

TELEPERFORMANCE FRANCE

Asnières sur Seine
Stephenson
Villeneuve d'Ascq

Réunion des
Représentants
de Proximité (RP)
27 novembre 2024



1. Point Financier



1. Point Financier

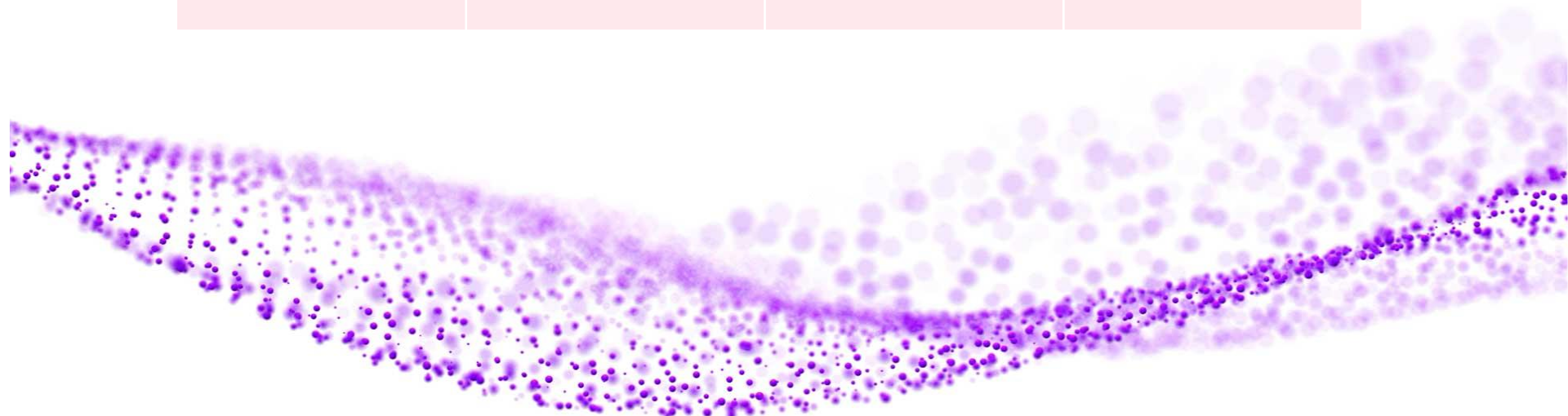
Chiffres clés - Octobre 2024 - Asnières

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
FRANCE BILLET	143,5	94,3	65,7 %
GPSO	30,7	8,5	27,7 %
SMOOVE	31,4	- 0,8	- 2,5 %
FGDR	10	6,7	67,4 %
TOTAL	216,9	104,5	48,2 %

1. Point Financier

Chiffres clés - Octobre 2024 - Stephenson

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
Orias	14	- 3,2	- 23,3 %
TOTAL	14	- 14,7	- 105,5 %



1. Point Financier

Chiffres clés - Octobre 2024 - Villeneuve d'Ascq

ACTIVITES	CA en K€	MB en K€	%MB
ADA	27	5	19,1 %
AG2R	225	58	25,8 %
ENGIE	244	52	21,3 %
LEROY MERLIN	204	15,3	7,6 %
LYRECO	24	4,2	18,1 %
MÖLNLYCKE	8	5	60,9%
TOTAL	731,4	137	18,7 %

2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs - Octobre 2024

Effectif global Asnières

65 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	52	50,1
CDD	9	9
INTERIM	4	4

Effectif global Villeneuve d'Ascq

298 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	185	181,3
CDD	75	75
INTERIM	26	26
STAGE	11	11
CONTRAT D'APPRENTISSAGE	1	1

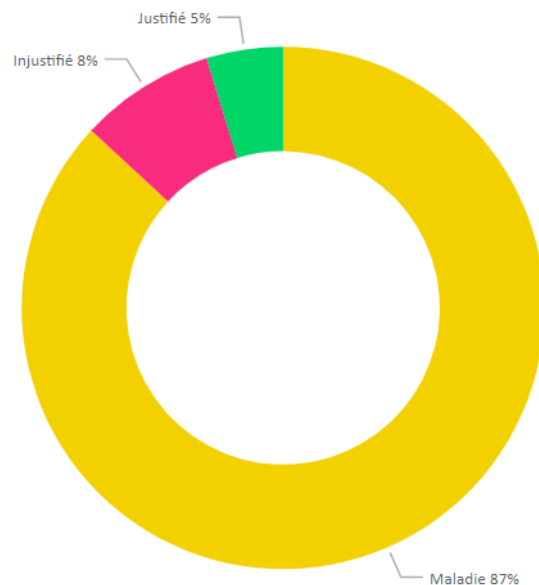
Effectif global Stephenson

7 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	7	7

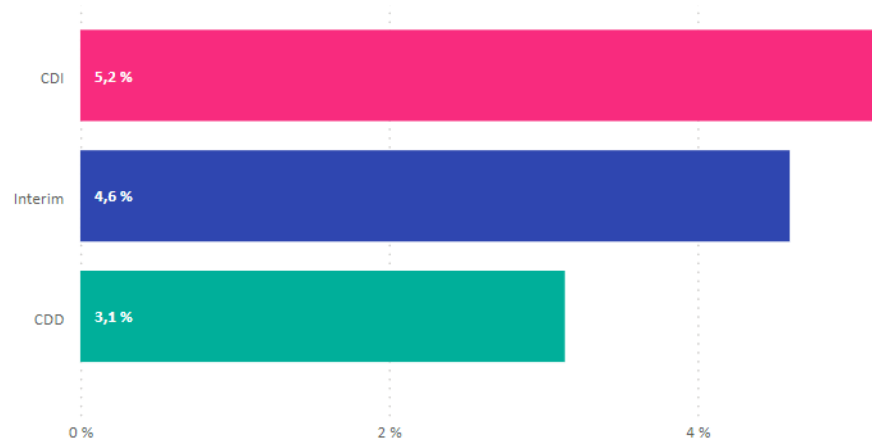
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Octobre 2024 - Asnières

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



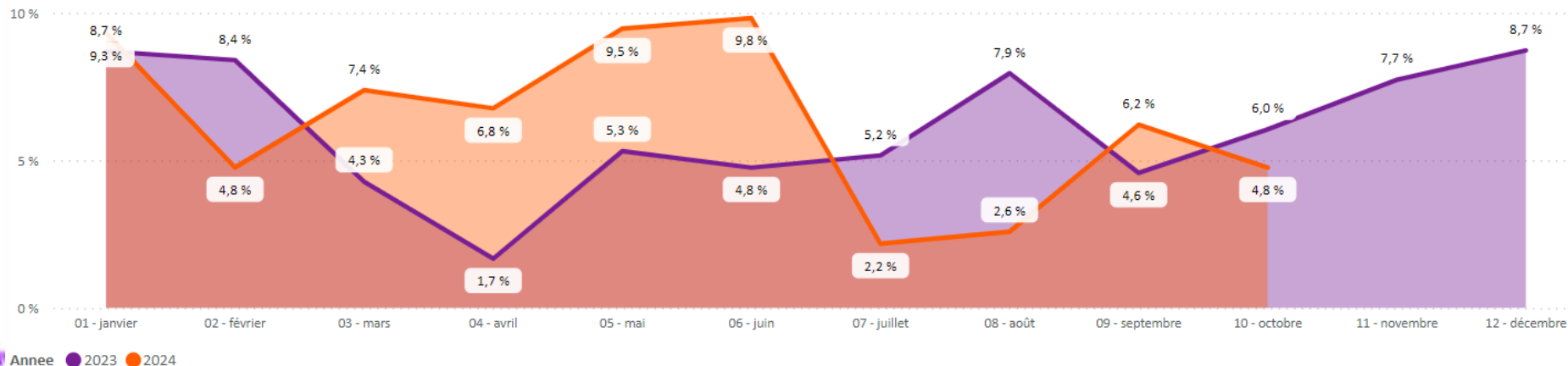
TOTAL

4,8 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Asnières

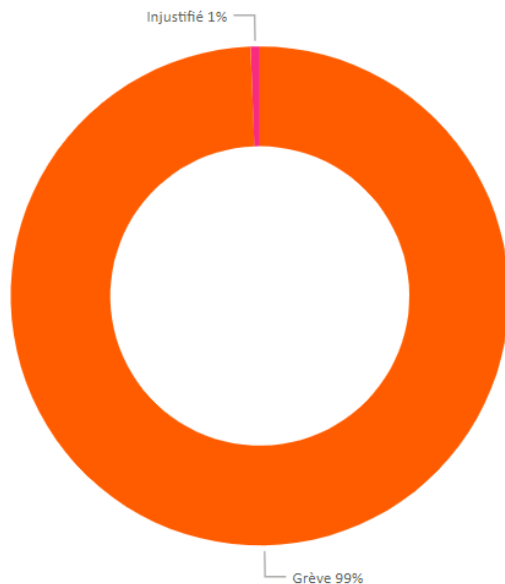
Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023



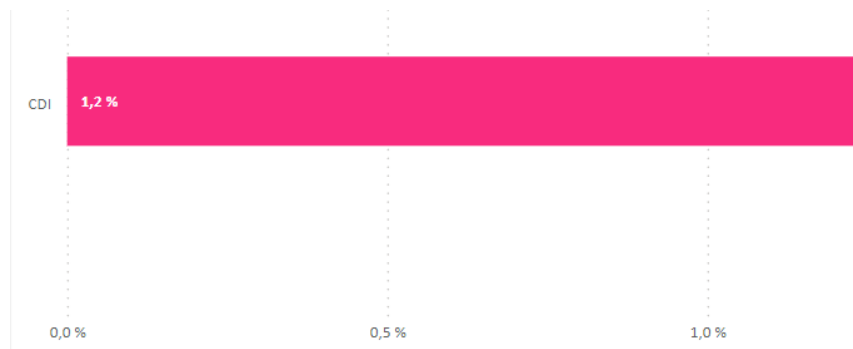
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Octobre 2024 - Stephenson

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :



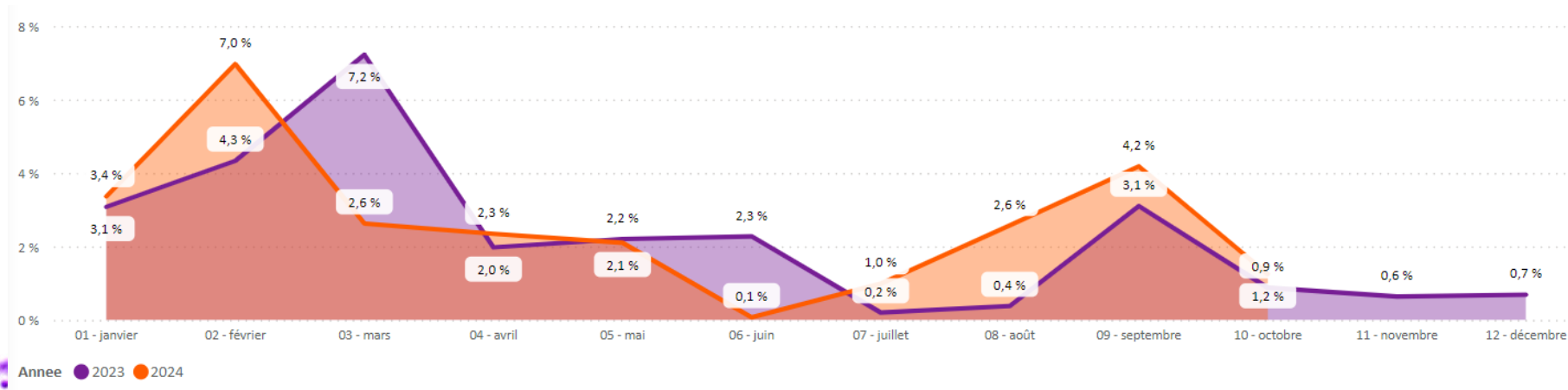
TOTAL

1,2 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Stephenson

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023

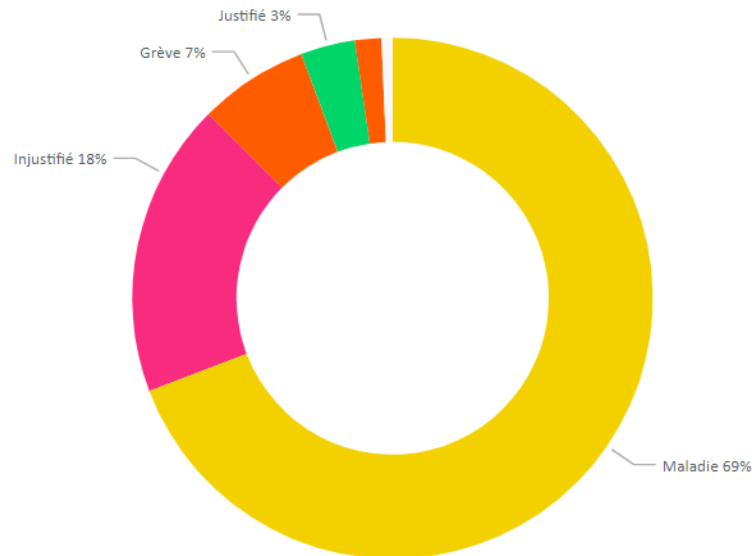


2. Point Ressources Humaines

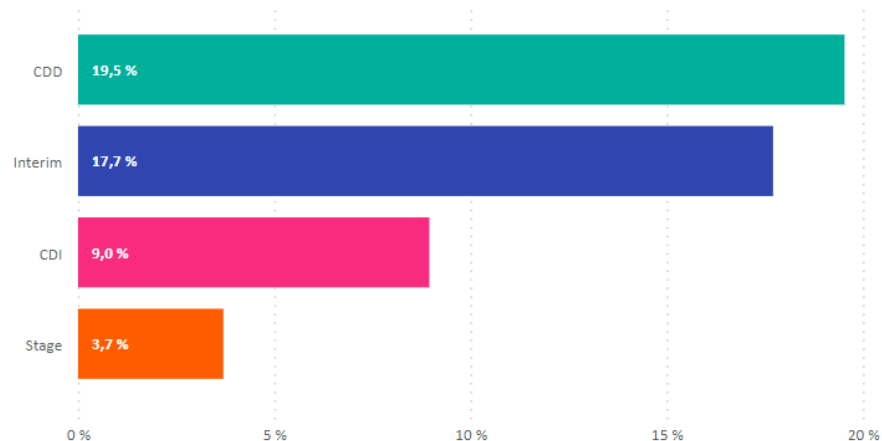
Absentéisme - Octobre 2024 - Villeneuve d'Ascq

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

NB : Maternité/Paternité 1 % (en blanc) et Accident travail/trajet 2 % (en orange)



- **Répartition par type de contrat :**



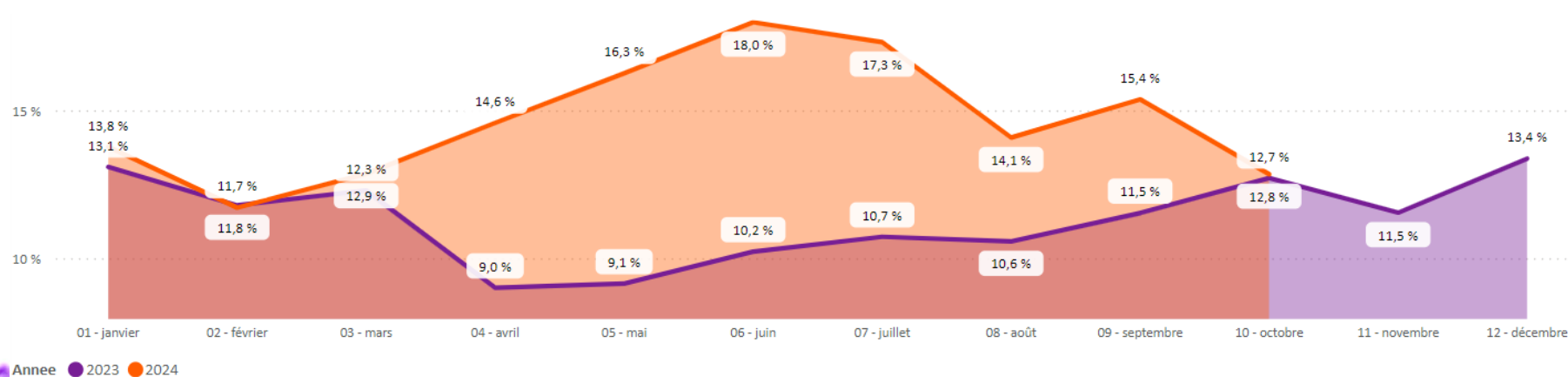
TOTAL

12,8 %

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme - Villeneuve d'Ascq

Evolution du taux d'absentéisme 2024 vs 2023



2. Point Ressources Humaines

Primes Octobre 2024 - Asnières

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
Arval	4	592
Edenred	2	379
Groupama	7	540
GPSO	5	884
SMOVENGO	19	984
SMOVENGO APPELS	8	250
SMOVENGO N2	5	295
SMOVENGO PJ	6	439
France Billet	2	438
ORIAS	5	749
Total général	44	4 566



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Octobre 2024 - Asnières

CC Arval			
Palier	KPI 1 Taux erreur cotations / matrices /réajustement)	KPI 2 Moyenne d'écoutes et pickings	KPI 3
A	<=1%	>=95%	
B	<=3%	>=90%	
C	<=4%	>=85%	
D	<=5%	>=80%	
E	> 5%	<80%	

CC Edenred - TR			
Palier	KPI 1 Traitement dossier	KPI 2 Notes d'écoutes	KPI 3
A	>=20	>=87%	
B	>=18	>=85%	
C	>=17	>=80%	
D	>=16	>=75%	
E	<16	<75%	

CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	<=417	>=90%	
B	<=463	>=85%	
C	<=509	>=80%	
D	<=556	>=75%	
E	>556	<75%	

CC Groupama Gan Vie - RDV individuel			
Palier	KPI 1 Taux de OK	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	>=32%	>=90%	
B	>=30%	>=85%	
C	>=28%	>=80%	
D	>=26%	>=75%	
E	<26%	<75%	

CC Groupama Gan Vie - Recouvrement			
Palier	KPI 1 %CA CB	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	>=70%	>=95%	
B	>=60%	>=90%	
C	>=50%	>=85%	
D	>=40%	>=80%	
E	<40%	<80%	

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	<=502	>=95%	
B	<=528	>=90%	
C	<=554	>=85%	
D	<=581	>=80%	
E	>581	<80%	

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT			
Palier	KPI 1 DMT	KPI 2 Note d'écoute	KPI 3
A	<=617	>=95%	
B	<=650	>=90%	
C	<=682	>=85%	
D	<=715	>=80%	
E	>715	<80%	

CC GPSO ACCUEIL			
Palier	KPI 1 Nb Retards/mois	KPI 2 Taux de qualification dans base Access	KPI 3
A	<=0	>=99%	
B	<=1	>=98%	
C	<=2	>=96%	
D	<=3	>=95%	
E	>3	<95%	

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Octobre 2024 - Asnières

CC II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=3,10	>=96%	
B	<=3,30	>=95%	
C	<=4	>=94%	
D	<=4,3	>=93%	
E	>4,3	<93%	
CC II MUT GPSO Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Note d'écoute	
A	<=6	>=96%	
B	<=6,3	>=95%	
C	<=7	>=94%	
D	<=7,3	>=93%	
E	>7,3	<93%	
CC LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	Note d'écoute
A	<=4,20	>=5	>=96%
B	<=4,50	>=4	>=95%
C	<=5	>=3	>=94%
D	<=5,3	>=2	>=93%
E	>5,3	<2	<93%
CC SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	% d'Envoi CSAT	DMT IN	Note d'écoute
A	>=60%	<=300	>=90%
B	>=55%	<=320	>=85%
C	>=50%	<=340	>=80%
D	>=45%	<=360	>=75%
E	<45%	>360	<75%

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

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Octobre 2024 - Asnières

CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>= 14	>= 95%
B	<=30	>= 12	>= 85%
C	<=40	>= 10	>= 75%
D	<=50	>=8	>= 65%
E	>50	< 8	< 65%
CC ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=460	>= 90%	
B	<=480	>= 85%	
C	<=500	>= 80%	
D	<=520	>= 75%	
E	>520	< 75%	
CC ORIAS Intégration			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Note d'écoute	
A	<=480	>= 90%	
B	<=520	>= 85%	
C	<=560	>= 80%	
D	<=600	>= 75%	
E	>600	< 75%	

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
Arval	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	44,44%	11,11%	0,00%	11,11%	33,33%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RDV individuel	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Recouvrement	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	50,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO ACCUEIL	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
II MUT GPSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	15,79%	21,05%	26,32%	15,79%	21,05%	100,00%
SMOVENGO N2	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	25,00%	37,50%	0,00%	12,50%	25,00%	100,00%
SMOVENGO PJ	0,00%	16,67%	66,67%	16,67%	0,00%	100,00%
ORIAS	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS Intégration	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	47,73%	13,64%	13,64%	9,09%	15,91%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	E	Total
Arval	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	61,11%	5,56%	16,67%	16,67%	100,00%
SMOVENGO N2	25,00%	0,00%	25,00%	50,00%	100,00%
SMOVENGO APPELS	50,00%	12,50%	25,00%	12,50%	100,00%
SMOVENGO PJ	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
France Billet	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS Intégration	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	72,97%	8,11%	10,81%	8,11%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Asnières



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

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

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Octobre 2024 - Asnières

RE Arval			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NBR TOPS Formalisés bms par sem	Nbr Picking	
A	>=80%	>=10	
B	>=75%	>=8	
C	>=50%	>=6	
D	>=40%	>=4	
E	< 40%	<4	
RE Edenred - TR			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Traitement dossier	Nombres d'écoutes	
A	>=20	>=30	
B	>=18	>=28	
C	>=17	>=26	
D	>=16	>=25	
E	<16	<25	
RE II MUT GPSO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Nbre de évaluation/mois	Taux d'AOF
A	<=3,10	>=13	>62%
B	<=3,30	>=12	>=60%
C	<=4	>=11	>=58%
D	<=4,3	>=10	>=56%
E	>4,3	<10	<56%
RE LEASE PLAN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (min)	Moyenne Contacts Argu/ jour de prod	
A	<=4,20	>=5	
B	<=4,50	>=4	
C	<=5	>=3	
D	<=5,3	>=2	
E	>5,3	<2	

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE - Octobre 2024 - Asnières

RE SMOVENGO APPELS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Nbre de évaluation/mois Individuel activité (au moins une sur chaque flux soit 4 par mois/CC)	Taux d'AOF	Note d'écoute Appels
A	>=42	>62%	>=90%
B	>=40	>=60%	>=85%
C	>=38	>=58%	>=80%
D	>=36	>=56%	>=75%
E	<36	<56%	<75%
RE France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Evaluation Qualité Global	Taux d'AOF
A	<=20	>= 95%	>62%
B	<=30	>= 85%	>=60%
C	<=40	>= 75%	>=58%
D	<=50	>= 65%	>=56%
E	>50	< 65%	<56%
RE ORIAS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT (SEC)	Nombre d'écoute évaluée (mois)	Taux d'AOF
A	<=460	>= 10	>62%
B	<=480	>= 8	>=60%
C	<=500	>=6	>=58%
D	<=520	>= 4	>=56%
E	>520	< 4	<56%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers - Octobre 2024 - Asnières

KPI 1	-	
Client / Activité	A	Total
Arval	100,00%	100,00%
Edenred	100,00%	100,00%
GPSO	100,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

KPI 2	-		
Client / Activité	A	B	Total
Arval	100,00%	0,00%	100,00%
Edenred	100,00%	0,00%	100,00%
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	0,00%	100,00%
France Billet	50,00%	50,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	100,00%
Total	85,71%	14,29%	100,00%

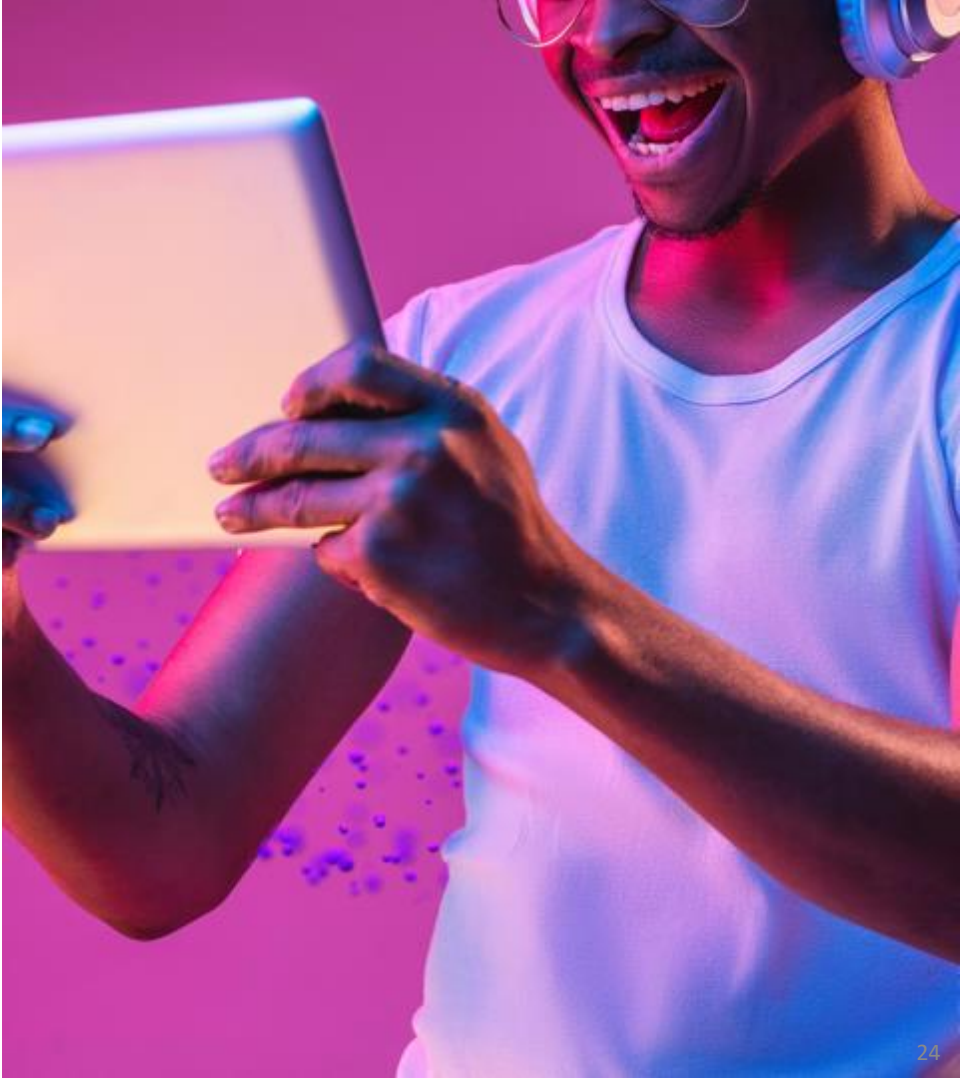
KPI 3	-		
Client / Activité	A	B	Total
GPSO	100,00%	0,00%	100,00%
SMOVENGO	100,00%	0,00%	100,00%
France Billet	50,00%	50,00%	100,00%
ORIAS	100,00%	0,00%	100,00%
Total	80,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Octobre 2024 - Stephenson

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
France Billet	3	393
Groupama	5	313
Total général	6	706



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC - Octobre 2024 - Stephenson

CC France Billet			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prise en charge chat (sec)	Productivité Mails	Evaluation Qualité Chats
A	<=20	>=14	>=95%
B	<=30	>=12	>=85%
C	<=40	>=10	>=75%
D	<=50	>=8	>=65%
E	>50	<8	<65%
CC Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=417	>=90%	
B	<=463	>=85%	
C	<=509	>=80%	
D	<=556	>=75%	
E	>556	<75%	
CC Groupama Gan Vie - RA Retraite			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMT	Note d'écoute	
A	<=441	>=90%	
B	<=490	>=85%	
C	<=539	>=80%	
D	<=588	>=75%	
E	>588	<75%	

CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation		
Palier	KPI 1	KPI 2
	DMT	Note d'écoute
A	<=502	>=95%
B	<=528	>=90%
C	<=554	>=85%
D	<=581	>=80%
E	>581	<80%
CC Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT		
Palier	KPI 1	KPI 2
	DMT	Note d'écoute
A	<=617	>=95%
B	<=650	>=90%
C	<=682	>=85%
D	<=715	>=80%
E	>715	<80%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	D	E	Total
Groupama	40,00%	20,00%	20,00%	20,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - RA Retraite	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA Affiliation	50,00%	0,00%	0,00%	50,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Sante Collective RA AT	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	40,00%	20,00%	20,00%	20,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	Total
France Billet	100,00%	0,00%	100,00%
Groupama	0,00%	100,00%	100,00%
Groupama Gan Vie - Gestion des Rentes	0,00%	100,00%	100,00%
Total	75,00%	25,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers - Octobre 2024 - Stephenson



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

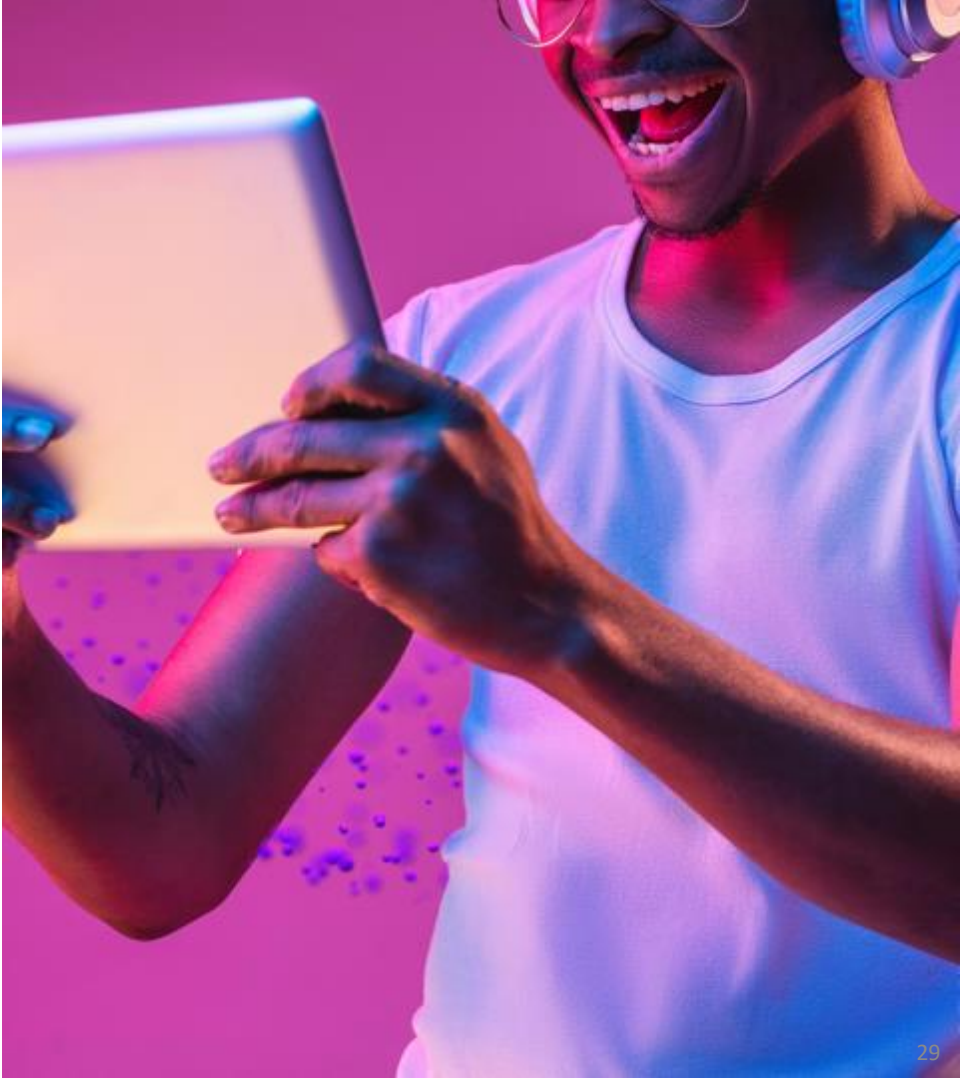
Client / Activité	A	E	Total
France Billet	66,67%	33,33%	100,00%
Total	66,67%	33,33%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Primes Octobre 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes CC

Client / Activité	.Nbr	.Montant
AG2R	54	5096
AG2R BO MAIL	12	1736
AG2R SANTE -3 mois	7	678
AG2R SANTE ANCIENS	35	2682
Engie	63	4277
ENGIE	14	409
Engie Acquisition	8	575
ENGIE CSC	9	1435
ENGIE LEE	10	619
ENGIE M1	9	82
ENGIE SmartHome	13	1157
LEROY MERLIN	65	4215
LEROY MERLIN	30	2639
LEROY MERLIN PRI	17	969
LEROY MERLIN PRI NX	18	607
LYRECO	5	402
ADA France	6	1019
Total général	193	15 009



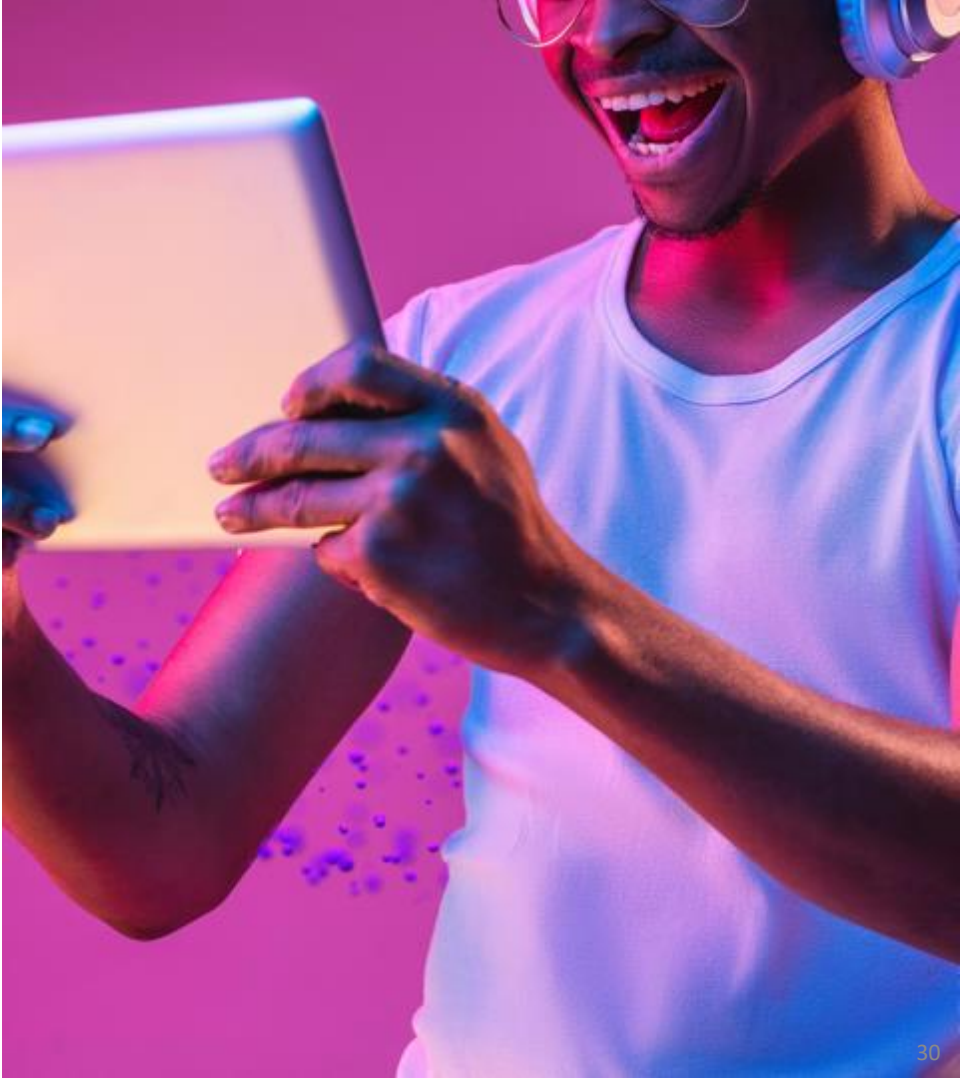
2. Point Ressources Humaines

Primes Octobre 2024 - Villeneuve d'Ascq

Primes RE

Client / Activité	Nbr	Montant
AG2R	3	810
Engie	6	2938
LEROY MERLIN	5	1254
Total général	14	5 002

Données individuelles non affichées



2. Point Ressources Humaines

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

CC ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TRANSFO	QUALI	TX HISTO
A	>=90%	>=95%	>=98%
B	>=85%	>=90%	>=95%
C	>=80%	>=88%	>=93%
D	>=75%	>=86%	>=92%
E	<75%	<86%	<92%
CC LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	TTH	TAUX ACCORD
A	>=5,5	>=65%	>=13%
B	>=5	>=60%	>=11%
C	>=4,5	>=55%	>=8%
D	>=4	>=50%	>=6%
E	<4	<50%	<6%
CC LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	PRODUCTIVITE ANCIENS	
A	>=50%	>=6	
B	>=40%	>=5,5	
C	>=30%	>=5	
D	>=20%	>=4,5	
E	<20%	<4,5	
CC LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	QUALI	TRANSFO RA	TRANSFO EA
A	>=93%	>=50%	>=26%
B	>=90%	>=45%	>=24%
C	>=88%	>=40%	>=22%
D	>=86%	>=35%	>=20%
E	<86%	<35%	<20%

CC LEROY MERLIN PRI NX			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	PRODUCTIVITE	
A	>=50%	>=5	
B	>=40%	>=4,5	
C	>=30%	>=4	
D	>=20%	>=3,5	
E	<20%	<3,5	
CC AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Tentatives
A	>=10,3	>=95%	>=45%
B	>=9,8	>=90%	>=40%
C	>=9,4	>=85%	>=35%
D	>=9	>=80%	>=30%
E	<9	<80%	<30%
CC AG2R SANTE -3 mois			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Ecoute	Tentatives
A	>=10	>=90%	>=45%
B	>=9	>=85%	>=40%
C	>=8,5	>=80%	>=35%
D	>=7,5	>=75%	>=30%
E	<7,5	<75%	<30%
CC AG2R BO MAIL			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	Moyenne des suivis	Prod
A	>=10,3	>=95%	>=11
B	>=9,8	>=90%	>=10
C	>=9,4	>=85%	>=9
D	>=9	>=80%	>=8
E	<9	<80%	<8

2. Point Ressources Humaines

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

CC ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Moy suivis qualité
A	>=4,5	>=3%	>=80
B	>=4	>=2%	>=65
C	>=3,5	>=1%	>=50
D	>=3	>=0,5%	>=40
E	<3	<0,5%	<40
CC ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Moy suivis qualité
A	>=4,6	>=3%	>=80
B	>=4,1	>=2%	>=65
C	>=3,7	>=1%	>=50
D	>=3,2	>=0,5%	>=40
E	<3,2	<0,5%	<40
CC ENGIE M1			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% envoi CPV2ex	Moy suivis qualité
A	<=750	>=4%	>=70
B	<=800	>=3%	>=60
C	<=850	>=2%	>=50
D	<=900	>=1%	>=40
E	>900	<1%	<40

CC ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	DMTG H.F occupé (hors astreinte)	Moy suivis qualité
A	>=4,5	<=400	>=90
B	>=4	<=500	>=85
C	>=3,5	<=600	>=80
D	>=3	<=700	>=75
E	<3	>700	<75
CC Engie Acquisition			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% ventes elec	Moy suivis qualité
A	<=900	>=31%	>=80
B	<=1000	>=27%	>=65
C	<=1200	>=23%	>=50
D	<=1400	>=20%	>=40
E	>1400	<20%	<40
CC ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	

2. Point Ressources Humaines

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



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	48,15%	24,07%	5,56%	5,56%	16,67%	100,00%
AG2R BO MAIL	66,67%	16,67%	0,00%	8,33%	8,33%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	37,14%	25,71%	8,57%	5,71%	22,86%	100,00%
Engie	42,86%	20,63%	22,22%	9,52%	4,76%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE	35,71%	14,29%	21,43%	14,29%	14,29%	100,00%
ENGIE M1	55,56%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	100,00%
Engie Acquisition	12,50%	25,00%	37,50%	25,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	38,46%	30,77%	23,08%	7,69%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	55,56%	9,26%	9,26%	11,11%	14,81%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	43,75%	0,00%	25,00%	12,50%	18,75%	100,00%
LEROY MERLIN PRI NX	52,94%	11,76%	0,00%	11,76%	23,53%	100,00%
LEROY MERLIN	66,67%	14,29%	4,76%	9,52%	4,76%	100,00%
LYRECO	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%	100,00%
ADA France	83,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	48,90%	18,13%	13,19%	8,79%	10,99%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

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



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	52,00%	24,00%	12,00%	8,00%	4,00%	100,00%
AG2R BO MAIL	81,82%	9,09%	0,00%	9,09%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE -3 mois	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	18,18%	36,36%	27,27%	9,09%	9,09%	100,00%
Engie	16,39%	22,95%	13,11%	16,39%	31,15%	100,00%
ENGIE CSC	71,43%	14,29%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%
ENGIE	14,29%	14,29%	28,57%	0,00%	42,86%	100,00%
ENGIE M1	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
Engie Acquisition	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%	70,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	7,69%	38,46%	30,77%	23,08%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	17,74%	12,90%	24,19%	20,97%	24,19%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	12,50%	31,25%	31,25%	12,50%	12,50%	100,00%
LEROY MERLIN PRI NX	22,22%	0,00%	22,22%	22,22%	33,33%	100,00%
LEROY MERLIN	17,86%	10,71%	21,43%	25,00%	25,00%	100,00%
LYRECO	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	100,00%
Total	22,37%	18,42%	17,11%	17,11%	25,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

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



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Client / Activité	A	B	C	D	E	Total
AG2R	30,77%	46,15%	7,69%	7,69%	7,69%	100,00%
AG2R BO MAIL	33,33%	41,67%	8,33%	8,33%	8,33%	100,00%
AG2R SANTE ANCIENS	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Engie	30,77%	13,46%	15,38%	13,46%	26,92%	100,00%
ENGIE	33,33%	25,00%	8,33%	8,33%	25,00%	100,00%
ENGIE M1	11,11%	0,00%	11,11%	0,00%	77,78%	100,00%
Engie Acquisition	12,50%	12,50%	25,00%	25,00%	25,00%	100,00%
ENGIE LEE	30,00%	30,00%	30,00%	10,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	53,85%	0,00%	7,69%	23,08%	15,38%	100,00%
LEROY MERLIN	60,00%	23,33%	13,33%	0,00%	3,33%	100,00%
LYRECO	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%
ADA France	83,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	42,86%	20,00%	13,33%	7,62%	16,19%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

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

RE Molnlycke			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TAUX ACCORD		
A	>=7%		
B	>=6%		
C	>=5%		
D	>=4%		
E	<4%		

RE ADA RESA			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTE		
A	>=10		
B	>=8		
C	>=6		
D	>=5		
E	<5		

RE LYRECO			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	CA/H	QUALI	
A	>=4,5	>=11	
B	>=3,5	>=10	
C	>=3,2	>=8	
D	>=3	>=6	
E	<3	<6	

RE LEROY MERLIN PRI			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	PRODUCTIVITE ANCIENS	PRODUCTIVITE NOUVEAUX
A	>=45%	>=6	<=5,2
B	>=40%	>=5,5	<=5
C	>=35%	>=5	<=4,5
D	>=20%	>=4,5	<=4
E	<20%	<4,5	<4

RE LEROY MERLIN			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	ECOUTES	TRANSFO RA	TRANFO EA
A	>=24	>=40%	>=23%
B	>=22	>=35%	>=20%
C	>=20	>=32%	>=15%
D	>=18	>=30%	>=10%
E	<18	<30%	<10%

RE AG2R SANTE ANCIENS			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Productivité Appel	NB ECOUTES	NB pickings
A	>=10	>=28	>=35
B	>=9,7	>=26	>=33
C	>=9,3	>=24	>=31
D	>=9	>=22	>=29
E	<9	<22	<29

RE ENGIE LEE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full Equipe	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,2	>=2,5%	>=2,2
B	>=3,8	>=1,7%	>=2
C	>=3,5	>=1%	>=1,6
D	>=3	>=0,5%	>=1,3
E	<3	<0,5%	<1,3

RE ENGIE			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full Equipe	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,5	>=2,5%	>=2,2
B	>=4	>=1,7%	>=2
C	>=3,7	>=1%	>=1,6
D	>=3,2	>=0,5%	>=1,3
E	<3,2	<0,5%	<1,3

2. Point Ressources Humaines

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

RE ENGIE M1			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé équipe	T% envoi CPV2ex	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=800	>=3,5%	>=2,2
B	<=850	>=2,7%	>=2
C	<=900	>=2%	>=1,6
D	<=950	>=1%	>=1,3
E	>950	<1%	<1,3
RE ENGIE SmartHome			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	DMTG H.F occupé Equipe (hors astreinte)	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4,2	<=450	>=2,2
B	>=3,8	<=500	>=2
C	>=3,5	<=550	>=1,6
D	>=3	<=600	>=1,3
E	<3	>600	<1,3
RE Engie Acquisition			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMTG H.F occupé	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	<=850	>=30%	>=2,2
B	<=950	>=26%	>=2
C	<=1050	>=23%	>=1,6
D	<=1100	>=20%	>=1,3
E	>1100	<20%	<1,3

RE ENGIE M2			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Prod Full	T% ventes elec	Volume de suivi par évaluateur / jour
A	>=4	>=1,7%	>=2,2
B	>=3,5	>=1,3%	>=2
C	>=3,2	>=0,8%	>=1,6
D	>=2,7	>=0,5%	>=1,3
E	<2,7	<0,5%	<1,3
RE ENGIE CSC			
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	TTH	Qualité	
A	>=88%	>=90%	
B	>=85%	>=85%	
C	>=80%	>=75%	
D	>=75%	>=65%	
E	<75%	<65%	

2. Point Ressources Humaines

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

KPI 1	-		
Client / Activité	A	B	Total
AG2R	100,00%	0,00%	100,00%
Engie	50,00%	50,00%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE M2	50,00%	50,00%	100,00%
Engie Acquisition	0,00%	100,00%	100,00%
ENGIE LEE	0,00%	100,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	20,00%	80,00%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	0,00%	100,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	100,00%
LYRECO	100,00%	0,00%	100,00%
ADA France	0,00%	100,00%	100,00%
Mölnlycke Health Care	100,00%	0,00%	100,00%
Total	52,94%	47,06%	100,00%

KPI 2	-			
Client / Activité	A	B	C	Total
AG2R	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Engie	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
ENGIE CSC	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE M2	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
Engie Acquisition	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ENGIE LEE	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
LEROY MERLIN	25,00%	25,00%	50,00%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
LEROY MERLIN	50,00%	50,00%	0,00%	100,00%
LYRECO	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	57,14%	28,57%	14,29%	100,00%

KPI 3	-	
Client / Activité	A	Total
AG2R	100,00%	100,00%
Engie	100,00%	100,00%
ENGIE M2	100,00%	100,00%
Engie Acquisition	100,00%	100,00%
ENGIE LEE	100,00%	100,00%
ENGIE SmartHome	100,00%	100,00%
LEROY MERLIN	100,00%	100,00%
LEROY MERLIN PRI	100,00%	100,00%
LEROY MERLIN	100,00%	100,00%
Total	100,00%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Modifications objectifs primes - Décembre 2024 - Villeneuve d'Ascq

LYRECO BO CC		
Palier	KPI 1	KPI 2
	Productivité	Quali
A	>=8	>= 90%
B	>=7,5	>= 85%
C	>=7	>= 80%
D	>=6,5	>= 75%
E	<6,5	< 75%

		LEROY MERLIN CC PRI > 3 mois	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	DMT ANCIENS	Note écoute
A	>=50%	<= 5:30	> 80%
B	>=40%	<= 6:00	> 75%
C	>=30%	<= 6:30	> 70%
D	>=20%	<= 7:00	> 65%
E	<20%	>= 7:00	< 65%

		LEROY MERLIN PRI CC NX < 3 mois	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS	DMT NOUVEAUX	Note écoute
A	>=50%	<= 6:00	> 75%
B	>=40%	<= 6:45	> 70%
C	>=30%	<= 7:30	> 65%
D	>=20%	<= 8:00	> 60%
E	<20%	>= 8:00	< 60%

Décôte KPI		LEROY MERLIN PRI RE	
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	NPS plateau	DMT Plateau	Nbr Ecoutes
A	>=45%	<= 6:30	>= 35
B	>=40%	<= 7:00	>= 30
C	>=35%	<= 7:30	>=25
D	>=20%	<= 8:00	>= 20
E	<20%	>= 8:00	< 20

3. Point Actualités des centres



3. Point Actualités des centres

❖ Asnières / Stephenson

- ✓ **France Billet** : L'activité se poursuit, finalement, jusque fin décembre 2024 avec un Conseiller.
- ✓ **Smovengo** : De nouveaux Conseillers ont rejoint l'activité le 6 novembre 2024 (Repositionnements).
- ✓ **FGDR** : Au niveau national, formation de 19 personnes supplémentaires pouvant être sollicitées dans le cadre d'un exercice de simulation de gestion de crise.
- ✓ **Orias** : Nous avons obtenu la confirmation du renouvellement pour l'année 2025.
Dans le cadre du ramp-up de début d'année, ce sont 2 personnes supplémentaires qui rejoindront l'activité en janvier ou février 2025 pour une durée de 2 mois.
L'activité étant en 100% télétravail, nous solliciterons, dans un premier temps, les autres centres pour retenir, le cas échéant, des personnes qui se trouveraient en situation de sureffectif.
- ✓ **GPSO** : Nous avons adressé notre offre en vue du renouvellement ; La réponse devrait nous parvenir début 2025.
- ✓ **Groupama** : RAS
- ✓ **Endya** : Démarrage satisfaisant de la nouvelle campagne le 4 novembre 2024.

3. Point Actualités des centres

❖ Villeneuve d'Ascq

- ✓ **ADA** : RAS
 - ✓ **AG2R** : Afin d'accompagner l'habituel ramp-up de fin d'année, une Conseillère a été missionnée en qualité de Responsable d'Equipe.
 - ✓ **Engie** :
 - Le dernier groupe de nouveaux Conseillers est entré en production.
 - En S48, nous avons débuté le flux FSL (Fond de solidarité logement) : Traitement de back-office relativement aux aides pour le règlement des factures d'énergie.
 - Le flux Acquisition continue sa progression au niveau du taux de transformation.
 - ✓ **Leroy Merlin** :
 - Poursuite du ramp-up sur le flux PRI.
 - Un appel à candidatures pour une mission de Responsable d'Equipe a été lancé, les entretiens ont eu lieu mais la prise de poste devrait être décalée au 1^{er} trimestre 2025.
 - ✓ **Lyreco** : Les échanges avec notre client partenaire sur l'activité pour l'année 2025 sont toujours en cours.
- A noter : Sa volonté d'un retour en mode de travail hybride.

3. Point Actualités des centres

❖ Villeneuve d'Ascq

✓ Services Généraux :

Comme chaque fin d'année, nous sommes amenés à accroître l'effectif AG2R.

Dans ce cadre, la capacité d'accueil de la salle de restauration risque de se trouver trop juste.

Aussi, pour le confort de tous, nous allons, temporairement, augmenter sa capacité en décroissant la partie entre la salle de restauration et la salle Madrid (qui en deviendra une extension) comme sur le plan ci-dessous

Les travaux devraient débuter courant décembre.

RDC



Et, plus généralement, nous allons faire le point sur le positionnement des différentes activités dans le bâtiment.

Questions / Réponses

- Réunion tenue en distanciel le vendredi 27 novembre 2024 de 14H00 à 15H15

- Participants :

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

- Absent :

- Daniel FLODROPS

1. Point financier → RAS

2. Point Ressources Humaines

2.1. Effectifs → RAS

2.2. Absentéisme → RAS

2.3. Primes → RAS

3. Point Actualités des centres → RAS

4. Prochaine réunion → Lundi 16 décembre 2024 à 14H00

5. Divers → RAS

➤ **Engie :**

1. Sur la cellule acquisition, les conseillers nous remontent que le taux d'accord journalier demandé est difficile à atteindre.

En effet, les appels concernant la facturation ne permettent pas lors d'une journée de travail d'atteindre l'objectif.

Peut-on trouver une solution lorsque le taux de vente journalier n'a pas été atteint ?

Cet objectif de 40% d'activation sur les appels acquisition tient bien compte d'un taux de « pollution »

Il convient, **en moyenne**, de réussir à activer 4 contrats d'énergie sur 6 appels acquisition (Il n'est nullement demandé d'être à ce résultat quotidiennement, certaines journées donnant de faibles résultats et d'autres de très bons bien supérieurs à 40%.)

Cet objectif est atteint par l'ensemble des prestataires traitant ce flux.

D'ailleurs, notre client challenge actuellement ses prestataires sur un taux de 44% de vente électricité sur cette file.

2. Quand sera programmée la prochaine réunion RP ?

Lundi 16 décembre 2024 14H00



Merci de votre attention !