 45%
Résultat :	KO

CC LMP - Service client

Décôte KPI

LMP - Service client

Palier	KPI 1 DMT Service Client	KPI 2 Quali	KPI 3
A	<=600	>=95%	
B	<=630	>=91%	
C	<=670	>=87%	
D	<=700	>=83%	
E	>700	<83%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	Qualité de service	QS: >= 85%
Résultat :	OK	

CC Bayi

Décôte KPI

Bayi

Palier	KPI 1 TTH	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=50%	>=97%	
B	>=40%	>=95%	
C	>=30%	>=93%	
D	>=20%	>=91%	
E	<20%	<91%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	aux de traitement des Lea	>=100%
Résultat :	OK	

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC Ekwateur			
Décôte KPI		Ekwateur	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Tx de conformité Qualité	Taux de production 10% dispo	Taux de vente Thermostat CO
A	>=90%	>=4	>=50%
B	>=85%	>=3,5	>=40%
C	>=70%	>=3,0	>=30%
D	>=55%	>=2,5	>=20%
E	<55%	<2,5	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	OK		

CC EKWATEUR NEW CC (M2)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M2)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Tx de conformité Qualité	DMT Secondes	Taux de vente Narco
A	>=70%	<=800	>=50%
B	>=60%	<=900	>=40%
C	>=50%	<=1000	>=30%
D	>=40%	<=1100	>=20%
E	<40%	>=1100	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

CC EKWATEUR NEW CC (M1)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M1)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Tx de conformité Qualité	Taux de production hors formation	Taux de vente Narco
A	>=70%	>=4,4	>=50%
B	>=60%	>=4	>=40%
C	>=50%	>=3,6	>=30%
D	>=40%	>=3,3	>=20%
E	<40%	<3,3	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

CC EKWATEUR NEW CC (M3)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M3)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Tx de conformité Qualité	DMT Secondes	Taux de vente Narco
A	>=85%	<=680	>=50%
B	>=70%	<=740	>=40%
C	>=55%	<=800	>=30%
D	>=40%	<=860	>=20%
E	<40%	>=860	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC EKWATEUR PRO

Décôte KPI		EKWATEUR PRO	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Qualité	
A	<=610	>=90%	
B	<=630	>= 85%	
C	<=650	>= 80%	
D	<=670	>= 75%	
E	>670	< 75%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	QS PRO	>=98%
Résultat :	KO	

EKWATEUR PRO M 2

Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 2	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	<= 700 sec	>=85%	
B	>=720 sec	>=80%	
C	>=740 sec	>=75%	
D	>= 760 sec	>=70%	
E	> 780 sec	<70%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	Taux de Vente AXA	30%
Résultat :	KO	

EKWATEUR PRO M 1

Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 1	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	>= 740 sec	>=85%	
B	>=760 sec	>=80%	
C	>=780 sec	>=75%	
D	>= 800 sec	>=70%	
E	> 800 sec	<70%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	Taux de Vente AXA	30%
Résultat :	KO	

EKWATEUR PRO M 3

Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 3	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	<=660	>=85%	
B	>=680	>=80%	
C	>=700	>=75%	
D	>=760	>=70%	
E	>780	<70%	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif :	Taux de Vente AXA	30%
Résultat :	OK	

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

Veolia RA SDO/CTO/IDF/Sirius

Veolia RA SDO/CTO/IDF/Sirius			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		DMTG aux 4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)
A	<= 380	>= 9%	>= 90%
B	<=405	>=7,5%	>=85%
C	<= 430	>=6,5%	>=75%
D	<= 460	>=5,5%	>=65%
E	> 460	<5,5%	<65%
Bonus KPI collectif => Taux anomalies / Appels traités			
Objectif :	<=0,35%		

Veolia RA Vendée/Atlantic'Eau

Veolia RA Vendée/Atlantic'Eau			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		DMTG aux 4	QD écoute
A	<= 360	>= 90%	
B	<=370	>=85%	
C	<= 380	>=75%	
D	<= 390	>=65%	
E	> 400	<65%	
Bonus KPI collectif => Taux anomalies / Appels traités			
Objectif :	<=0,35%		

Veolia RA SETOM

Veolia RA SETOM			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		DMTG aux 4	Taux de souscription Facture Electronique ABO
A	<= 330	>= 78%	>= 95%
B	<=370	>= 75%	>=90%
C	<= 410	>= 70%	>=80%
D	<= 450	>= 65%	>=70%
E	> 450	< 65%	<70%
Bonus KPI collectif => Taux mensualisation SETOM ABO			
Objectif :	>=70%		

Veolia RA SABOM

Veolia RA SABOM			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		DMTG AUX 3-4	QD écoute
A	<= 290	>= 90%	
B	<=320	>=85%	
C	<=350	>=80%	
D	<=380	>=70%	
E	<= 380	<70%	
Bonus KPI collectif => Service Level SABOM			
Objectif :	>=80%		

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

Rappel paiement règlement (CC sur centre en aux 9)			
Rappel paiement règlement (CC sur centre en aux 9)			
Palier	KPI 1 Productivité (Nbre de cloture Iris par heure)	KPI 2 QD Ecoute / Audit	
A	>= 6	>= 98%	
B	>= 5	>=95%	
C	>= 4	>=90%	
D	>= 3,5	>=85%	
E	< 3,5	<85%	

Bonus KPI collectif => QD Ecoute/Audit conseillers

Objectif :	>= 95%
------------	--------

Back Office			
Back Office			
Palier	KPI 1 Prod Mail	KPI 2 Prod Courrier	KPI 3 QD Audit
A	>= 9	>= 7,5	>= 98%
B	>= 8	>= 7	>=93%
C	>= 7	>= 6,5	>=90%
D	>= 6	>= 6	>=85%
E	< 6	< 6	<85%

Bonus KPI collectif => QD Audit Back Office (BOM+GED)

Objectif :	>= 93%
------------	--------

Cellule Dédinée			
Cellule Dédinée			
Palier	KPI 1 Prod (déclaratif QCM)	KPI 2 QD écoutes / Audits	KPI 3
A	>= 7,5	>= 98%	
B	>= 6	>=95%	
C	>= 5	>=90%	
D	>= 4,5	>=85%	
E	< 4,5	<85%	

Bonus KPI collectif => QD écoutes / audits conseillers cellule dédiée

Objectif :	>= 95%
------------	--------

CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Palier	KPI 1 DMTG AUX 3-4	KPI 2 % transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	KPI 3 QD écoute
A	<= 550	>= 7,5%	>= 75%
B	<=600	>=5%	>=70%
C	<= 650	>=4%	>=60%
D	<= 700	>=3%	>=50%
E	>700	<3%	<50%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits intégration

Objectif :	>= 70%
------------	--------

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Décôte KPI		CC Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	QD écoute
A	<= 450	>= 8%	>= 80%
B	<= 480	>=5,5%	>=75%
C	<= 510	>=4,5%	>=65%
D	<= 540	>=3,5%	>=55%
E	>540	<3,5%	<55%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits Intégration	
Objectif :	>= 75%

CC Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Décôte KPI		CC Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	QD écoute
A	<= 400	>= 8,5%	>= 85%
B	<= 425	>=6%	>=80%
C	<= 450	>=5%	>=70%
D	<= 475	>=4%	>=60%
E	>475	<4%	<60%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits Intégration	
Objectif :	>= 80%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Laval

CC Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois

Décôte KPI		Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois	
Palier	KPI 1 Productivité horaire	KPI 2 Note QUALITE	KPI 3
A	>= 0,43	>=95	
B	>= 0,42	>=90	
C	>= 0,39	>=75	
D	>= 0,36	>=70	
E	< 0,36	<70	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Résultat :			

CC Bouygues Telecom - Service Consommateur - 3 mois

Décôte KPI		Bouygues Telecom - Service Consommateur - 3 mois	
Palier	KPI 1 Productivité horaire	KPI 2 Note QUALITE	KPI 3
A	>=0,35	>=80	
B	>=0,31	>=75	
C	>=0,26	>=70	
D	>=0,2	>=50	
E	<0,2	<50	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Résultat :			

CC Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois

Décôte KPI		Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	
Palier	KPI 1 DMTG	KPI 2 Qualité TP et Siege QMS + calibrage	KPI 3
A	<=660	>=16	
B	<=680	>=15	
C	<=710	>=12	
D	<=730	>=10	
E	>730	<10	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Item QMS reformulation		>80%
Résultat :			

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Palier KPI 1								
Client / Activité		A	B	C	D	E	Total	
▣ BAYI AUTO		0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BAYI AUTO		0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ BNP		0,00%	30,43%	39,13%	6,52%	8,70%	15,22%	100,00%
BNP_Paribas_AUG		0,00%	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_MULTIDTS		0,00%	40,00%	45,00%	10,00%	0,00%	5,00%	100,00%
BNP_Paribas_Multiret		0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_Welcome_Call		0,00%	27,78%	11,11%	5,56%	22,22%	33,33%	100,00%
▣ EKWATEUR		6,45%	61,29%	9,68%	6,45%	12,90%	3,23%	100,00%
EKWATEUR		8,70%	47,83%	13,04%	8,70%	17,39%	4,35%	100,00%
EKWATEUR PRO		0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ LMP		0,00%	88,89%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	100,00%
LMP Service Client		0,00%	88,89%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ VEOLIA EAU		3,49%	24,81%	15,50%	10,85%	10,85%	34,50%	100,00%
Veolia - Service client		0,00%	28,00%	11,20%	8,00%	12,80%	40,00%	100,00%
Veolia - Service client M1		0,00%	31,25%	43,75%	12,50%	0,00%	12,50%	100,00%
Veolia - Service client M2		0,00%	16,67%	33,33%	16,67%	0,00%	33,33%	100,00%
Veolia - Service client M3		0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA BO M1		0,00%	0,00%	40,00%	40,00%	0,00%	20,00%	100,00%
VEOLIA BO		4,55%	15,91%	15,91%	14,77%	13,64%	35,23%	100,00%
VEOLIA BO M2		20,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	40,00%	100,00%
VEOLIA BO M3		0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA BO		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
VEOLIA_Cellule_dedie		44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total		3,17%	30,84%	17,87%	9,80%	10,37%	27,95%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Palier KPI 2							
Client / Activité		A	B	C	D	E	Total
▣ BAYI AUTO	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BAYI AUTO	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ BNP	0,00%	63,04%	10,87%	23,91%	0,00%	2,17%	100,00%
BNP_Paribas_AUG	0,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%
BNP_Paribas_MULTIDTS	0,00%	20,00%	25,00%	55,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_Multiret	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_Welcome_Call	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ EKWATEUR	0,00%	58,06%	12,90%	3,23%	6,45%	19,35%	100,00%
EKWATEUR	0,00%	47,83%	17,39%	4,35%	4,35%	26,09%	100,00%
EKWATEUR PRO	0,00%	87,50%	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	100,00%
▣ LMP	22,22%	44,44%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
LMP Service Client	22,22%	44,44%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
▣ VEOLIA EAU	31,01%	18,22%	7,36%	5,04%	2,71%	35,66%	100,00%
Veolia - Service client	27,20%	17,60%	4,00%	4,00%	3,20%	44,00%	100,00%
Veolia - Service client M1	6,25%	18,75%	37,50%	6,25%	0,00%	31,25%	100,00%
Veolia - Service client M2	0,00%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	100,00%
Veolia - Service client M3	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA BO M1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA BO	42,05%	7,95%	7,95%	7,95%	3,41%	30,68%	100,00%
VEOLIA BO M2	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	100,00%
VEOLIA BO M3	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA BO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
VEOLIA_Cellule_dedie	0,00%	88,89%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	100,00%
Total	23,63%	28,82%	9,22%	7,20%	2,59%	28,53%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Palier KPI 3								
Client / Activité		A	B	C	D	E	Total	
▣ BAYI AUTO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BAYI AUTO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
▣ BNP	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_AUG	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_MULTIDTS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_Multiret	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_Welcome_Call	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
▣ EKWATEUR	29,03%	41,94%	6,45%	9,68%	3,23%	9,68%	100,00%	
EKWATEUR	4,35%	56,52%	8,70%	13,04%	4,35%	13,04%	100,00%	
EKWATEUR PRO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
▣ LMP	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
LMP Service Client	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
▣ VEOLIA EAU	26,74%	39,15%	10,85%	8,53%	5,43%	9,30%	100,00%	
Veolia - Service client	17,60%	39,20%	12,80%	12,00%	8,80%	9,60%	100,00%	
Veolia - Service client M1	18,75%	43,75%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
Veolia - Service client M2	0,00%	50,00%	0,00%	33,33%	0,00%	16,67%	100,00%	
Veolia - Service client M3	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
VEOLIA BO M1	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
VEOLIA BO	32,95%	42,05%	6,82%	3,41%	3,41%	11,36%	100,00%	
VEOLIA BO M2	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
VEOLIA BO M3	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
VEOLIA BO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	
VEOLIA_Cellule_dedie	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
Total	39,19%	32,85%	8,65%	7,20%	4,32%	7,78%	100,00%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Laval



Récapitulatif Paliers KPI 1 et KPI 2 CC

Palier KPI 1	A	B	C	D	E	Total
Client / Activité						
<input checked="" type="checkbox"/> Bouygues Telecom	25,93%	11,11%	25,93%	7,41%	29,63%	100,00%
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	25,00%	8,33%	25,00%	8,33%	33,33%	100,00%
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	26,67%	13,33%	26,67%	6,67%	26,67%	100,00%
Total	25,93%	11,11%	25,93%	7,41%	29,63%	100,00%

Palier KPI 2	A	B	C	Total
Client / Activité				
<input checked="" type="checkbox"/> Bouygues Telecom	48,15%	11,11%	40,74%	100,00%
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	33,33%	25,00%	41,67%	100,00%
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	60,00%	0,00%	40,00%	100,00%
Total	48,15%	11,11%	40,74%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes CC – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC BNP_Paribas_AUG			
Décôte KPI		BNP_Paribas_AUG	
Palier	KPI 1 CA/HAUG	KPI 2 Taux Accords	KPI 3
A	>=6,4	>=28%	
B	>=6	>=26%	
C	>=5,6	>=24%	
D	>=5,3	>=22%	
E	<5,3	<22%	

Bonus KPI collectif (CA)		
Objectif :	Qualité	>=90%
Résultat :	OK	

CC BNP_Paribas_MULTI_DTS			
Décôte KPI		BNP_Paribas_MULTI_DTS	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Taux d'accord	KPI 3
A	>=6,2	>=45%	
B	>=5,7	>=43%	
C	>=5,4	>=41%	
D	>=5	>=40%	
E	<5	<40%	

Bonus KPI collectif (CA)		
Objectif :	QUALI	>=90%
Résultat :	OK	

CC BNP_Paribas_Welcome_Call			
Décôte KPI		BNP_Paribas_Welcome_Call	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=7	>=90%	
B	>=6,8	>=85%	
C	>=6,5	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Bonus KPI collectif (CA)		
Objectif :	Tx pénétration	>= 50%
Résultat :	OK	

CC BNP SOLVA			
Décôte KPI		BNP SOLVA	
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=6,8	>=90%	
B	>=6,5	>=85%	
C	>=6,3	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Taux de pénétration		
Objectif :		37%
Résultat :	OK	

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes CC – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

BNP MULTI RET			
BNP MULTI RET			
Palier	KPI 1 CA / h	KPI 2 QUALITE	KPI 3
A	>= 5,8	>=90%	
B	>= 5,5	>=85%	
C	>= 5	>=80%	
D	>= 4,5	>=75%	
E	< 4,5	<75%	
Tx d'Accord			
Objectif :	>= 45%		
Résultat :	KO		

CC LMP - Service client			
Décôte KPI		LMP - Service client	
Palier	KPI 1 DMT Service Client	KPI 2 Quali	KPI 3
A	<=600	>=95%	
B	<=630	>=91%	
C	<=670	>=87%	
D	<=700	>=83%	
E	>700	<83%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Qualité de service	QS: >= 85%	
Résultat :	OK		

CC Bayl			
Décôte KPI		Bayl	
Palier	KPI 1 TTH	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=50%	>=97%	
B	>=40%	>=95%	
C	>=30%	>=93%	
D	>=20%	>=91%	
E	<20%	<91%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de traitement des Lead	>=100%	
Résultat :	OK		

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes CC – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC Ekwater			
Décôte KPI		Ekwater	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		Tx de conformité Qualité	Taux de production 10% dispo
A	>=90%	>=4	>=50%
B	>=85%	>=3,5	>=40%
C	>=70%	>=3,0	>=30%
D	>=55%	>=2,5	>=20%
E	<55%	<2,5	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	OK		

CC EKWATEUR NEW CC (M2)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M2)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		Tx de conformité Qualité	DMT Secondes
A	>=70%	<=800	>=50%
B	>=60%	<=900	>=40%
C	>=50%	<=1000	>=30%
D	>=40%	<=1100	>=20%
E	<40%	>=1100	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

CC EKWATEUR NEW CC (M1)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M1)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		Tx de conformité Qualité	Taux de production hors formation
A	>=70%	>=4,4	>=50%
B	>=60%	>=4	>=40%
C	>=50%	>=3,6	>=30%
D	>=40%	>=3,3	>=20%
E	<40%	<3,3	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

CC EKWATEUR NEW CC (M3)			
Décôte KPI		EKWATEUR NEW CC (M3)	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
		Tx de conformité Qualité	DMT Secondes
A	>=85%	<=680	>=50%
B	>=70%	<=740	>=40%
C	>=55%	<=800	>=30%
D	>=40%	<=860	>=20%
E	<40%	>=860	<20%
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	40%	
Résultat :	KO		

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes CC – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC EKWATEUR PRO			
Décôte KPI		EKWATEUR PRO	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Qualité	
A	<=610	>=90%	
B	<=630	>= 85%	
C	<=650	>= 80%	
D	<=670	>= 75%	
E	>670	< 75%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	QS PRO	>=98%	
Résultat :	KO		

EKWATEUR PRO M 1			
Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 1	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	>= 740 sec	>=85%	
B	>=760 sec	>=80%	
C	>=780 sec	>=75%	
D	>= 800 sec	>=70%	
E	> 800 sec	<70%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	30%	
Résultat :	KO		

EKWATEUR PRO M 2			
Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 2	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	<= 700 sec	>=85%	
B	>=720 sec	>=80%	
C	>=740 sec	>=75%	
D	>= 760 sec	>=70%	
E	> 780 sec	<70%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	30%	
Résultat :	KO		

EKWATEUR PRO M 3			
Décôte KPI		EKWATEUR PRO M 3	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Tx de conformité Qualité	
A	<=660	>=85%	
B	>=680	>=80%	
C	>=700	>=75%	
D	>=760	>=70%	
E	>780	<70%	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Taux de Vente AXA	30%	
Résultat :	OK		

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

Veolia RA SDO/CTO/IDF/Sirius

Veolia RA SDO/CTO/IDF/Sirius			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG aux 4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	QD écoute
A	<= 380	>= 9%	>= 90%
B	<=405	>=7,5%	>=85%
C	<= 430	>=6,5%	>=75%
D	<= 460	>=5,5%	>=65%
E	> 460	<5,5%	<65%
Bonus KPI collectif => Taux anomalies / Appels traités			
Objectif :	<=0,35%		

Veolia RA Vendée/Atlantic'Eau

Veolia RA Vendée/Atlantic'Eau			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG aux 4	QD écoute	
A	<= 360	>= 90%	
B	<=370	>=85%	
C	<= 380	>=75%	
D	<= 390	>=65%	
E	> 400	<65%	
Bonus KPI collectif => Taux anomalies / Appels traités			
Objectif :	<=0,35%		

Veolia RA SETOM

Veolia RA SETOM			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG aux 4	Taux de souscription Facture Electronique ABO	QD écoute
A	<= 330	>= 78%	>= 95%
B	<=370	>= 75%	>=90%
C	<= 410	>= 70%	>=80%
D	<= 450	>= 65%	>=70%
E	> 450	< 65%	<70%
Bonus KPI collectif => Taux mensualisation SETOM ABO			
Objectif :	>=70%		

Veolia RA SABOM

Veolia RA SABOM			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	QD écoute	
A	<= 290	>= 90%	
B	<=320	>=85%	
C	<=350	>=80%	
D	<=380	>=70%	
E	<= 380	<70%	
Bonus KPI collectif => Service Level SABOM			
Objectif :	>=80%		

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

Rappel paiement règlement (CC sur centre en aux 9)			
Rappel paiement règlement (CC sur centre en aux 9)			
Palier	KPI 1 Productivité (Nbre de cloture Iris par heure)	KPI 2 QD Ecoute / Audit	
A	>= 6	>= 98%	
B	>= 5	>=95%	
C	>= 4	>=90%	
D	>= 3,5	>=85%	
E	< 3,5	<85%	

Bonus KPI collectif => QD Ecoute/Audit conseillers

Objectif :	>= 95%
------------	--------

Back Office			
Back Office			
Palier	KPI 1 Prod Mail	KPI 2 Prod Courrier	KPI 3 QD Audit
A	>= 9	>= 7,5	>= 98%
B	>= 8	>= 7	>=93%
C	>= 7	>= 6,5	>=90%
D	>= 6	>= 6	>=85%
E	< 6	< 6	<85%

Bonus KPI collectif => QD Audit Back Office (BOM+GED)

Objectif :	>= 93%
------------	--------

Cellule Dédiee			
Cellule Dédiee			
Palier	KPI 1 Prod (déclaratif QCM)	KPI 2 QD écoutes / Audits	KPI 3
A	>= 7,5	>= 98%	
B	>= 6	>=95%	
C	>= 5	>=90%	
D	>= 4,5	>=85%	
E	< 4,5	<85%	

Bonus KPI collectif => QD écoutes / audits conseillers cellule dédiée

Objectif :	>= 95%
------------	--------

CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Palier	KPI 1 DMTG AUX 3-4	KPI 2 % transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	KPI 3 QD écoute
A	<= 550	>= 7,5%	>= 75%
B	<=600	>=5%	>=70%
C	<= 650	>=4%	>=60%
D	<= 700	>=3%	>=50%
E	>700	<3%	<50%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits intégration

Objectif :	>= 70%
------------	--------

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes CC – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

CC Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Décôte KPI		CC Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	QD écoute
A	<= 450	>= 8%	>= 80%
B	<= 480	>=5,5%	>=75%
C	<= 510	>=4,5%	>=65%
D	<= 540	>=3,5%	>=55%
E	>540	<3,5%	<55%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits Intégration	
Objectif :	>= 75%

CC Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE			
Décôte KPI		CC Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service (assurance Avaya + transfert plombier)	QD écoute
A	<= 400	>= 8,5%	>= 85%
B	<= 425	>=6%	>=80%
C	<= 450	>=5%	>=70%
D	<= 475	>=4%	>=60%
E	>475	<4%	<60%

Bonus KPI collectif => QD écoutes/Audits Intégration	
Objectif :	>= 80%

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes CC – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Laval

CC Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois			
Décôte KPI		Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois	
Palier	KPI 1 Productivité horaire	KPI 2 Note QUALITE	KPI 3
A	>= 0,45	>=95	
B	>= 0,42	>=90	
C	>= 0,39	>=75	
D	>= 0,36	>=70	
E	< 0,36	<70	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Résultat :			

CC Bouygues Telecom - Service Consommateur - 3 mois			
Décôte KPI		Bouygues Telecom - Service Consommateur - 3 mois	
Palier	KPI 1 Productivité horaire	KPI 2 Note QUALITE	KPI 3
A	>=0,35	>=80	
B	>=0,31	>=75	
C	>=0,26	>=70	
D	>=0,2	>=50	
E	<0,2	<50	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Résultat :			

CC Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois			
Décôte KPI		Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	
Palier	KPI 1 DMTG	KPI 2 Qualité TP et Siege QMS + calibrage	KPI 3
A	<=660	>=16	
B	<=680	>=15	
C	<=710	>=12	
D	<=730	>=10	
E	>730	<10	
Bonus KPI collectif (CA)			
Objectif :	Item QMS reformulation		>80%
Résultat :			

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE BNP_Paribas_AUG

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TOPS RE	Taux de deviation	CA/HAUG
A	>=110%	>=95%	>=6,5
B	>=100%	>=90%	>=6,3
C	>=90%	>=85%	>=6,0
D	>=80%	>=80%	>=5,5
E	< 80%	<80%	<5,5

Bonus

Objectif :	Qualité	>=90%	OK
Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO

RE BNP_Paribas_Welcome_Call

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TOPS RE	Taux de deviation	CA/HEURE
A	>=110%	>=95%	>=7
B	>=100%	>=90%	>=6,8
C	>=90%	>=85%	>=6,5
D	>=80%	>=80%	>=6
E	< 80%	<80%	<6

Bonus

Objectif :	Volume de CA	>=6500	OK
Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO

RE BNP_Paribas_MULTI_DTS

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TOPS RE	Taux de deviation	CA / HEURE
A	>=110%	>=95%	>=6,7
B	>=100%	>=90%	>=6
C	>=90%	>=85%	>=5,5
D	>=80%	>=80%	>=5
E	< 80%	<80%	<4,8

Bonus

Objectif :	QUALI	>=90%	OK
Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO

RE BNP SOLVA

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA / HEURE	Quali	
A	>=6,8	>=90%	
B	>=6,5	>=85%	
C	>=6,3	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Bonus

Objectif :	Taux de pénétration	37%	OK
Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= -25,8%	KO

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

BNP MULTI RET

Décôte KPI

Palier	KPI 1 Tx de package TOPS	KPI 2 CA / h	KPI 3
A	>=110%	>= 5,7	
B	>=100%	>= 5,4	
C	>=90%	>= 5	
D	>=80%	>= 4,5	
E	< 80%	< 4,5	

Bonus

Objectif :	Tx d'Accord	>= 45%	KO
Objectif :	Bonus Marge	>= -25,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -25,8%	KO

RE Bayl

Décôte KPI

Palier	KPI 1 TOPS RE	KPI 2 TTH	KPI 3
A	>=110%	>=50%	
B	>=100%	>=40%	
C	>=90%	>=30%	
D	>=80%	>=20%	
E	< 80%	<20%	

Bonus

Objectif :	Traitement des enquêtes	<=5	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= 20,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 20,8%	KO

RE LMP - Service client

Décôte KPI

Palier	KPI 1 Volumes evals	KPI 2 Taux de deviation	KPI 3 Quali
A	>=25	>=95%	>=95%
B	>=20	>=90%	>=91%
C	>=15	>=85%	>=87%
D	>=10	>=80%	>=83%
E	<10	<80%	<83%

Bonus

Objectif :	Qualité de service	>=85%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= 5,3%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 5,3%	KO

RE EKWATEUR PRO

Décôte KPI

Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Ecoutes débrifées / jours	KPI 3
A	<=610	>=25	
B	<=630	>=20	
C	<=650	>=15	
D	<=670	>=10	
E	>670	<10	

Bonus

Objectif :			KO
Objectif :	Bonus Marge	>= 2,7%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 2,7%	KO

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Ekwater

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	Tx de conformité Qualité	
A	>=35	>=90%	
B	>=30	>=85%	
C	>=25	>=70%	
D	>=20	>=55%	
E	<20	<55%	

Bonus			
Objectif :	Taux de vente AXA	>=30%	OK
Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M1)

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=40	<=1130	
B	>=33	<=1230	
C	>=27	<=1330	
D	>=21	<=1430	
E	<21	>=1430	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M2)

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=40	<=800	
B	>=33	<=900	
C	>=27	<=1000	
D	>=21	<=1100	
E	<21	>=1100	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M3)

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=40	<=680	
B	>=33	<=740	
C	>=27	<=800	
D	>=21	<=860	
E	<21	>=860	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO
Super Bonus Marge			
Objectif :		>= 2,7%	KO

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Véolia SDO/CTO/IDF/Sirius

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Reception Appels avec dispo plafonnée à 12%	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>= 6,7	>= 8,7%	>=2,4
B	>= 6,4	>=7,1%	>=2
C	>= 6,1	>=6,1%	>=1,6
D	>= 5,8	>=5,1%	>=1,4
E	< 5,8	<5,1%	<1,4

Bonus

Objectif :	Prod BO	>=8
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%

RE Véolia Vendée/Atlantique'Eau

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Reception Appels avec dispo plafonnée à 12%	Volume de suivi par évaluateur / jour	
A	>= 7,1	>=2,4	
B	>= 7	>=2	
C	>= 6,7	>=1,6	
D	>= 6,6	>=1,4	
E	< 6,6	<1,4	

Bonus

Objectif :	Prod BO	>=8
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%

CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / heure
A	<= 560	>= 7,2%	>=2,4
B	<=610	>=4,7%	>=2
C	<= 660	>=3,7%	>=1,6
D	<= 710	>=2,7%	>=1,4
E	>710	<2,7%	<1,4

Bonus

Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration	>=70%
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%
Super Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité (à partir de 1pt au dessus de l'objectif)	

RE Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=460	>= 7,7%	>=2,4
B	<= 490	>=5,2%	>=2
C	<= 520	>=4,2%	>=1,6
D	<= 550	>=3,2%	>=1,4
E	>550	<3,2%	<1,4

Bonus

Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration	>=75%
Bonus Marge		
Objectif :		0,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=410	>= 8,2%	>=2,4
B	<= 435	>=5,7%	>=2
C	<= 460	>=4,7%	>=1,6
D	<= 485	>=3,7%	>=1,4
E	>485	<3,7%	<1,4
Bonus			
Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration		>=80%
Bonus Marge			
Objectif :			0,00%

RE Véolia RA SETOM

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Front Dispo Plafond 12%	Taux de souscription Facture Electronique ABO	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>= 7,5	>= 76%	>=2,4
B	>= 7	>= 73%	>=2
C	>= 6,5	>= 68%	>=1,6
D	>= 6	>= 63%	>=1,4
E	< 6	< 63%	<1,4
Bonus			
Objectif :	Prod BO		>=8
Bonus Marge			
Objectif :	Marge globale activité		0,00%

RE Véolia RA SABOM

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	Volume de suivi par évaluateur / jour	
A	>= 300	>=2,4	
B	>= 330	>=2	
C	>= 360	>=1,6	
D	>= 390	>=1,4	
E	< 390	<1,4	
Bonus			
Objectif :	Service Level SABOM		>=80%
Bonus Marge			
Objectif :	Marge globale activité		0,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Laval

RE Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité horaire	Ecoutes débriefées / jours	
A	>= 0,44	>= 2	
B	>= 0,40	>= 1,6	
C	>=0,36	>= 1,1	
D	>=0,32	>= 1	
E	<0,32	< 1 suivis	
Bonus			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 8,7%
Super Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 8,7%

RE Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG	Ecoutes débriefées / jours (suivi mensuel et coaching picking ticket)	
A	<=670	>= 2	
B	<=680	>= 1,6	
C	<=700	>= 1,1	
D	<=720	>= 1	
E	>720	< 1 suivis	
Bonus			
Objectif :	Item QMS reformulation		>80%
Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 8,7%
Super Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 8,7%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 1 RE

KPI 1					
Client / Activité		A	B	Total	
[-] BAYI AUTO		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
BAYI AUTO		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
[-] BNP		14,29%	85,71%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_AUG		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_MULTIDTS		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_Multiret		100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
BNP_Paribas_Welcome_Call		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
[-] EKWATEUR		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
EKWATEUR		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
[-] LMP		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
LMP Service Client		0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
[-] VEOLIA EAU		0,00%	87,50%	12,50%	100,00%
Veolia - Service client		0,00%	87,50%	12,50%	100,00%
Total		5,00%	90,00%	5,00%	100,00%

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 2 RE

KPI 2		A	B	Total
Client / Activité				
BAYI AUTO		100,00%	0,00%	100,00%
BAYI AUTO		100,00%	0,00%	100,00%
BNP		0,00%	100,00%	100,00%
BNP_Paribas_AUG		0,00%	100,00%	100,00%
BNP_Paribas_MULTIDTS		0,00%	100,00%	100,00%
BNP_Paribas_Multiret		0,00%	100,00%	100,00%
BNP_Paribas_Welcome_Call		0,00%	100,00%	100,00%
EKWATEUR		100,00%	0,00%	100,00%
EKWATEUR		100,00%	0,00%	100,00%
LMP		100,00%	0,00%	100,00%
LMP Service Client		100,00%	0,00%	100,00%
VEOLIA EAU		37,50%	62,50%	100,00%
Veolia - Service client		37,50%	62,50%	100,00%
Total		40,00%	60,00%	100,00%

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Le Mans



Récapitulatif Paliers KPI 3 RE

KPI 3						
Client / Activité		A	B	C	Total	
[-] BAYI AUTO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BAYI AUTO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
[-] BNP	14,29%	0,00%	57,14%	28,57%	100,00%	
BNP_Paribas_AUG	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_MULTIDTS	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_Multiret	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
BNP_Paribas_Welcome_Call	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	
[-] EKWATEUR	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
EKWATEUR	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
[-] LMP	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	
LMP Service Client	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	
[-] VEOLIA EAU	0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	100,00%	
Veolia - Service client	0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	100,00%	
Total	25,00%	35,00%	30,00%	10,00%	100,00%	

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – Octobre 2024 - périmètre Le Mans/Laval- Laval



Récapitulatif Paliers KPI 1 et KPI 2 RE

KPI 1			
Client / Activité	B	C	Total
Bouygues Telecom	50,00%	50,00%	100,00%
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	100,00%	0,00%	100,00%
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	0,00%	100,00%	100,00%
Total	50,00%	50,00%	100,00%

KPI 2			
Client / Activité	A	B	Total
Bouygues Telecom	75,00%	25,00%	100,00%
Bouygues Telecom - Service Consommateur + 1 mois	100,00%	0,00%	100,00%
Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois	50,00%	50,00%	100,00%
Total	75,00%	25,00%	100,00%

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes RE – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE BNP_Paribas_AUG			
Décote KPI			
Palier	KPI 1 TOPS RE	KPI 2 Taux de deviation	KPI 3 CA/HAUG
A	>=110%	>=95%	>=6,5
B	>=100%	>=90%	>=6,3
C	>=90%	>=85%	>=6,0
D	>=80%	>=80%	>=5,5
E	< 80%	<80%	<5,5

Bonus			
Objectif :	Qualité	>=90%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= -28,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -28,8%	KO

RE BNP_Paribas_Welcome_Call			
Décote KPI			
Palier	KPI 1 TOPS RE	KPI 2 Taux de deviation	KPI 3 CA/HEURE
A	>=110%	>=95%	>=7
B	>=100%	>=90%	>=6,8
C	>=90%	>=85%	>=6,5
D	>=80%	>=80%	>=6
E	< 80%	<80%	<6

Bonus			
Objectif :	Volume de CA	>=6500	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= -28,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -28,8%	KO

RE BNP_Paribas_MULTI_DTS			
Décote KPI			
Palier	KPI 1 TOPS RE	KPI 2 Taux de deviation	KPI 3 CA / HEURE
A	>=110%	>=95%	>=6,7
B	>=100%	>=90%	>=6
C	>=90%	>=85%	>=5,5
D	>=80%	>=80%	>=5
E	< 80%	<80%	<4,8

Bonus			
Objectif :	QUALI	>=90%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= -28,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -28,8%	KO

RE BNP SOLVA			
Décote KPI			
Palier	KPI 1 CA / HEURE	KPI 2 Quali	KPI 3
A	>=6,8	>=90%	
B	>=6,5	>=85%	
C	>=6,3	>=80%	
D	>=6	>=75%	
E	<6	<75%	

Bonus			
Objectif :	Taux de pénétration	37%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= -28,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -28,8%	KO

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes RE – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

BNP MULTI RET			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1 Tx de package TOPS	KPI 2 CA / h	KPI 3
A	>=110%	>= 5,7	
B	>=100%	>= 5,4	
C	>=90%	>= 5	
D	>=80%	>= 4,5	
E	< 80%	< 4,5	

Bonus			
Objectif :	Tx d'Accord	>= 45%	KO
Objectif :	Bonus Marge	>= -28,8%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= -28,8%	KO

RE LMP - Service client			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1 Volumes evals	KPI 2 Taux de deviation	KPI 3 Quali
A	>=25	>=95%	>=95%
B	>=20	>=90%	>=91%
C	>=15	>=85%	>=87%
D	>=10	>=80%	>=83%
E	<10	<80%	<83%

Bonus			
Objectif :	Qualité de service	>=85%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= 20,1%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 20,1%	KO

RE Bayl			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1 TOPS RE	KPI 2 TTH	KPI 3
A	>=110%	>=50%	
B	>=100%	>=40%	
C	>=90%	>=30%	
D	>=80%	>=20%	
E	< 80%	<20%	

Bonus			
Objectif :	Traitement des enquêtes	<=5	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= 2,7%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 2,7%	KO

RE EKWATEUR PRO			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Ecoutes débrifées / jours	KPI 3
A	<=610	>=25	
B	<=630	>=20	
C	<=650	>=15	
D	<=670	>=10	
E	>670	<10	

Bonus			
Objectif :			KO
Objectif :	Bonus Marge	>= 0%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 0%	KO

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes RE – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Ekwater			
Décôte KPI			
Pallier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	Tx de conformité Qualité	
A	>=35	>=90%	
B	>=30	>=85%	
C	>=25	>=70%	
D	>=20	>=55%	
E	<20	<55%	

Bonus			
Objectif :	Taux de vente AXA	>=30%	OK
Objectif :	Bonus Marge	>= 0%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 0%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M2)			
Décôte KPI			
Pallier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=40	<=800	
B	>=33	<=900	
C	>=27	<=1000	
D	>=21	<=1100	
E	<21	>=1100	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Objectif :	Bonus Marge	>= 0%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 0%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M1)			
Décôte KPI			
Pallier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=50	<=1150	
B	>=53	<=1200	
C	>=27	<=1300	
D	>=21	<=1400	
E	<21	>=1400	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Objectif :	Bonus Marge	>= 0%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 0%	KO

RE EKWATEUR NEW CC (M3)			
Décôte KPI			
Pallier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Ecoutes / Pickings	DMT Secondes	
A	>=40	<=680	
B	>=33	<=740	
C	>=27	<=800	
D	>=21	<=860	
E	<21	>=860	

Bonus			
Objectif :	taux de Vente AXA	>=30%	KO
Objectif :	Bonus Marge	>= 0%	KO
Objectif :	Super Bonus Marge	>= 0%	KO

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Véolia SDO/CTO/IDF/Sirius

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Reception Appels avec dispo plafonnée à 12%	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>= 6,7	>= 8,7%	>=2,4
B	>= 6,4	>=7,1%	>=2
C	>= 6,1	>=6,1%	>=1,6
D	>= 5,8	>=5,1%	>=1,4
E	< 5,8	<5,1%	<1,4

Bonus

Objectif :	Prod BO	>=8
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%

RE Véolia Vendée/Atlantique'Eau

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Reception Appels avec dispo plafonnée à 12%	Volume de suivi par évaluateur / jour	
A	>= 7,1	>=2,4	
B	>= 7	>=2	
C	>= 6,7	>=1,6	
D	>= 6,6	>=1,4	
E	< 6,6	<1,4	

Bonus

Objectif :	Prod BO	>=8
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%

CC Intégration 1er mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / heure
A	<= 560	>= 7,2%	>=2,4
B	<=610	>=4,7%	>=2
C	<= 660	>=3,7%	>=1,6
D	<= 710	>=2,7%	>=1,4
E	>710	<2,7%	<1,4

Bonus

Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration	>=70%
Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité	0,00%
Super Bonus Marge		
Objectif :	Marge globale activité (à partir de 1pt au dessus de l'objectif)	

RE Intégration 2ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=460	>= 7,7%	>=2,4
B	<= 490	>=5,2%	>=2
C	<= 520	>=4,2%	>=1,6
D	<= 550	>=3,2%	>=1,4
E	>550	<3,2%	<1,4

Bonus

Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration	>=75%
Bonus Marge		
Objectif :		0,00%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE – Novembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

RE Intégration 3ème mois SDO/CTO/IDF/Sirius/VENDEE

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	% transfert proposition de service équipe (assurance Avaya + transfert plombier)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=410	>= 8,2%	>=2,4
B	<= 435	>=5,7%	>=2
C	<= 460	>=4,7%	>=1,6
D	<= 485	>=3,7%	>=1,4
E	>485	<3,7%	<1,4
Bonus			
Objectif :	QD écoutes/Audits Intégration		>=80%
Bonus Marge			
Objectif :			0,00%

RE Véolia RA SETOM

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Front Dispo Plafond 12%	Taux de souscription Facture Electronique ABO	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>= 7,5	>= 76%	>=2,4
B	>= 7	>= 73%	>=2
C	>= 6,5	>= 68%	>=1,6
D	>= 6	>= 63%	>=1,4
E	< 6	< 63%	<1,4
Bonus			
Objectif :	Prod BO		>=8
Bonus Marge			
Objectif :	Marge globale activité		0,00%

RE Véolia RA SABOM

Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG AUX 3-4	Volume de suivi par évaluateur / jour	
A	>= 300	>=2,4	
B	>= 330	>=2	
C	>= 360	>=1,6	
D	>= 390	>=1,4	
E	< 390	<1,4	
Bonus			
Objectif :	Service Level SABOM		>=80%
Bonus Marge			
Objectif :	Marge globale activité		0,00%

2. Point Ressources Humaines

Objectifs primes RE – Décembre 2024 - périmètre Le Mans/Laval – Laval

RE Bouygues Telecom - Service Consommateur + 3 mois			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité horaire	Ecoutes débriefées / jours	
A	>= 0,44	>= 2	
B	>= 0,40	>= 1,6	
C	>= 0,36	>= 1,1	
D	>= 0,32	>= 1	
E	< 0,32	< 1 suivis	
Bonus			
Objectif :	DMD (hors intervenant externe)		< 30 jours
Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 6,5%
Super Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 6,5%

RE Bouygues Telecom - SUPPORT TECHNIQUE DISTRIBUTEUR + 4 mois			
Décôte KPI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG	Ecoutes débriefées / jours (suivi mensuel et coaching picking ticket)	
A	<= 670	>= 2	
B	<= 680	>= 1,6	
C	<= 700	>= 1,1	
D	<= 720	>= 1	
E	> 720	< 1 suivis	
Bonus			
Objectif :	Item QMS reformulation		> 80%
Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 6,5%
Super Bonus Marge			
Objectif :	Marge Activité		>= 6,5%

3. Point Actualité des centres



1. Point Actualités des centres

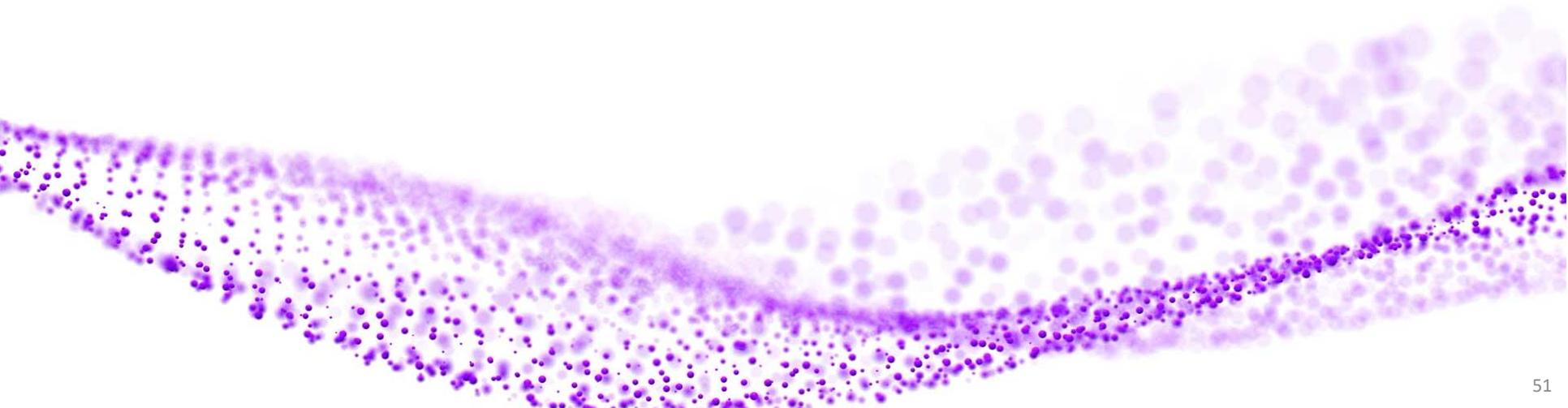
périmètre Le Mans/Laval – Le Mans

- **VEOLIA**
 - Les résultats de QS du mois d'octobre sont BO et le stock BO est maîtrisé même si nous avons eu une augmentation sur la fin du mois avec des QP Front et Back en hausse
 - Il faut continuer à travailler sur les DMT, et notamment la bonne montée en compétence des nouveaux intégrant, afin de bien tenir nos capacitaires.
 - Des formations de mutualisation ont été réalisées pour se préparer à la forte commande SETOM liée à la facturation saisonnière. Néanmoins, les flux sont plus faibles que prévu sur ces périmètres et les conseillers sont rapidement revenus vers d'autres flux.
 - Les QP Sirius restent assez changeantes et en augmentation prévisionnelle sur la fin d'année. Nous avons donc déclenché des formations de mutualisation supplémentaire.
- **EKWATEUR :**
 - Arrêt de l'activité sur le B2B (Pro) à fin mars 2025
 - Commande globale à 3 mois : 2940 heures en décembre 2024, 2793 heures en janvier 2025 et 2646 en février 2025.
 - Projet de déploiement d'Amazon Connect (à prévoir en fin d'année sur le B2B, pas encore de date officielle).
- **BNP PF :**
 - Arrêt Multi DTS au 31 décembre.
 - Maintien de l'activité Welcome sur le mois de Janvier 2025 (5000 fiches livrées).
 - Fin d'activité BNP au 31 janvier 2025.
- **LES MENAGES PREVOYANTS :**
 - Service Client à 3 mois : 1623 en décembre 2024, 1820 heures en janvier 2025 et 1122 heures en février 2025.
 - Lancement nouveau CRM HubSpot : stand-by suite soucis rencontrés lors de la phase de test.
- **BAYI :**
 - RAS

1. Point Actualités des centres

périmètre Le Mans/Laval – Laval

- **BYTEL**
 - Visites clients prévues sur site : CONSO le 05/12
 - Arrêt de l'activité CDS le 30/04/2025





Questions Réponses

CGT

EKWATEUR

1. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi, malgré le retour de Pierre début novembre, les conseillers n'ont toujours pas reçu de retour concernant les challenges des mois de septembre et octobre (notamment le café et la pause) ?

Nous sommes sur le rattrapage des gains de challenge non restituée à date et nous avons priorisé le petit-déjeuner équipe de notre challenge estival. Nous avons également mis à disposition une clé de cafés pour les collaborateurs disponible dans le bureau RP.

2. En ce qui concerne le challenge « Moustache », pourquoi l'outil n'a-t-il pas été mis à jour à la suite des erreurs de calcul constatées ?

Les résultats des challenges seront validés par la cliente mi-décembre pour que les données soient toutes prises en compte. L'outil n'étant qu'une tendance de performance. Nous encourageons les collaborateurs à poursuivre leurs remontées pour poursuivre la finesse du suivi

3. Est-il justifié de placer un conseiller en disponibilité à distance, sans le prévenir au préalable, uniquement pour un appel en attente, suivi de près de deux heures de disponibilité, et ce, sans attendre un retour de ce dernier au message Teams envoyé par la Responsable des Équipes ?

Le point a été fait avec nos managers à ce sujet en brief, il s'agit d'une pratique peu fréquente que nous utilisons lorsque les collaborateurs ne répondent pas à notre sollicitation de remise en disponibilité lorsque nous avons des appels en attente.

4. Quels sont les projets concernant Magalie et Laura au 31 décembre 2024, à la suite de l'annonce du Plan de Départs Volontaires (PDV) ?

Il est prévu à date un arrêt de mission pour ces deux collaboratrices.

5. Est-ce que Laura intégrera à nouveau l'équipe PRO en tant que conseillère ? Quant à Magalie, sera-t-elle affectée aux appels du Part ?

Laura et Magalie retourneront sur leurs activités d'origine. Nous nous réservons évidemment le droit de modifier ces affectations en fonction des commandes de la cliente.

6. En matière de qualité, les conseillers se plaignent de ne pas obtenir de réponse de Magalie sur Teams. Ne relève-t-il pas de ses fonctions de répondre à ces sollicitations ?

Nous vous confirmons que cela relève de ses fonctions si notre formatrice est disponible pour pouvoir y répondre

7. À la fin de la mission de Laura, Manue sera-t-elle seule en charge de l'équipe Part ?

Au vu des commandes clients et de notre staff associé, nous projetons à date de faire des équipes mixées entre le PART & le PRO.

EKWATEUR PRO

8. Les conseillers expriment une pression constante malgré leur disponibilité, notamment de la part de la Responsable des Équipes, qui continue d'insister sur l'importance des rendements. Pourquoi ?

Malgré la disponibilité, nous sommes tenus d'assurer nos résultats QS et stock BO de ce fait, nous nous devons de prendre les flux quand ils se présentent. La difficulté étant que le moindre pic d'appel non assuré impacte lourdement nos résultats.

9. Qui prendra en charge le remplacement d'Ismahane ? Comment se déroulera la passation avec le nouvel RE ? Les conseillers appréhendent vivement le départ d'Ismahane et craignent une perte d'activité. À cet égard, quels critères seront pris en compte pour cette désignation ?

A date, nous étudions toutes les pistes possibles dans le cadre de ce départ et nous ne pouvons pas de ce fait vous donner plus de visibilité sur l'organisation future de l'activité. Lors du CSE du 27 novembre, il a été annoncé un arrêt de l'activité B2B (Pro) au 30 mars 2025.

VEOLIA

10. Certains conseillers, n'étant en production que depuis le 4 novembre 2024, subissent déjà, au 18 novembre 2024, une pression sur le taux de transfert. En conséquence, plusieurs conseillers ont quitté leur poste. Comment expliquez-vous cette situation, notamment lorsqu'on leur demande de reprendre sur la DMT, par exemple ? De plus, comment justifier la pression exercée sur eux pour leur présence alors même qu'ils sont en appel, voire absents ? Des AOF sont attribués, par exemple, pour des durées de travail de 100 secondes, durant une première semaine d'intégration sur le plateau.

Les collaborateurs sont accompagnés dès leurs intégrations sur le plateau avec l'aide d'une trajectoire évolutive ciblée présentée à chaque conseiller afin d'atteindre nos objectifs contractuels.

Pour rappel, Les AOF sont un plan d'accompagnement que le RE met en place afin d'aider à améliorer l'une des compétences des CC. L'AOF peut-être déclenché en cas d'écart sur les résultats mais aussi suite à une observation terrain, à la demande du CC, etc.... Dans l'AOF, nous retrouvons le retour suite à la phase d'observation du RE avec les compétences observées bien performées et celles où une opportunité d'amélioration a été détectée. Chaque action réalisée par le RE pour aider le CC sera spécifiée dans l'AOF. Quand nous avons un AOF en cours, nous sommes un collaborateur privilégié pour le RE et chaque semaine des actions de coaching seront réalisées.

En instance, vous nous avez précisé que cela concerne principalement les formations réalisées à distance. Nous allons analyser les questionnaires de satisfaction issues des fins de formation en distanciel et en présentiel.

11. Pourquoi ne pas prévoir davantage BO (en dehors de celles du samedi), afin de leur permettre de prendre le temps de monter en compétences et d'assimiler les procédures sans subir de pression ?

Le traitement du BO est bien mis en place sur les pépinières. Sur octobre et novembre il y a eu 453 heures de production BO pour les CC de 1 à 3 mois d'anciennetés. Il est important également que les CC se perfectionnent en FO en parallèle.

12. Pourquoi ne pas d'accorder davantage de temps aux conseillers pour s'exprimer lors des briefs ? Il serait souhaitable que ces moments d'échange soient bidirectionnels, et non qu'ils se transforment en monologues de la part d'un RE agacé qui n'aspire qu'à conclure rapidement la réunion.

Les briefs collectifs sont un moment où le responsable d'équipe (à distance ou sur site) peut présenter les actualités et les résultats collectifs de l'équipe. Il permet également d'échanger sur les différentes actions en cours. Si un collaborateur a besoin d'exprimer et d'échanger avec son manager, il faut le faire de façon individuelle et ne pas hésiter à demander un brief avec son RE.

13. Concernant les workflows, il semble que les statistiques sur le BO soient erronées, ce qui fausse les paliers des primes BO. Quelles mesures envisagez-vous pour corriger ces erreurs et éviter qu'elles ne se reproduisent ?

Le WORKFLOW permet de suivre la production à J et au cumul du mois pour chaque conseiller. S'il y a des écarts il faut les remonter auprès de son RE pour analyse. Les primes quant à elles sont contrôlées par chaque RE en cohérence avec le réalisé du mois concerné.

En revanche nous sommes en attente de correction d'un souci de statistique par notre client sur des motifs Abonnement Waterp. Dès correction, une régularisation de prime sera effectuée pour les cas qui auraient été impactés.

14. En ce qui concerne l'aide à la réponse, est-il normal qu'une RE à distance fournisse des réponses incorrectes ? Certains conseillers se voient obligés d'intervenir pour corriger les réponses données à leurs collègues. Pourriez-vous, une fois de plus, indiquer quand un plan de formation approprié sera mis en place ? Le temps de réponse est trop long, ou bien il y a une absence de réponse, voire des conseils demandant aux conseillers de rappeler les clients le lendemain, après le brief d'équipe ?

Merci de remonter des exemples concrets auprès du RPA de l'activité SVP afin d'éclaircir cette situation.

15. Pourquoi les heures supplémentaires ont-elles été imposées le 19 novembre 2024 ?

Les heures imposées sont des heures pour solder les heures dues de journée solidarité à réaliser.

16. Est-il normal de remettre des conseillers en disponibilité sans les prévenir au préalable sur Teams ?

Les CC sont systématiquement prévenus en amont à l'oral ou par teams, si pas de réponse ou de retour de sa part, les pilotes des flux peuvent effectivement le repasser en dispo.

17. Les dysfonctionnements récurrents sur IRIS génèrent une pression injustifiée de la part des RE, bien que les conseillers ne soient pas responsables de ces erreurs. De plus, ces derniers subissent un discours agacé de la part des RE.

Les dysfonctionnements connus sont les ralentissements ponctuels de l'outil, indépendamment de notre volonté. Généralement il faut fermer et relancer IRIS pour le résoudre.

CC en Waha / pb réseau (fournisseur d'accès) ? => contact hotline

18. Pourquoi les formés à distance, ainsi que la dernière FI, n'ont-elles pas accès à l'agenda de la cartographie ?

Lors des dernières intégrations, HELIA rencontrent effectivement des problématiques de création indépendamment de notre volonté. Ils sont toujours en cours d'investigation sur l'origine de ce problème.

19. Quand une équipe sera-t-elle attribuée à Maeva ?

Maeva est en cours de formation sur l'outil WATERP, elle aura son équipe en binôme avec Pauline HUET à compter du 09 décembre.

20. En l'absence du RPA, qui doit revenir le 26 novembre 2024, la dernière FI, en provenance de BNP, n'a toujours pas de RE à la date du 20 novembre 2024, alors qu'ils sont censés entrer en production le 25 novembre 2024 ?

Le RPA est revenu le 25 novembre et la répartition a été réalisée à cette même date conformément à ce qui été prévu.

21. Quel est le devenir de Pauline au 31 décembre 2024, à la suite de l'annonce du PDV ?

Nous sommes en cours de projection des besoins pour le début d'année 2025. Nous informerons Pauline de la suite dans les prochaines semaines.

22. Pourquoi certains conseillers sont-ils de nouveau affectés sur la qualification de leurs heures, alors qu'ils sont bien présents ?

Les heures sont systématiquement réalisées à J+1 dans BMS. Il est du devoir du collaborateur de les vérifier tous les jours et remonter le cas échéant toutes anomalies constatées. Aucune remontée à date sur des qualifications d'heures erronées.

LMP

23. Pourquoi les personnes récemment formées n'ont-elles pas pu produire, en raison de l'indisponibilité des accès à la sortie de formation ? Une telle situation aurait pu être anticipée, sachant que le client LMP prend un temps considérable à traiter.

La demande de création de logins a été suffisamment anticipée, mais la cliente étant dépendante d'un prestataire de service, le temps de fourniture a été plus long qu'à l'accoutumé.

24. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de double écoute pour la formation interne avec des conseillers plus expérimentés en fin de formation ?

Il n'était pas prévu de double écoute à la sortie de formation, qui pour information n'est pas systématique dans le cadre de nos processus internes.

25. La RE ne consacre pas suffisamment de temps à l'accueil de la nouvelle formation interne. Le 21 novembre 2024, elle a insisté pour que les nouveaux apprenants comprennent rapidement, en précisant qu'elle ne serait pas en présentiel la semaine suivante. Qui aurait dû les accompagner ?

Le manager en duo avec notre formateur se doit d'accompagner les nouveaux apprenants. En lien avec l'absence de notre formatrice, nous avons opté pour un accompagnement manager et collaborateurs expérimentés. Notons bien qu'en lien avec les disponibilités de l'activité ce dispositif nous paraît être efficient.

26. En l'absence de formateurs, l'organisation de l'aide volante, mise en place par la RE et la météo, n'a pas permis une intégration réussie sur le plateau. Pourquoi ne pas avoir privilégié un accueil de qualité, particulièrement en ce moment de climat tendu (avec des conseillers issus de BNP) ?

Les nombreux impondérables cités au-dessus ne nous ont pas permis de faire l'accueil des collaborateurs comme nous aurions aimé le faire. Nous notons cependant ce point.

27. Pourquoi, lors de la formation, n'a-t-il pas été prévu de manipulations sur les outils ? Apparemment, cela dépend des choix de l'équipe formatrice.

Il était prévu de faire des manipulations pendant la formation mais n'ayant les logs disponibles, nous ne pouvions pas faire les manipulations.

28. La formation de Maud, prévue depuis longtemps pour le 25 novembre 2024 pour Bouygues Telecom, a-t-elle été anticipée ? Pourquoi n'a-t-on pas prévu quelqu'un pour accompagner les nouveaux LMP afin d'éviter des tensions ?

La formation de Maud sur BYTEL a été anticipée depuis plusieurs mois, mais nous n'avons pas pu la déployer avant le 19/11 en lien avec l'indisponibilité de notre client pour faire la formation et de notre manager accompagnant Maud.

Nous n'avons pas opté pour un collaborateur expert dédié, mais sur une rotation pour valoriser nos best performers.

29. Quel est le devenir des conseillers sur LMP au 31 janvier 2024 ?

En fonction de la commande, nous organiserons notre staffing sur LMP ou d'autres opérations.

30. Concernant les nouveaux conseillers, quel est le délai de gel appliqué à la rémunération variable ?

Nous ne gelons pas la rémunération variable, mais les collaborateurs seront objectivés sur les indicateurs aménagés en lien avec leurs montées en compétences le premier mois complet de production. Nous ferons, comme nous le faisons à chaque fois, un point sur les impacts potentiels des collaborateurs.



BNP

31. Est-il normal que Morgan ignore toujours son avenir à la fin de la mission BNP ?

Nous avons proposé à Morgan d'intégrer l'équipe Ekwateur. Il doit revenir vers nous sur le sujet.

32. Quel est le devenir de Solenn ? Envisagez-vous de la positionner pour remplacer Ismahane ?

La mission de Solenn prendra fin le 31 décembre 2024. Elle reprendra son poste de responsable d'équipe sur le site de Laval.

33. Quelles sont les décisions envisagées pour les conseillers encore présents sur l'activité ?

Nous sommes en train d'étudier toutes les possibilités de repositionnement sur les activités du centre. Nous reviendrons vers eux le plus rapidement possible pour leur donner la visibilité.

DIVERS

34. Suite à l'annonce du PDV, certains salariés auraient souhaité un brief avec Monsieur David Capel, afin d'exprimer leurs préoccupations ou simplement de savoir s'ils allaient bien. Cette démarche sera-t-elle mise en place ?

Les salariés peuvent tout à fait solliciter leur manager sur le sujet, ces derniers ont à date le même niveau d'information que Monsieur David Capel. Ce dernier se tient bien sûr disponible pour recevoir toutes personnes souhaitant exprimer ses préoccupations.

35. Pourquoi seuls les Responsables des Équipes ont-ils été reçus par David Capel, et les RE absents (de Laval et du Mans) ont-ils eu un suivi ?

Les réunions consécutives à l'annonce du PDV ont également embarqué d'autres fonctions, comme les formateurs. Les collaborateurs qui n'étaient pas présents lors de ces réunions peuvent tout à fait se rapprocher de leur manager. Pour les personnes en absence longue durée, une communication écrite par courrier est à l'étude.

36. Quand la recréation des congés payés sera-t-elle finalisée pour les collaborateurs encore dans l'entreprise, ainsi que pour ceux qui en sont partis ?

Il n'y a pas de date butoir, la recréation se fait au fur à mesure que les demandes arrivent au service paie.

37. Le 21 novembre 2024, les conditions climatiques ont été particulièrement froides, en particulier sur les secteurs Ekwater et LMP. Pourquoi cette situation n'a-t-elle pas été anticipée ?

Nous relançons notre prestataire depuis des mois pour remédier à la situation, nous avons mis en place des solutions temporaires avec chauffages d'appoint, de nouveaux souffleurs plus puissants doivent être mis en place la 1ère semaine de décembre (toujours en attente de solution pérenne de notre fournisseur).

38. Y a-t-il de nouveaux prospects ou clients à venir ?

Nous avons répondu récemment à un appel d'offres pour Le Mans et avons engagé des discussions avec d'autres prospects cette année. Pas de résultats concrets pour le moment.



CFTC

VEOLIA

1. combien de cdd vont s'arrêter ou sont partis de la société ?

Depuis le 01/06/24 : 19 fin PE initiative salarié // 18 fin PE initiative employeur // 29 fin de contrat classique // 4 licenciements faute grave // 13 commun accord.
A date 56 CDD en cours.

2. toujours le problème pour la pose des congés pour cc BNP mutés sur Veolia.

Toutes les demandes des collaborateurs issues de BNP et qui ont intégrés VEOLIA sont traitées au cas par cas en fonction du capacitaire VEOLIA. Ne pas hésiter à se rapprocher du RPA et des ressources humaines sur ce sujet.

3. La date de fin de contrat Veolia est septembre 2025. Quand est dénoncé le contrat ?

Le contrat avec Veolia se termine en effet par défaut fin septembre 2025. Le client n'a donc pas à le dénoncer. En revanche, il est très probable que Veolia lance un appel d'offre début 2025 pour la période démarrant en octobre 2025. Nous répondrons bien entendu à cet appel d'offre.

BNP

4. A la fin de WC, qu'en est-il de la Rpa et du Re à mi-temps ?

Nous vous reportons à la réponse apportée précédemment.

5. Avez-vous commencé ou fait déjà un point sur l'avenir des Cc Rqth ?

Nous en parlons chaque semaine en comité de direction centre. Nous étudions toutes les possibilités et reviendrons vers les personnes concernées le plus rapidement possible.

LIDL

6. Quand est-il du contrat et où vont aller les cc ?

Nous n'avons plus de "renforts" sur l'activité Lidl depuis le mois de septembre.

Les derniers collaborateurs produisant sur cette activité sont retournés dans leurs activités principales. Il n'est pas prévu à date de refaire du renfort sur cette activité produite à Belfort.

DIVERS

7. Suite au PDV, quand seront prévenus les salariés sur le Mans ?

Les postes ouverts au départ seront connus le 12 décembre, à l'issue de la négociation sur l'accord de méthode et la mise en place de l'Espace Information Conseil (EIC) dès que le CSE aura donné son accord.

8. Pour le site de Laval, est-ce que tous les salariés sont concernés par le PDV ?

Nous ne disposons pas encore de toutes ces informations. Celle-ci devraient être connue le 12 décembre, à l'issue de la négociation sur l'accord de méthode et la mise en place de l'Espace Information Conseil (EIC) dès que le CSE aura donné son accord.

SUD

EKWATEUR :

1. Au vu d'un faible flux d'appel sur l'activité, comment parvenez-vous à occuper les conseillers ? Des ateliers sont-ils mis en place ?

Le flux reste très important sur les premières semaines du mois et plus faible sur la deuxième partie. Nous « occupons » la disponibilité sur le passage des e-learning et le déploiement de formation comme la gestion des appels difficiles.

2. Quels sont les retours que vous avez de la part du client concernant le passage sur Amazon Connect ?

Aucun retour du client sur une date de déploiement ou de nouveau test. Le client devait développer la partie « pilotage » & suivi du flux.

3. Suite au départ d'Ismahane, comment allez-vous organiser l'équipe managériale ? Est-il envisagé que Solenn par exemple reprenne un poste de RE sur Ekwater ? L'activité Pro d'Ekwater nécessite une expérience solide en tant que manager.

Nous étudions toutes les pistes possibles pour ré-organiser l'activité. Il n'est pas prévu à date que Solenn intègre l'activité Ekwater.

4. Les conseillers de l'activité Pro, appréhendent de savoir leur « ex RE » de l'autre côté du miroir.

Leur appréhension est légitime cependant nous estimons qu'Ismahane sera tout à fait enclin à gérer au mieux cette situation et nous en serons d'autant plus vigilants.

5.B2B pour Ekwater : Quelles nouvelles stratégies commerciales ou de fidélisation sont envisagées en réponse à la baisse des commandes B2B pour Ekwater ?

A ce jour, pas de compensation de la perte du B2B par le client.

6.Amazon Connect pour Ekwater B2B : Y a-t-il une date prévue pour le déploiement d'Amazon Connect pour Ekwater B2B ? Des formations supplémentaires sont-elles prévues pour les conseillers ?

Aucun retour du client sur une date de déploiement ou de nouveau test. Le client devait développer la partie « pilotage » & suivi du flux.

VEOLIA :

7.Nous avons pour le renfort SETOM formés 11 conseillers du Mans qui n'ont produit que très peu sur le flux. Est-il prévu de les faire tourner sur SETOM afin de pouvoir monter en compétence ? De plus, il ne faudrait pas qu'ils perdent cette capacité.

Les conseillers formés déplorent le fait de ne pas ou très peu produire sur SETOM

Les formations SETOM ont été programmées pour répondre à la commande VEOLIA reçue qui prévoyait 3 fois plus d'appels que les commandes habituelles due aux périodes de facture sur cette région. En réalité nous recevons seulement que 30% de la prévision d'appel. Aussi le traitement des appels sont donc priorisés sur l'équipe socle du site de Blagnac.

8.Concernant le pilote Vendée-Atlantic Eau, quels sont les retours du client ? Celui-ci est-il rentable ?

Le pilote a été mis à la demande du client VEOLIA afin de faciliter le traitement de ces deux régions spécifiques. Le but étant d'optimiser le Service Level d'Atlantic'eau et d'anticiper un Service Level sur Vendée tout en optimisant la dispo afin de pouvoir traiter le BO. Nous considérons donc que cela fonctionne bien.

9. Qu'en est-il cependant de la mutualisation des conseillers ? Car à ce jour les CC de ce pilote peuvent également être amenés à produire sur SIRIUS ? Cela va-t-il devenir un automatisme ?

Suite à cette mise en place, nous sommes en train d'adapter au mieux possible le nombre de ressources nécessaires sur Sirius et sur Atlantic Eau/Vendée, afin de réduire le besoin de bascule. Notamment avec les QP assez soutenues en ce moment sur Sirius, nous formons des personnes issues de GN pour répondre au mieux sur ce flux.

10. Lors de la formation Amazon Connect, il avait été expliqué que les conseillers auraient accès à leurs stats en temps réel (DMT, ACW, pauses ...) mais ce n'est toujours pas le cas, est-ce que cela va évoluer ? Si ce n'est pas le cas, serait-il possible d'augmenter l'envoi des Workflows quotidiens ?

Effectivement cette fonctionnalité n'a pas pu être livrée pour le lancement du 09/09, VEOLIA n'a pas encore de visibilité sur une future date de livraison de la part de Amazon Connect.

Concernant le WORKFLOW, les envois sont réalisés à 10h/12h/14h/16h, nous allons demander à l'équipe reporting d'en ajouter un à 18h.

11. Les ateliers réalisés par Veolia les 13 et 14 novembre ont été fortement appréciés. Il serait bien de les déployer à l'ensemble des conseillers qu'ils s'agissent de GN ou Waterp.

Le déploiement de cet atelier est prévu courant début d'année 2025 pour l'ensemble des collaborateurs VEOLIA.

12. Les dernières FI du Mans et de Belfort, n'ont pas accès à l'agenda carto, ce qui provoque un impact car il n'y a pas de pratique du flux intervention et des prises de rendez-vous. Il faudra penser à leur faire un petit refresh lorsque l'incident sera rétabli.

Lors des dernières intégrations, HELIA rencontrent effectivement des problématiques de création indépendamment de notre volonté. Ils sont toujours en cours d'investigation sur l'origine de ce problème.

13. Les fins de contrat de début janvier, pourront-elles être prolongées aux vues de l'actualité TP ?

Nous étudions le sujet et pourront prendre des décisions suite à la fourniture des commandes actualisées de début d'année.

14. Lors des congés d'Alexis, les managers de l'activité devaient avoir comme back up côté opérationnel, William Janutolo. Cependant aucun BDL n'a eu lieu même en version light et le fichier de suivi intégration n'a pas été mis à jour.

Les RE déplorent le manque d'accompagnement/suivi/quotidien/hebdomadaire durant le Back up.

Par contre, les managers remercient Nathalie Gros et Romain Jeudon pour leur aide.

L'actualité a fait que ce point prévu n'a pu être réalisé. Nous serons vigilants à réaliser cela dans la mesure du possible sur les prochaines périodes de CP d'Alexis.

15. Une demande par les RE avaient été faite concernant une analyse des plannings des managers sur l'année 2024 pour vérifier la répartition des tâches, mais aucun retour ne leur a été fait. Qu'en est-il ?

Une analyse a bien été faite par le responsable de production en l'absence du RPA. Il en ressort que la moyenne est de 1 samedi travaillé toutes les 6 semaines.

En instance, vous nous avez précisé que le sujet portait également sur les ouvertures et fermetures. Une analyse complète sera réalisée par le RPA à la clôture 2024, soit en janvier 2025.

16. D'après les bruits de couloirs, Aymen serait en formation sur une autre activité ? Qui deviendra le back-up de son équipe ? Quelle sera la nouvelle organisation ?

Le responsable d'équipe de Lyon vient effectivement de basculer sur une autre activité. Aussi les 5 conseillers présents VEOLIA Lyon vont être donc géré à distance par les équipes du Mans.

17. Espionnage par la nouvelle téléphonie : Les salariés en télétravail signalent que la nouvelle téléphonie semble constituer une forme d'espionnage, car même en mettant le client en attente lors d'un brief d'écoute avec le RE, tout est audible. Que comptez-vous faire pour garantir l'intimité des salariés en télétravail et s'assurer qu'ils ne sont pas espionnés en permanence ?

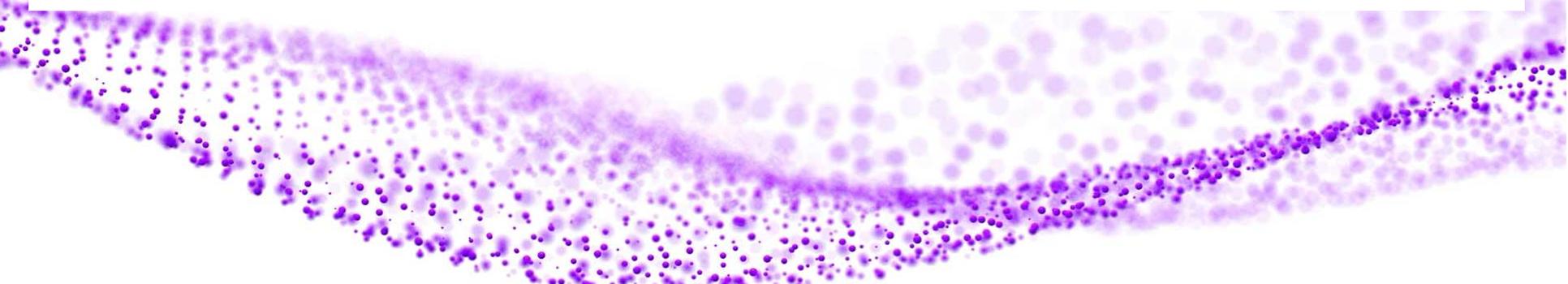
Comme vu en instance du 27/09/24, la fonction et les paramètres des enregistrements sont liés à l'outil Amazon Connect. Lors des évaluations aucun critère n'est évalué sur ce temps d'enregistrement de mise en attente. A noter que sur les temps de mise en attente la qualité audio est inaudible.

18. Marge brute sur les projets en déficit (Veolia) : Quelles actions sont envisagées pour améliorer la marge brute sur les projets en déficit, comme Veolia ?

Les actions sont communiquées et pilotées par le RPA et les managers. A savoir de continuer à travailler sur l'accompagnement des collaborateurs sur les différents KPIs contractuels VEOLIA, afin de tenir des taux de marge cohérents (l'activité n'étant pas en déficit pour l'année 2024, mais à des niveaux de marge à améliorer).

19. Gestion des appels après 19h (Veolia) : Pour le projet Veolia, la gestion des appels après 19h est-elle toujours en discussion ? Y a-t-il des avancées pour limiter les appels tardifs ou augmenter les ressources durant ces créneaux horaires ?

Les appels arrivant sur le flux avant 19h00 doivent être traités. A date la QP des appels reçus à 18h45 est de 30%. De ce fait l'ensemble des appels sont bien décrochés avant 19h00.



BNP :

20. Savez-vous à aujourd'hui sur quelle(s) activité(s) seront positionnés les conseillers de BNP à compter de début février ?

Les conseillers seront repositionnés sur les autres activités du centre du Mans, nous revenons vers eux au plus vite.

21. Avez-vous statué sur l'avenir de Morgan ? Sur quelle activité sera-t-il positionné à compter de début février ? (Bayi?)

Nous avons proposé à Morgan d'intégrer l'activité Ekwater à partir de début février. Nous attendons son retour.

22. Fin de l'activité pour BNP : Des informations supplémentaires sont-elles disponibles sur le reclassement des conseillers concernés par la fin de l'activité pour BNP ?

Non, nous vous reportons à la réponse apportée précédemment.

LMP :

28. Comment s'est déroulée la formation LMP ? Quels sont les retours des conseillers ?

Malgré notre programmation, la formation ne s'est pas déroulée comme nous aurions aimé. En effet, la livraison des logs par la cliente ayant été très tardive, les collaborateurs n'ont pas pu pratiquer sur les outils en formation et le nesting a dû être décalé.

Divers :

29. Qu'en est-il de l'avenir de Solenn après la fin de l'activité BNP ? Si fin de mission au 31/12, qui va reprendre l'activité Bytel en tant que RPA et comment va être réalisée la passation ? Si Solenn redevient RE sur quelle activité sera-t-elle positionnée ?

La mission de Solenn prendra fin le 31 décembre 2024. Elle reprendra son poste de responsable d'équipe sur le site de Laval et réintégrera l'activité Bouygues Telecom. L'activité sera directement prise en charge par Romain.

30. Pouvez-vous nous détailler le nombre de mission en cours actuellement et sur quelle activité ainsi que les dates de fin ?

4 missions : 2 sur Ekwater (RE : Laura et AQF : Magalie), 1 mission RPA (Solenn) et 1 mission RE (Pauline). Toutes ces missions ont une date de fin au 31 décembre 2024.

31. Avez-vous des informations sur d'éventuels prospects pour le Centre du Mans ?

Nous avons répondu récemment à un appel d'offres pour Le Mans et avons engagé des discussions avec d'autres prospects cette année. Pas de résultats concrets pour le moment.

32. Quelles sont les animations prévues sur les 3 prochains mois ?

En décembre, décoration de Noël. Pas de visibilité sur les animations des mois suivants.

33. Même si cela relève de la CSSCT, quand sera réparé le problème de chauffage sur le plateau Ekwater ? Nous sommes en période hivernale, il faudrait donc réagir assez rapidement. Un contrat de maintenance est-il toujours en cours ? Pourquoi cela prend-il autant de temps (septembre) ?

Nous relançons notre prestataire depuis des mois pour remédier à la situation, nous avons mis en place des solutions temporaires avec chauffages d'appoint, de nouveaux souffleurs plus puissants doivent être mis en place la 1ère semaine de décembre (toujours en attente de solution pérenne de notre fournisseur).

34. Même si cela relève de la CSSCT, disposez-vous d'assez de sel en cas d'intempéries ?

Oui, nous en avons suffisamment (plusieurs sacs de 50kg stockés sur centre), Laval également.

35. Même si cela relève de la CSSCT, qu'a-t-il été fait concernant le stationnement des gens du voyage sur notre parking ?

Nous avons engagé les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes (police, mairie,...).

36. Lors de l'exercice incendie du 21/11, une des issues de secours du plateau Veolia n'a pu être ouverte correctement du fait qu'une corde à linge bloquait l'ouverture de celle-ci. Pourriez-vous faire le nécessaire pour que cela ne se reproduise plus ?

Suite à intervention de Marius le 27/11, les véhicules stationnant devant les issues de secours et autour de notre Centrale traitement d'air ont été retirés.

37. Fuites d'eau et étanchéité de la toiture : Quelles solutions sont prévues pour les fuites d'eau et l'étanchéité de la toiture ? Une date de réparation est-elle confirmée ?

Une expertise a été réalisée le 22/11 par l'entreprise SOPREMA pour certaines fuites (IT, sanitaire plateau 1 face Ekwateur). La fuite située au-dessus du plateau Ekwateur doit être expertisée par un bureau de contrôle DEKRA. Il s'agit de 2 sujets différents nécessitant en effet 2 expertises.

38. Perte de compétences clés : Quels moyens seront déployés pour limiter la perte de compétences clés à la suite des départs volontaires ?

Nous n'avons pas encore la visibilité sur les postes ouverts au départ.

Réorganisation et Fermeture de Sites

39. Fermeture de sites et réorganisation : Bien que la communication initiale concernant les fermetures de sites ait été faite, existe-t-il des informations supplémentaires ou des mises à jour qui doivent être communiquées aux équipes restantes ?

Aucune fermeture de site n'a été annoncée. Ce point fait partie des sujets du CSE.

40. Maintien de la motivation après la fermeture des sites : Quelles actions concrètes la direction envisage-t-elle pour maintenir la motivation des équipes après les fermetures de sites ?

Aucune fermeture de site n'a été annoncée. Ce point fait partie des sujets du CSE.

41. Gestion du stress après la fermeture des sites : Existe-t-il un plan pour gérer les tensions ou le stress parmi les conseillers restants suite à ces changements ?

Aucune fermeture de site n'a été annoncée. Ce point fait partie des sujets du CSE.

42. Répartition de la charge de travail après fermeture des sites : Comment prévoyez-vous de maintenir l'équilibre de charge de travail entre les équipes après les fermetures de sites ?

Aucune fermeture de site n'a été annoncée. Ce point fait partie des sujets du CSE.

43. Départs volontaires et gestion des perturbations : Quelles seront les conditions pour les départs volontaires et comment seront-ils gérés pour éviter des perturbations dans les équipes restantes ?

Les postes ouverts au départ seront connus mi-décembre (le 12 décembre), à l'issue de la négociation sur l'accord de méthode et la mise en place de l'Espace Information Conseil (EIC) dès que le CSE aura donné son accord. Sera ensuite lancée la seconde phase d'information consultation relative au plan de réorganisation et au plan de départ volontaire. Ce n'est qu'à compter de cette date et durant 4 mois que les conditions de ce projet seront évoquées.

44. Mobilité interne et reconversion après fermeture des sites : Quelle stratégie est mise en place pour favoriser la mobilité interne des conseillers, en particulier pour ceux touchés par les fermetures de sites ? Des solutions de reconversion seront-elles proposées pour les conseillers souhaitant évoluer ou se rediriger vers d'autres métiers au sein de l'entreprise ?

Aucune fermeture de site n'a été annoncée. Ce point fait partie des sujets du CSE.

45. Suivi de l'évolution des salariés après réorganisation : Comment prévoyez-vous de suivre l'évolution des salariés après la réorganisation et quelles mesures seront mises en place pour ajuster la situation en cas de difficulté imprévue ?

Ce point fait partie des sujets du CSE.

46. Réévaluations post-réorganisation : Des réévaluations seront-elles faites pour corriger les problèmes liés à la réorganisation dans les mois qui suivent ?

Les CSE vient de débiter les échanges sur le PDV (accord de méthode dans un premier temps et négociation dans un second temps à partir du 12 décembre). Nous ne pouvons présumer de potentiel problème organisationnel à l'issue du PDV.

Conditions de Travail et Support aux Salariés

47. Soutien psychologique et suivi au Mans : Étant donné la présence de psychologues sur le site du Mans, quelles ont été les remontées et les demandes principales des conseillers jusqu'à présent ? Comment le soutien psychologique a-t-il été perçu par les salariés, et quelles mesures complémentaires pourraient être mises en place si nécessaire ?

Pour des raisons de confidentialité, aucune information sur les échanges entre les salariés et les psychologues n'est communiquée à la direction. La mise en place de ce soutien psychologique a été bien perçue.

48. Suivi psychologique après réorganisation : Existe-t-il un suivi continu pour évaluer l'impact psychologique sur les conseillers après la réorganisation, et si oui, comment ce suivi est-il structuré ?

Les CSE vient de débiter les échanges sur le PDV (accord de méthode dans un premier temps et négociation dans un second temps à partir du 12 décembre). La réorganisation n'interviendra qu'à l'issue des négociations. Le sujet d'un sujet psychologique post-réorganisation est à aborder en CSE.

49. Renforcer le soutien de proximité avec les formateurs : Les conseillers mentionnent un manque de soutien et d'écoute de proximité avec les formateurs. Y a-t-il des plans pour renforcer cette proximité et améliorer l'accompagnement ?

Toute l'équipe formation qualité est mobilisée pour accompagner les conseillers. Nous travaillons notamment sur des ateliers afin de diminuer les anomalies, ainsi que des optimisations de l'accès à l'information, qui sont deux sujets très chronophages pour l'équipe qualité.

Questions Générales (Concernant l'Absentéisme, les Congés et la Réorganisation)

50. Absentéisme au Mans : Concernant l'absentéisme élevé au Mans (12,1%), des mesures spécifiques de soutien ou de prévention sont-elles envisagées ?

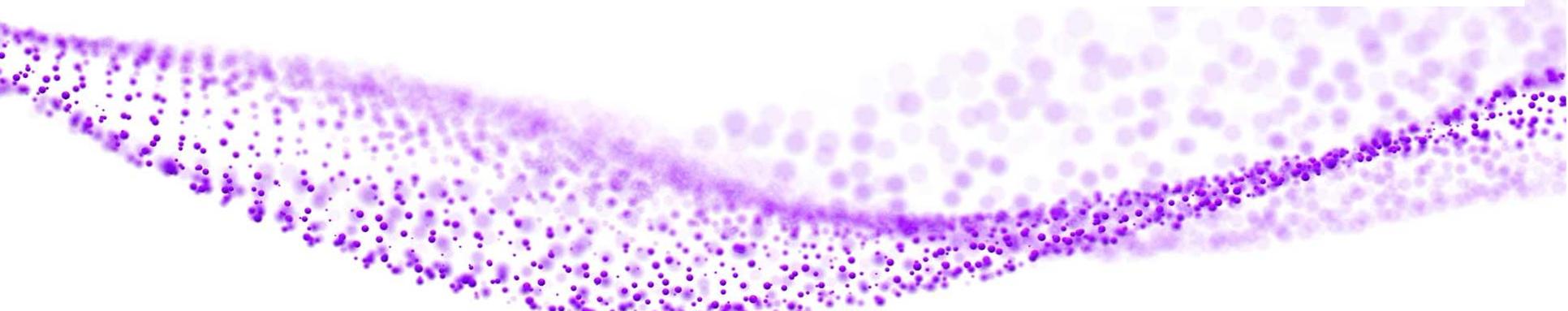
La psychologue se tient à disposition de l'ensemble des salariés, peu importe que le sujet soit lié au PDV ou non.

51. Congés non posés avant la fin de l'année : La question des jours de congé non posés avant la fin de l'année est-elle résolue ? Peut-on prévoir une meilleure anticipation pour éviter les refus de dernière minute ?

Nous passons en revue de façon systématique les congés restants lors des TPS pour que les collaborateurs ne les perdent pas. Nous sommes plus flexibles sur la validation des congés hors quota et hors période de fêtes de fin d'année.

52. Congés accumulés avant fin d'année : Quelles actions sont prévues pour que les conseillers puissent poser leurs congés accumulés avant la fin de l'année ?

Nous passons en revue de façon systématique les congés restants lors des TPS pour que les collaborateurs ne les perdent pas. Nous sommes plus flexibles sur la validation des congés hors quota et hors période de fêtes de fin d'année.





Merci de votre attention !