

TELEPERFORMANCE FRANCE

Périmètre Centre de Reims

Réunion des
Représentants de Proximité (RP)
De Octobre 2024

Le 05/11/2024



1. Point Financier



1. Point Financier

Chiffres clés – Septembre – périmètre Reims

Client	2024 - Actual - V1				2024 - BQ3 - V2				Delta			
	CA	CD	MB	% MB	CA	CD	MB	% MB	Delta CA	Delta CD	Delta MB	Delta %MB
Generali Group	227	169	58	26 %	183	149	34	19 %	✓ 45	✓ 21	✓ 24	↑ 7
Verisure	78	76	2	2 %	61	60	1	2 %	✓ 16	✓ 15	✓ 1	↑ 1
AIR LIQUIDE	172	147	24	14 %	171	136	35	21 %	✓ 1	✓ 12	! -11	↓ -6
Orange	73	77	-3	-5 %	61	68	-7	-11 %	✓ 12	✓ 9	✓ 3	↑ 6
LONG TERM ABSENCES	0	2	-2		0	1	-1		✓ 0	✓ 1	! -1	
UNALLOCATED DIRECT COSTS	0	3	-3		0	2	-2		✓ 0	✓ 0	! 0	
SAUR	0	0	0		0	0	0		✓ 0	✓ 0	✓ 0	
Total	550	473	77	14 %	476	416	60	13 %	74	57	16	1

Client	2024 - Actual - V1				2024 - BQ3 - V2				Delta			
	CA	CD	MB	% MB	CA	CD	MB	% MB	Delta CA	Delta CD	Delta MB	Delta %MB
AIR LIQUIDE	207	185	22	11 %	171	136	35	21 %	✓ 37	✓ 49	! -13	↓ -10
Verisure	462	395	67	15 %	431	376	55	13 %	✓ 31	✓ 19	✓ 12	↑ 2
Total	669	580	89	13 %	602	512	90	15 %	68	68	-1	-2

2. Point Ressources Humaines



2. Point Ressources Humaines

Effectifs* – Septembre 2024 - périmètre Reims

Effectif global du centre au 30 septembre 2024

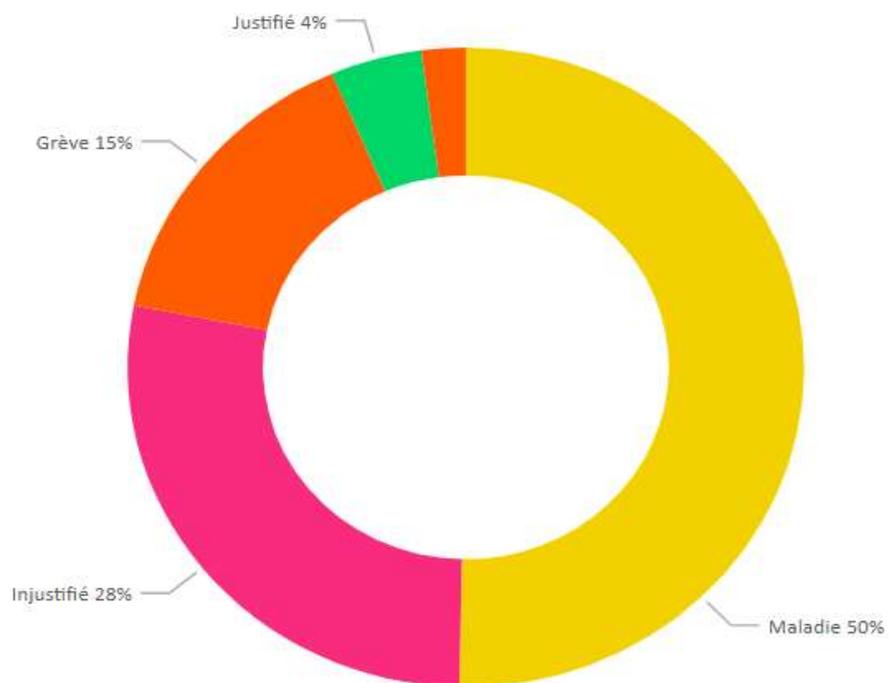
197 COLLABORATEURS		
Nature des contrats	Nombre	ETP
CDI	124	122,6
CDD	44	44
INTERIM	29	29

**Source : Power BI*

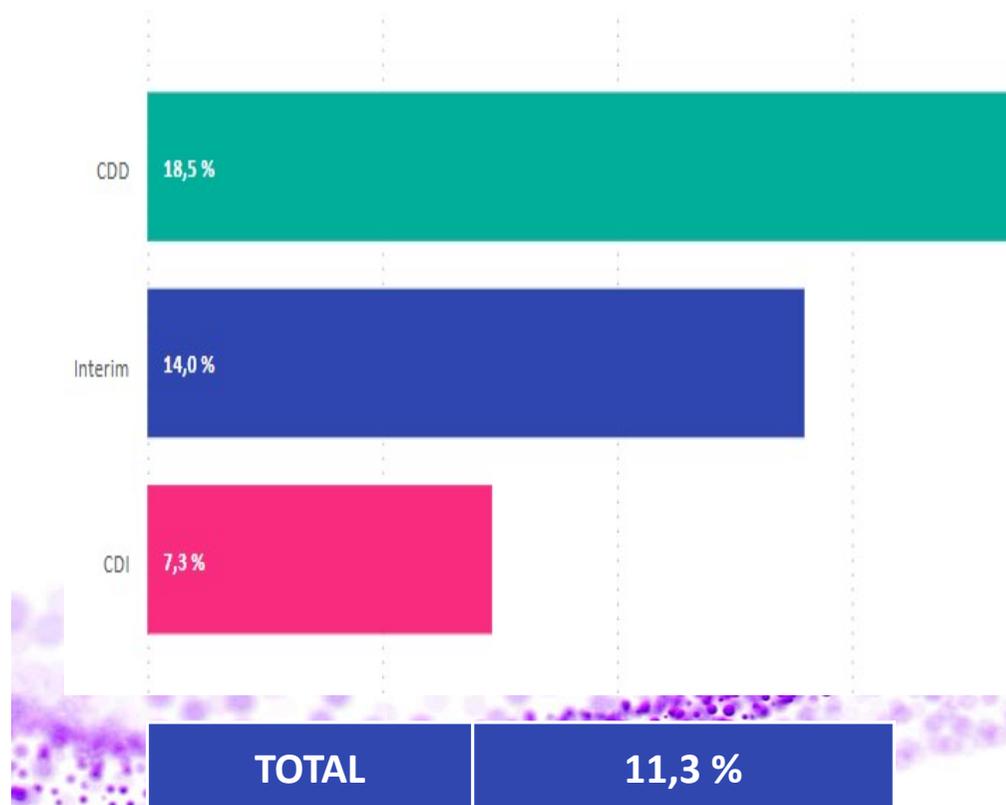
2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* – septembre 2024 - périmètre Reims

- Répartition par type d'absence :



- Répartition par type de contrat :

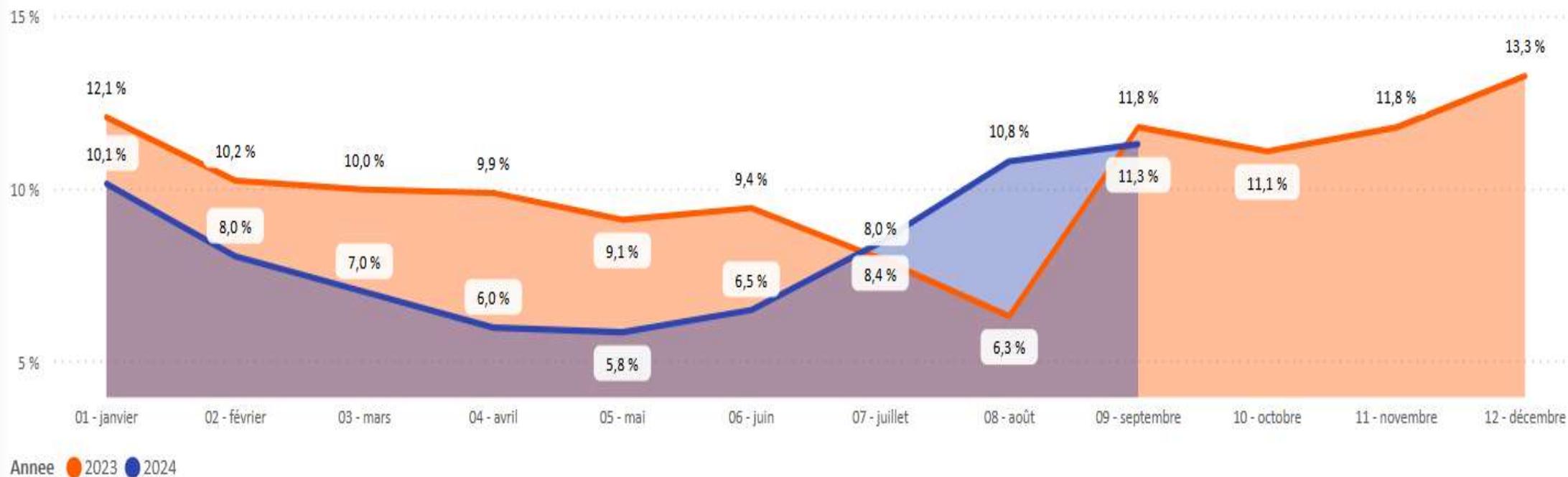


*Source : Power BI

2. Point Ressources Humaines

Absentéisme* –2024 - périmètre Reims

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



*Source : Power BI

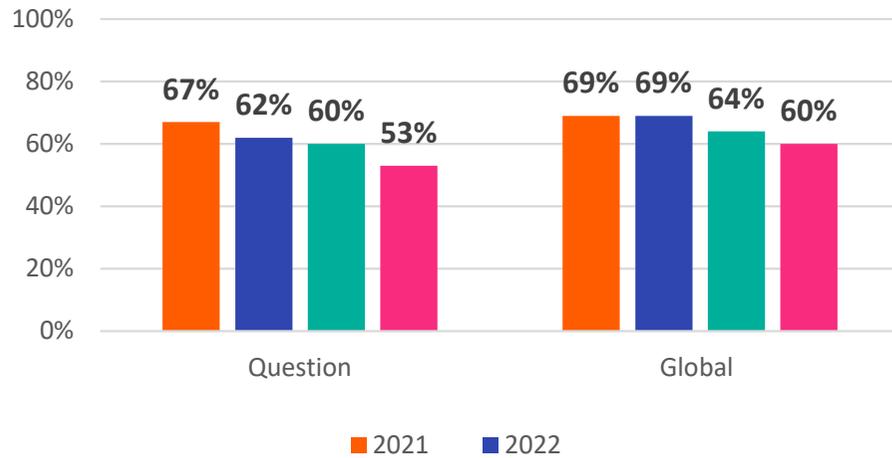
Enquête GPTW 2024

Résultats nationaux



Certification non renouvelée

(il faut atteindre 64% pour obtenir la certification)



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

Global : Moyenne de toutes les affirmations

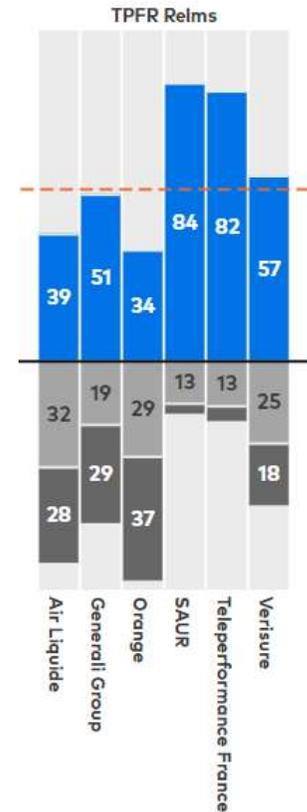


Focus Reims



Satisfaction moyenne GPTW : 52%

(69 répondants)



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

Enquête GPTW 2024

Taux de satisfaction par Domaine-Clé (en %)

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

DOMAINE CLE	Air Liquide	Generali Group	Orange	SAUR	Teleperformance France	Verisure	Moyenne
<i>Nombre de répondants:</i>	10	22	15	7	5	10	
Accueil	63	65	49	86	87	73	71
Attention	27	53	40	80	89	51	57
Collaboration	30	45	20	79	80	50	51
Communication	42	59	35	86	75	67	61
Compétence	35	55	30	81	80	60	57
Convivialité	61	60	45	90	86	67	68
Crédibilité	37	52	32	83	79	56	57
Droiture	20	29	14	75	70	32	40
Efficacité exécutive	33	53	29	83	80	49	55
Engagement	41	53	31	88	83	53	58
Équipe	40	51	36	90	80	57	59
Équité	40	48	35	86	82	58	58
Fierté	40	47	29	84	84	55	57
Image de l'entreprise	35	45	24	83	87	52	54
Impartialité	30	41	27	75	80	50	51
Innovation	45	54	31	86	80	58	59
Intégrité	34	44	31	82	80	44	53
Justice	62	69	56	100	92	84	77
Relations Interpersonnelles	57	52	38	95	87	63	65
Respect	31	51	35	82	83	53	56
Solidarité	70	73	53	86	80	60	70
Soutien	36	50	33	86	76	56	56
Travail personnel	55	50	33	79	80	60	60
Wellbeing Statements	34	47	29	78	83	53	54
Moyenne globale	42	52	34	84	82	57	58

Plan d'actions GPTW

L'organisation

Objectif

- Satisfaire aux attentes des salariés en se basant sur les réponses apportées à l'enquête GPTW

Mise en oeuvre

- 1 plan national comprenant 5 axes et 19 actions
- Déploiement sur tous les centres et pour toutes les activités

Organisation

- Démarrage des plans d'actions en octobre 2024
- Réunion mensuelle avec la Direction pour suivre l'avancée des actions
- Points d'avancement mensuels avec les VP et RH

Intervenants

- Les équipes Prod
- Les VP
- Les RH
- La Direction



Animations / Bien-être

FIERTE :

Célébration des anniversaires d'ancienneté + anniversaire personnel

BIEN-ETRE :

Animations sur les centres
Mise en place de séances de méditation
Communications diverses sur le *Bien-être*



Politique TP

ATTENTION

Communiquer sur les avantages TP

RESPECT :

Communiquer sur les retours des EAA et besoins formations 2024-2025

Les actions



Communication

ATTENTION :

Rappel du process de pose des congés

COLLABORATION :

poursuivre le travail d'allègement du process AIM (*TPlovesIdeas*)

IMPARTIALITE :

Entretiens de félicitations + Mobilité interne

RESPECT :

Synthèse des actions réalisées entre sept 2023 et avril 2024

SOUTIEN:

Bilan des formations dispensées en 2024



Engagement

COLLABORATION :

Valoriser les salaires proposant des axes d'amélioration via AIM,

ENGAGEMENT:

Mettre en avant les salaires s'engageant pour l'entreprise

FIERTE :

Célébrer les Services Client de l'année

Poursuivre le travail de valorisation du métier de CC

IMAGE DE L'ENTREPRISE :

Engagement COTW – TP France au niveau social



RPS

ATTENTION :

Nouvelle com prestataires d'accompagnement (*SOCIABEL – Présence Conseil*)

BIEN-ETRE :

Bilan des formations RPS réalisées en 2024
Plan d'actions RPS

2. Point Ressources Humaines

septembre 2024 - périmètre Reims

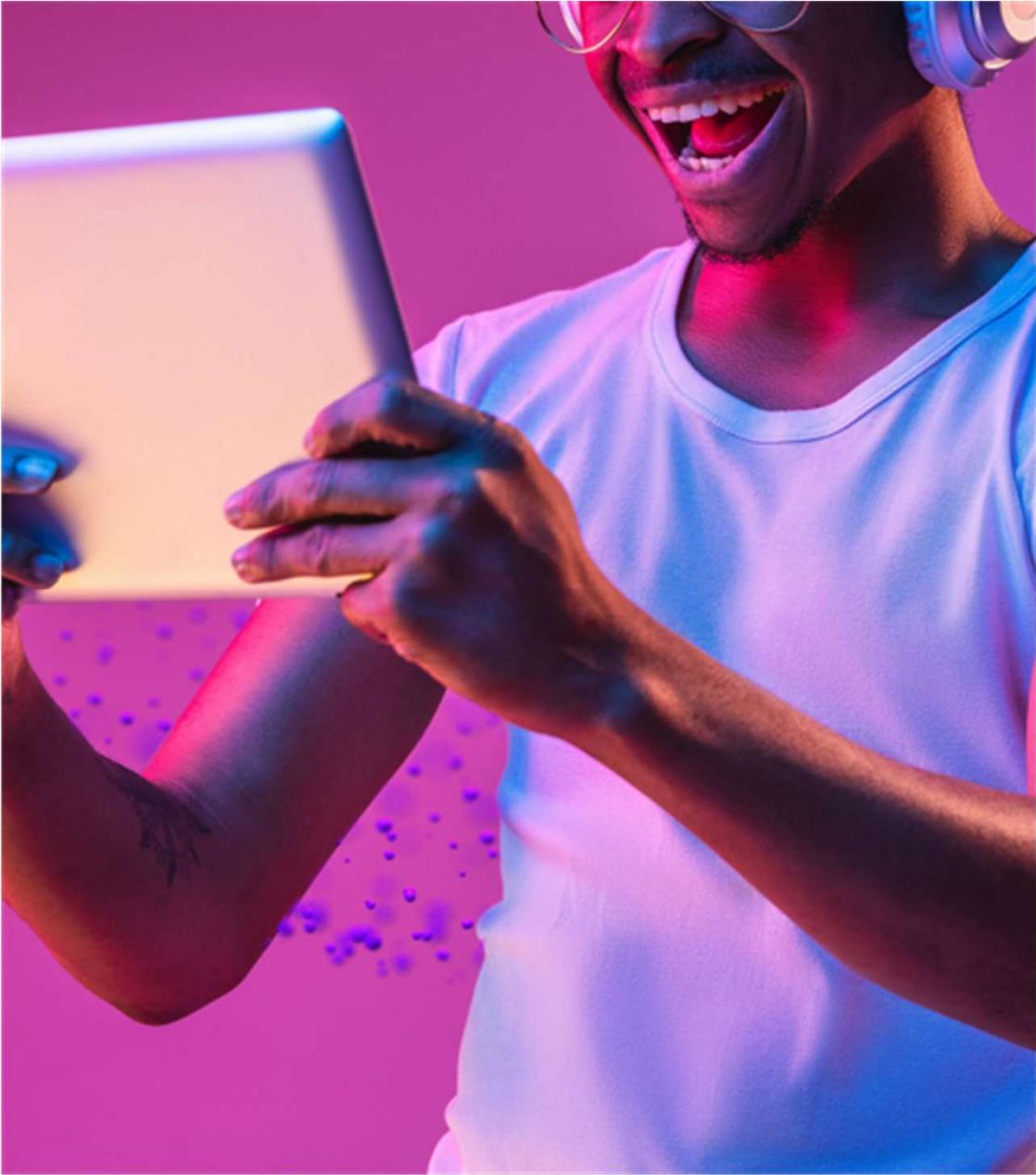
Primes CC*

Client / Activité	.Nbr	.Montant
Orange	26	3642
Verisure	38	1712
Air Liquide	49	3017
Generali	59	7333
Total général	172	15704

Primes RE *

Client / Activité	Nbr	Montant
Orange	2	1016
Verisure	2	673
Air Liquide	3	834
Generali	4	1763
Total général	11	4286

*Source : Power BI



2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – septembre 2024 - périmètre Reims



Récapitulatif Paliers KPI 1 CC

Palier KPI 1	-						
Client / Activité	▼	A	B	C	D	E	Total
Orange		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure		35,00%	35,00%	15,00%	15,00%	0,00%	100,00%
Air Liquide		83,33%	5,56%	2,78%	0,00%	8,33%	100,00%
Generali		75,44%	12,28%	3,51%	7,02%	1,75%	100,00%
Total		76,26%	11,51%	4,32%	5,04%	2,88%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – septembre 2024 - périmètre Reims



Récapitulatif Paliers KPI 2 CC

Palier KPI 2	-						
Client / Activité	▼	A	B	C	D	E	Total
Orange		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Verisure		45,45%	13,64%	4,55%	13,64%	22,73%	100,00%
Air Liquide		41,67%	16,67%	11,11%	30,56%	0,00%	100,00%
Generali		89,47%	3,51%	5,26%	1,75%	0,00%	100,00%
Total		72,34%	7,80%	5,67%	10,64%	3,55%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes CC par paliers – septembre 2024 - périmètre Reims



Récapitulatif Paliers KPI 3 CC

Palier KPI 3	-						
Client / Activité	▼	A	B	C	D	E	Total
Verisure		45,45%	22,73%	18,18%	9,09%	4,55%	100,00%
Total		45,45%	22,73%	18,18%	9,09%	4,55%	100,00%

2. Point Ressources Humaines

Récapitulatif primes RE par paliers – septembre 2024 – périmètre Reims

KPI 1	-	↓↑		
Client / Activité	▼	A	B	Total
Orange		100,00%	0,00%	100,00%
Verisure		100,00%	0,00%	100,00%
Air Liquide		0,00%	100,00%	100,00%
Generali		100,00%	0,00%	100,00%
Total		72,73%	27,27%	100,00%

KPI 2	-	↓↑		
Client / Activité	▼	A	Total	
Orange		100,00%	100,00%	
Verisure		100,00%	100,00%	
Air Liquide		100,00%	100,00%	
Generali		100,00%	100,00%	
Total		100,00%	100,00%	

KPI 3	-	↑↓		
Client / Activité	▼	A	Total	
Verisure		100,00%	100,00%	
Total		100,00%	100,00%	

*Source : tableau « Recap Paliers RE »

3. Point Actualité des centres



3. Actualités du centre

Périmètre REIMS

- Recrutement de 7 personnes (6 après fin de PE) sur VERISURE le 14/10/2024
- Recrutement de 2 personnes sur SAUR le 28/10/2024
- Transfert de 4 CDI de OWF vers GENERALI
- Mutualisation de Maxence JACQUEMIN sur GENERALI/SAUR à compter du 28/10/2024
- Visite Client AIR LIQUIDE
- Visite Client ORANGE
- Animation photo « Animaux de compagnie »
- Octobre Rose
- Intervention plombier (S42)
- Réception de 30 PC et 50 écrans de Blagnac et Laval (S40)
- Recensement choix pour VPN (appli mobile ou clé fetian)
- Inventaire SG/IT (Relais IT)
- Animation CSE pour Halloween
- Activité Air Liquide: nous allons passer en horaire (1*8 / 3*7 / 1*4) sur le flux AGA pour une meilleure couverture
- fermeture à 18h pour les activités qui terminent à 17h00

Synthèse

- présents: Didier Hubert
Eric Menser
 - Heure de début:14h00
 - Heure de fin : 15h15

Absents : Alexie Belouet
Jérôme Hallier

1. Point financier

RAS

2. Point Ressources Humaines

2.1. Effectifs

RAS

2.2. Prime cc par palier

RAS

3. Actualités du centre

RAS

4. Prochaines réunions RP

Prochaine réunion RP sur le 28/11/2024



Questions Réponses

4. Annexes



2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC* – 2024 - périmètre Reims

CC Orange OWF SAV

Décôte KPI		Orange OWF SAV		
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	
	Note moyenne picking / écoute	Prod		
A	>=90%	>=3,6		
B	>=85%	>=3,4		
C	>=80%	>=3,2		
D	>=75%	>=3,1		
E	<75%	<3,1		

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Taux d'acquittement dans les 15 minutes >= 80%

CC GENERALI ESPACE CLIENT

Décôte KPI		GENERALI ESPACE CLIENT		
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	
	DMC	Moyenne note d'écoute / Picking		
A	<=500	>=90%		
B	<=550	>=85%		
C	<=600	>=80%		
D	<=650	>=75%		
E	>650	<75%		

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Taux d'orientation CC >= 59%

CC Orange OWF ADV

Décôte KPI		Orange OWF ADV		
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	
	Note moyenne picking / écoute	Prod		
A	>=90%	>=3,6		
B	>=85%	>=3,4		
C	>=80%	>=3,2		
D	>=75%	>=3,1		
E	<75%	<3,1		

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : Taux de saisie journalier >= 80%

CC Securitas Direct (Verisure)

Décôte KPI		Securitas Direct (Verisure)		
Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3	
	NPS	Taux de transfert upsell en 2 tem	in (sans Securitas I	
A	>=40%	>=7%	<480	
B	>=25%	>=5%	<=540	
C	>=10%	>=4%	<=560	
D	>=0%	>=3%	<=580	
E	<0%	<3%	>580	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : TOM <=18%

2. Point Ressources Humaines

Rappel objectifs primes CC* – 2024 - périmètre Reims

CC ALSC - SERVICE CLIENT PHARMA DOM

Décôte KPI	ALSC - SERVICE CLIENT PHARMA DOM
------------	----------------------------------

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Moyenne note d'écoute	DMTG	
A	>=85%	<=430	
B	>=80%	<=450	
C	>=75%	<=470	
D	>=70%	<=490	
E	<70%	>490	

Bonus KPI collectif (CA)

Objectif : QS >= 90%

2. Point Ressources Humaines

Rappel Objectifs primes RE –2024 - périmètre Reims

RE OWF

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux d'atteinte des suivis CC	Prod	
A	>=110%	>=3,6	
B	>=100%	>=3,4	
C	>=95%	>=3,2	
D	>=90%	>=3,1	
E	<90%	<3,1	

Bonus

Objectif :	Taux d'acquiescement dans les 15 minutes	>=80%
------------	--	-------

Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activite	> BQx
------------	-------------------	-------

Super Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activité	> BQx
------------	-------------------	-------

RE GENERALI ESPACE CLIENT

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	DMC	Taux d'atteinte des suivis CC	
A	<=500	>=110%	
B	<=550	>= 100%	
C	<=600	>= 90%	
D	<=650	>= 80%	
E	>650	<80%	

Bonus

Objectif :	Taux d'orientation CC	>= 59%
------------	-----------------------	--------

Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activité	> BQx
------------	-------------------	-------

Super Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activité	> BQx
------------	-------------------	-------

RE Securitas Direct (Verisure)

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux de transfert upsell en 2 temps	Nombre d'écoutes	Taux d'admin
A	>=6%	>=30	<=1,5%
B	>=4%	>=25	<=2%
C	>=3%	>=20	<=2,5%
D	>=2%	>=15	<=3%
E	<2%	<15	>3%

Bonus

Objectif :	TOM	<=18%
------------	-----	-------

Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activité	> BQx
------------	-------------------	-------

Super Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge activité	< BQx
------------	-------------------	-------

RE ALSC - SERVICE CLIENT PHARMA DOM

Décôte KPI

Palier	KPI 1	KPI 2	KPI 3
	Taux d'atteinte suivis CC	DMTG	
A	>=110%	<=430	
B	>=100%	<=450	
C	>=95%	<=470	
D	>=90%	<=490	
E	<90%	>490	

Bonus

Objectif :	QS	>=90%
------------	----	-------

Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge team	> BQx
------------	---------------	-------

Super Bonus Marge

Objectif :	Tx Marge team	<BQx
------------	---------------	------



Merci de votre attention !