

**AVENANT N°2 A L'ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA REMUNERATION AU SEIN DE  
TELEPERFORMANCE FRANCE****(Primes variables Conseillers Clients et Responsables d'équipes)**

Entre :

La société Teleperformance France dont le siège social est situé 12-14 rue Sarah Bernhardt 92 600 Asnières sur Seine représentée par Madame Sylvie Quetel en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines de Teleperformance France et Nearshore.

D'une part,

Et :

Les Organisations Syndicales représentatives au sein de la société :

Pour la CFDT-F3C, représentée par Madame Françoise CALEMAR,

Pour la CFE/CGC, représentée par Monsieur Jean – Paul LE,

Pour la CFTC, représentée par Monsieur Félicien OKOYO,

Pour la CGT, représentée par Monsieur Nicolas GALUSINSKI,

Pour SUD, représentée par Monsieur Issam BAOUAFI,

D'autre part.

***Il est convenu et arrêté ce qui suit :***

.../...

SPL

FE

Sy<sup>1</sup>



## **PREAMBULE**

Un accord collectif relatif à la rémunération au sein de l'ex UES Teleperformance France a été signé en date du 8 avril 2010 par la Direction et trois Organisations Syndicales représentatives CFDT, CFE-CGC, et CFTC.

L'article 3 de cet accord fait référence à la mise en place d'une rémunération variable dite « Quartile » pour la filière production (Conseillers clients et Responsables d'équipe) basée sur l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs (voir ci-dessous).

*« En complément de la rémunération fixe qui valorise l'acquisition de compétence, une rémunération variable valorisant la performance individuelle et collective est mise en place pour les Conseillers Client et les Responsables d'Equipe.*

### **Article 3.1 – Prime de performance – Conseiller Client – Niveau I et II**

*Cette prime de performance a vocation à reconnaître la contribution individuelle et collective dans l'atteinte des résultats de l'activité.*

*Les parties conviennent que dans le cadre de cet accord, il faut entendre par « activité » une prestation demandée par un client, caractérisée par des process et des outils communs et pouvant être traités sur plusieurs médias (téléphone, mails, courriers, back-office...).*

*Compte tenu de la diversité des situations entre centres et, parfois, sur chacun des centres de l'entreprise, les parties signataires conviennent de déterminer, au niveau de l'UES, les principes du calcul de la prime variable et de renvoyer au niveau de chacune des activités, la détermination des indicateurs de performance.*

*De ce fait, lorsqu'une nouvelle activité est mise en place, les indicateurs de performance associée seront communiqués aux salariés travaillant sur cette activité.*

*Les montants de la prime de performance sont calculés au prorata du temps de présence.*

*Les montants exprimés ci-après sont des montants de rémunération variable brute.*

*Dans le cadre d'affectation sur plusieurs activités en cours de mois, il sera appliqué le principe de proratisations par activité pour le calcul des primes de performance.*

- Dans le cas où le salarié est affecté, un mois donné, sur deux activités, il bénéficiera, dès lors, d'une majoration de 5% de la prime de performance qui aura été calculée ce même mois.*
- Dans le cas où le salarié est affecté sur trois activités ou plus, cette majoration sera portée à 10 %.*

#### **Article 3.1.1 – Calendrier**

*Les indicateurs de performance et leur objectif associé sont définis par client et par activité.*

*Ils sont communiqués, au plus tard, à la fin du mois M pour le mois M+1.*

*Les résultats sont communiqués le mois M+1 pour le mois M.*

*Le montant dû au titre du mois M sera versé avec la paie du mois M+1.*

#### **Article 3.1.2 – Eligibilité**

**Les conditions d'éligibilité à la prime de performance sont les suivantes :**

- Etre présent, de manière effective, à son poste de travail pendant la période concernée. Les périodes de formation initiale et complémentaire sont neutralisées ainsi que la période dite d'intégration, à l'issue de la formation initiale.*
- Ne pas avoir plus d'une journée ou plus de 7 heures d'absence injustifiée non autorisée, consécutives ou non, dans le mois de référence.*
- Etre salarié de l'entreprise à la diffusion des résultats mensuels.*

#### **Article 3.1.3 – Prime de performance mensuelle**

##### **Article 3.1.3.1 – Prime de performance mensuelle individuelle**

*La valorisation de la performance individuelle, indépendamment de l'atteinte de l'objectif, est basée sur deux indicateurs. Les performances seront valorisées par l'octroi d'une prime dont le montant est défini pour chacun des quartiles.*



**Méthode des Quartiles :** Pour un indicateur donné il est établi un classement des performances individuelles dans l'ordre décroissant. Ce classement permet de constituer 4 groupes de performance, soit 25% des effectifs dans chaque groupe.

Ex : Sur la base de 100 Conseillers Client, le premier quartile est composé des 25 premiers Conseillers Client, les 25 ayant obtenu les 25 premières performances.

Le montant des primes mensuelles selon le positionnement dans les quartiles est le suivant :

	Indicateur N°1
Quartile 1	40 €
Quartile 2	20 €
Quartile 3	5 €
Quartile 4	-

	Indicateur N°2
Quartile 1	40 €
Quartile 2	20 €
Quartile 3	5 €
Quartile 4	-

Pour un indicateur donné, le positionnement en quartile 1 donne lieu à une prime variable de 40 €.

Pour un positionnement en quartile 1 pour l'indicateur n°1 et un positionnement en quartile 1 pour l'indicateur n°2, le montant de la prime est de 80 € (2 fois 40 €).

#### **Article 3.1.3.2 – Prime de performance Quartile 1**

En cas de positionnement mensuel en quartile1 sur les 2 indicateurs: versement d'un bonus mensuel de 50 €.

#### **Article 3.1.4 – Prime individuelle d'atteinte d'objectifs**

Il s'agit d'une prime valorisant l'atteinte individuelle de l'objectif fixé sur un ou 2 indicateurs, sur l'activité.

Le montant de cette prime : 40 €.

Si 2 indicateurs sont retenus, ce montant sera réparti entre les 2 indicateurs.

#### **Article 3.1.5 – Prime collective d'atteinte d'objectifs**

En cas d'atteinte collective de l'objectif défini pour un ou 2 indicateurs sur l'activité, le montant de la prime mensuelle sera de 30 €.

Si 2 indicateurs sont retenus sur l'activité, ce montant sera réparti entre les 2 indicateurs.

#### **Article 3.1.6 – Synthèse**

Primes variables :	TOTAL mensuel
•Prime de performance individuelle	
	Selon le positionnement Quartile : jusqu'à 80 € - 40 € indicateur n°1 en quartile 1. - 40 € indicateur n°1 en quartile 1.
•Prime de performance Quartile 1	Positionnement en Quartile 1 sur les 2 indicateurs, soit 50 €.
•Prime individuelle d'atteinte d'objectifs	Atteinte de l'objectif : 40 €.
•Prime individuelle d'atteinte d'objectifs	Atteinte de l'objectif : 30 €.
TOTAL	Soit un montant cumulé de primes pouvant atteindre 200 € bruts mensuels

#### **Article 3.2 – Prime de performance - Filière production – Responsable d'Equipe**

Mise en place de deux mécanismes de primes de performance :

La prime de performance du responsable d'équipe sera adossée aux niveaux de performance de son équipe selon les critères équivalents.

Pour les Responsables d'Equipe de coefficient 200, le montant de cette prime sera équivalent à la moyenne des primes de performance de son équipe, majorée de 10% : [Somme des primes de performance de l'équipe / Nombre de personnes composant l'équipe] x 1,1.

SPL

FC

54



Pour les Responsables d'Equipe de coefficient 220, le montant de cette prime sera équivalent à la moyenne des primes de performance de son équipe, majorée de 20% :  $[Somme des primes de performance de l'équipe / Nombre de personnes composant l'équipe] \times 1,2$ .

Cette prime de performance, pour le Responsable d'Equipe affecté sur un mois donné auprès d'une équipe en intégration, ou sur plusieurs activités, sera la moyenne du montant des primes de performance des Conseillers Client de l'activité de référence, majorée selon le taux ci-dessus :  $[Somme des primes de performance des Conseillers Client de l'activité / Nombre de Conseillers Client composant l'activité] \times 1,1$  ou 1,2.

Un mécanisme complémentaire de prime variable, fondé sur un indicateur de performance économique propre à chaque centre ou à chaque activité, permet par ailleurs de prétendre au versement d'une prime mensuelle brute de 25€, si l'objectif est atteint pour cet indicateur.

Le montant mensuel cumulé de ces primes de performance peut atteindre 245 € bruts pour un RE de coefficient 200 et 265 € bruts pour un RE de coefficient 220.

**Article 3.3 – Dispositif de prime de performance concernant les salariés détenteurs d'un ou plusieurs mandats syndicaux et/ou de représentation du personnel.**

Lorsqu'un salarié est détenteur d'un ou plusieurs mandats, qu'il peut bénéficier d'une rémunération variable, et qu'il est en délégation et/ou en réunion dans le cadre de l'exercice de ses mandats (avec justification par un bon de délégation ou une feuille d'émargement), les dispositions suivantes sont applicables :

A / Le salarié détenteur d'un ou plusieurs mandats **a produit moins de 21 heures dans le mois** :

- ✓ Respect des règles d'éligibilité définies à l'art. 3.1.2.
- ✓ Paiement de la prime sur la base de sa moyenne de prime variable des 12 derniers mois précédant le dernier mois produit.

B / Le salarié détenteur d'un ou plusieurs mandats **a produit 21 heures ou plus dans le mois** :

- ✓ Respect des règles d'éligibilité définies à l'art. 3.1.2.
- ✓ Prise en compte pour le calcul sur le mois considéré et paiement de la prime sur la base théorique de son temps de travail mensuel.

L'application des quartiles, tels que définis ci-dessus, est considérée comme responsable de la rupture de la dynamique générée par l'ancien système de rémunération variable ; le système actuel, fondé sur les quartiles, avec un saupoudrage de l'enveloppe dédiée aux rémunérations variables sur l'ensemble des Conseillers clients et Responsables d'équipe, a eu les effets suivants :

- ✓ « les performers » pour lesquels la rémunération variable a été fortement diminuée sont démotivés et moins impliqués,
- ✓ la dynamique de compétitivité et de performance du centre a été fortement freinée voir anéantie,
- ✓ le manque de transparence liée à la complexité du système de calcul ne permet pas aux collaborateurs de visualiser les axes d'amélioration.

Pour remédier à cette situation un cycle de négociations s'est déroulé d'octobre 2012 à janvier 2013 et a permis d'aboutir à un 1<sup>er</sup> avenant signé le 29 janvier 2013.

Conformément à cet avenant une expérimentation a été menée sur les mois d'avril et mai 2013. Les conclusions du mois de mai ont été présentées en commission de suivi le 23/05/2013, réunion au cours de laquelle la direction a indiqué que malgré les avantages du nouveau système, celui-ci amenait un montant total de versement des primes variables (+33% pour les cc et +38% pour les RE) sans aucune logique avec la performance opérationnelle et financière réalisée en mai.

JPK

SL LC



C'est pourquoi une réunion de négociation a eu lieu le 24 juin 2013 afin de définir les ajustements au nouveau système et de proposer ce nouvel avenant à l'accord de rémunération variable qui sera applicable à compter du mois d'août 2013.

### **Article 1 : Objectifs de l'avenant**

Le présent avenant à l'accord collectif relatif à la rémunération au sein de Teleperformance France a pour objectifs principaux, via un nouveau système de rémunération variable de :

- ✓ s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des résultats et de la performance,
- ✓ rétribuer la contribution des collaborateurs à la performance et à la compétitivité du centre de façon objective en fonction des objectifs fixés,
- ✓ motiver les collaborateurs en récompensant les « performers » du centre en fonction des résultats individuels atteints,
- ✓ redonner aux managers leur légitimité

### **Article 2 : Champ d'application de l'avenant**

Le présent accord est conclu au sein de la société **Teleperformance France**.

Seuls les Conseillers clients et les Responsables d'équipes (CDI, CDD, intérimaires) sont concernés, à la date d'effet du présent avenant, par le dit présent avenant.

### **Article 3 : Durée de l'avenant**

Le présent avenant à l'accord collectif relatif à la rémunération au sein de Teleperformance France est conclu pour une durée indéterminée. Il s'appliquera à compter du mois de mars 2014 pour les primes versées avec un mois de décalage à compter du mois d'avril 2014.

### **Article 4 : Prime des Conseillers Clients**

#### **4.1 Le cœur du système : le bonus / malus KPI et le montant initial**

##### **4.1.1 Un montant mensuel de départ: le « montant initial »**

Le montant initial de la prime est de 100 euros brut mensuel, pour tous les conseillers clients justifiant de 151,67 heures de temps de travail effectif sur un mois donné.

Le temps de travail effectif se définit légalement (article L 3121-1) comme le temps pendant lequel le salarié s'est tenu à disposition de l'employeur et n'a pas pu vaquer librement à ses occupations. Il inclut le temps logué (y compris la pause), mais aussi les heures de délégation et les heures de réunion à l'initiative de la direction par exemple.

JPL

FC

Sy



#### 4.1.2 Une prime calculée au prorata temporis du temps de travail effectif

Le montant initial est soumis au prorata du temps de travail effectif observé sur un mois donné, base 100 = 151,67 heures de travail effectif pour un mois donné. Ce montant peut varier à la hausse comme à la baisse.

Ce temps de travail effectif exclut le temps de formation initiale (il s'agit du temps de formation lié à l'intégration au sein de l'entreprise).

De même, les congés et absences sont exclus dans le calcul du temps de travail effectif pour la détermination du montant initial de la prime.

Par contre, en cas de formation complémentaire sur une nouvelle activité en vue de devenir polyvalent (au sens des dispositions antérieures qui perdurent sur le point de la polyvalence) ou en cas de transfert d'activité à l'initiative de l'entreprise, le temps passé en formation est inclus dans le temps de travail effectif.

Les heures supplémentaires sont comptabilisées dans le temps de travail effectif.

La prime d'un collaborateur à temps partiel est gérée via son prorata temporis.

La prime d'un collaborateur en horaire semaine haute ou semaine basse (annualisation) est gérée via son prorata temporis.

#### 4.1.3 Le bonus / malus KPI

Il est appliqué au montant initial proratisé de la prime un bonus / malus KPI, en fonction des résultats observés par le conseiller client sur différents indicateurs opérationnels (KPI).

Le nombre d'indicateurs entrant en compte dans le calcul de la prime individuelle est de deux (2).

De manière dérogatoire, le nombre de KPI peut être porté à 3 en raison de l'actualité économique et opérationnelle d'un centre et notamment dans les cas suivants :

- Changement d'activité,
- Changement d'indicateurs clients,
- Accroissement d'activité,
- Non atteinte des objectifs interne et/ou fixés par le client
- Etc ...

La liste exhaustive des activités concernées sera établie par la Direction et communiquée pour information aux IRP (commission de vie du centre).

Liste actuelle précisée en annexe 2.

Le bonus / malus KPI est calculé par indicateur et exprimé en pourcentage. Ce pourcentage est appliqué au montant initial proratisé, ce qui donne lieu à un bonus / malus KPI exprimé en Euros. Ce montant peut être positif ou négatif.

JPL

SP



Ce montant s'ajoute aux autres éléments constitutifs du variable que le salarié pourrait percevoir par ailleurs tels que KPI collectif, Bonus/Malus présentisme, Bonus commercial et Prime de polyvalence.

En cas de solde final négatif, le montant mensuel de prime sera de zéro.

#### 4.1.3.1 Mode de calcul

En fonction des seuils d'atteinte des objectifs fixés, il est procédé à une augmentation/diminution du montant initial proratisé de la prime selon 5 seuils. Le barème diffère en fonction du nombre d'indicateurs retenus, selon le principe :

- ➔ Tous les KPI en zone A : application d'un bonus de +50%
- ➔ Tous les KPI en zone B : pas d'impact sur le montant initial proratisé
- ➔ Tous les KPI en zone C : application au montant initial d'une décote de - 50%
- ➔ Tous les KPI en zone D : application au montant initial d'une décote de -100%
- ➔ Tous les KPI en zone E : application au montant initial d'une décote de -200%

En résumé :

	Décote KPI
A	50%
B	0
C	-50%
D	-100%
E	-200%

La valeur des seuils d'objectifs, pour un indicateur donné, est librement fixée par chaque direction de centre, activité par activité.

En résumé, si une activité est pilotée par « 2 KPI » :

Nombre de KPI:		2	
% Bonus / malus			
	KPI1	KPI2	
A	25%	25%	50,0%
B	0	0	0,0%
C	-25%	-25%	-50,0%
D	-50%	-50%	-100,0%
E	-100%	-100%	-200,0%

Il convient de sommer les bonus/malus observés sur chaque KPI et d'appliquer ce ratio au montant initial proratisé. Les versements seront donc les suivants :

SPC

FC

54



<b>Montant de départ</b>		<b>100 €</b>	
<b>Nombre de KPI:</b>		<b>2</b>	
		montant initial	<b>100 €</b>
<b>Bonus / malus en €</b>	<b>KPI1</b>	<b>KPI2</b>	<b>B/M en €</b>
A	25 €	25 €	50 €
B	- €	- €	- €
C	- 25 €	- 25 €	- 50 €
D	- 50 €	- 50 €	- 100 €
E	- 100 €	- 100 €	- 200 €

Si pilotage sur 3 indicateurs : décomposition des montants

<b>Nombre de KPI:</b>		<b>3</b>	
<b>% Bonus / malus</b>	<b>KPI1</b>	<b>KPI2</b>	<b>KPI3</b>
A	16,7%	16,7%	16,7%
B	0,0%	0,0%	0,0%
C	-16,7%	-16,7%	-16,7%
D	-33,3%	-33,3%	-33,3%
E	-66,7%	-66,7%	-66,7%

Il convient de sommer les bonus/malus observés sur chaque KPI et d'appliquer ce ratio au montant initial proratisé. Les versements seront donc les suivants

<b>Montant de départ</b>		<b>100,00 €</b>	
<b>Nombre de KPI:</b>		<b>3</b>	
		montant initial	<b>100,00 €</b>
<b>Bonus / malus en €</b>	<b>KPI1</b>	<b>KPI2</b>	<b>KPI3</b>
A	16,7 €	16,7 €	16,7 €
B	- €	- €	- €
C	- 16,7 €	- 16,7 €	- 16,7 €
D	- 33,3 €	- 33,3 €	- 33,3 €
E	- 66,7 €	- 66,7 €	- 66,7 €

#### 4.1.3.2 Précisions sur les KPIs retenus

La priorité doit porter sur un équilibre entre KPI qualitatif et KPI quantitatif.

Parmi les indicateurs retenus, un minimum d'un indicateur quantitatif devra être respecté. Nous entendons par indicateur quantitatif un KPI impactant directement le modèle économique de l'activité (ex : dmt, productivité, ventes/heure, heures facturées/payées...).

*[Signature]*

*JPL*





Le seuil B doit à minima correspondre aux engagements contractuels, sauf cas exceptionnel (dûment justifié par la Direction du centre auprès de la direction des opérations et commenté en commission de vie du centre).

En cas de solde négatif, le montant viendra en déduction des autres montants de la prime variable que le salarié pourrait percevoir par ailleurs (KPI collectif, bonus présentéisme, bonus commercial, polyvalence).

En cas de solde total négatif, la prime mensuelle sera de zéro euro.

Un indicateur doit être mesurable au niveau du conseiller.

Le choix de l'indicateur doit se faire suivant les principes SMART (Spécifique / Mesurable / Atteignable / Réaliste / Mesurable en temps).

En cas d'absence de résultats, la moyenne des trois (3) derniers mois sera prise en compte.

Pour le critère des notes d'écoute, un minimum de deux (2) écoutes débriefées doit être réalisé.

Si ce critère n'est pas atteint, ou de manière générale en cas d'absence de résultat sur un indicateur, le KPI est neutralisé et le calcul de bonus/malus se fait sur les KPIs restants.

En cas d'absence de résultats sur tous les indicateurs, la moyenne des 3 derniers mois sera prise en compte.

#### **4.1.3.3 Nature des objectifs retenus :**

Les indicateurs opérationnels et les objectifs associés sont issus des contrats clients ou des standards opérationnels de l'entreprise.

Les indicateurs et objectifs sont définis et révisables chaque mois par le Directeurs de centres(DCE) soumis à validation par le contrôle de gestion(CDG) et communiqués aux salariés.

Par exception et lorsque les modalités contractuelles le permettent, les indicateurs et objectifs associés seront fixés sur une période étendue pouvant aller jusqu'à 3 mois.

Le process interne de validation mensuelle des simulations est établi de la manière suivante:

- Utilisation d'un support unique reprenant la simulation WFM et l'impact financier, proposé par le DCE,
- Validation de la simulation par CDG et Direction Opérationnelle par émargement du support unique,
- Communication sur centre des indicateurs et objectifs.

## **4.2 Les compléments au système de bonus / malus KPI**

### **4.2.1 Prime de polyvalence**

Une prime liée à la polyvalence pourra faire l'objet d'une négociation ultérieure et d'un complément au présent avenant entre la Société et ses Partenaires Sociaux.

JPL

FC

Sy



En l'absence de complément au présent avenant, les modalités de l'accord actuel concernant la prime de polyvalence restent en vigueur.

Pour rappel, l'article 3.1 de l'accord collectif 2010 :

Les parties conviennent que dans le cadre de cet accord, il faut entendre par « activité » une prestation demandée par un client, caractérisée par des process et des outils communs et pouvant être traités sur plusieurs médias (téléphone, mails, courriers, back-office...).

Compte tenu de la diversité des situations entre centres et, parfois, sur chacun des centres de l'entreprise, les parties signataires conviennent de déterminer, au niveau de l'UES, les principes du calcul de la prime variable et de renvoyer au niveau de chacune des activités, la détermination des indicateurs de performance.

De ce fait, lorsqu'une nouvelle activité est mise en place, les indicateurs de performance associée seront communiqués aux salariés travaillant sur cette activité.

Les montants de la prime de performance sont calculés au prorata du temps de présence.  
Les montants exprimés ci-après sont des montants de rémunération variable brute.

Dans le cadre d'affectation sur plusieurs activités en cours de mois, il sera appliqué le principe de proratisation par activité pour le calcul des primes de performance.

- Dans le cas où le salarié est affecté, un mois donné, sur deux activités, il bénéficiera, dès lors, d'une majoration de 5% de la prime de performance qui aura été calculée ce même mois.
- Dans le cas où le salarié est affecté sur trois activités ou plus, cette majoration sera portée à 10 %.

En résumé :

- Majoration de +5% de la prime de performance
  - o en cas d'affectation sur 2 activités au cours du mois,
- Majoration de +10% de la prime de performance
  - o en cas d'affectation sur 3 activités ou plus au cours du mois.

#### 4.2.2 KPI Collectif

##### 4.2.2.1 Définition

Un objectif collectif est fixé chaque mois par la direction du centre. Cet objectif collectif peut être mesuré :

- par le biais d'un indicateur et d'un objectif concernant l'ensemble du centre (exemple : taux d'absentéisme observé sur la population conseillers clients pour l'ensemble d'un centre donné),
- par le biais d'un indicateur et d'un objectif propre à une activité en particulier (exemple : score qualité, QS).

##### 4.2.2.2 Rémunération

L'objectif collectif est rémunéré de la manière suivante : **plus 15% du montant initial proratisé soit pour 151.67 h un montant de 15 €uros.**

JPL



### 4.2.3. Bonus d'activité commerciale

#### 4.2.3.1 Définition

Dans les activités de type commercial activités pour lesquelles chaque placement commercial donne lieu à une rémunération pour Teleperformance, un super bonus est envisagé, dans une logique de dynamisation des ventes.

Les activités commerciales sont définies de manière exhaustive et suivies en commission de suivi de l'accord.

Liste précisée en annexe 1.

En cas de système local identique (cf primes de commerce Orange Mobile et Virgin) ou de challenge visant à sur-rémunérer les vendeurs, ce bonus commercial est suspendu.

Chaque mois, le choix d'appliquer ou non ce bonus à une activité peut être reconsidéré.

En fonction des écarts entre les résultats déclarés et les ventes réellement constatées, une régularisation pourra être effectuée.

#### 4.2.3.2 Rémunération

Ce bonus peut s'exprimer de 2 façons possibles et non cumulables :

- En « coefficient multiplicateur » à appliquer au montant initial de la prime.  
Dans ce cas le bonus commercial dépend du seuil d'atteinte d'un KPI commercial déterminé par chaque centre et activité (taux de vente) et est apprécié individuellement.  
En cas d'atteinte individuelle de l'objectif : plus 38% du montant initial proratisé soit 38 euros pour un montant initial de 100 €.
- En « prime à la 1ère vente »  
Versement d'un montant calculé sur la base d'une prime x nb de ventes conclues  
Dans ce cas le bonus commercial dépend du nombre de ventes conclues ; la prime par vente étant déterminée par chaque centre et activité et appréciée individuellement.  
Dans ce cas le montant n'est pas plafonné.

### 4.2.4 Le coefficient de présentéisme

#### 4.2.4.1 Définition

Le coefficient de présentéisme est calculé sur la base des absences relevées lors du mois précédent.

Le coefficient est appliqué au montant intermédiaire suivant les barèmes ci-après :

JPL

FC

S 4



En cas d'absence injustifiée :

Absences injustifiées	
Heures sur le mois M-1	Coefficient applicable au montant intermédiaire
moins de 3 heures	0
Entre 3h et 7h	-50%
Au delà de 7h	-100%

En cas d'absence justifiée :

Absences justifiées		
NB Absences sur le mois M-1	Coefficient applicable au montant intermédiaire	
0	+15% le 1er mois	+25% le 2nd mois consécutif
1	0%	
2	-25%	
3	-50%	

Le nombre d'absences sur le mois M-1 s'apprécie en nombre d'absence quel que soit la durée de cette absence (exemple : une absence de 4 jours compte pour 1 absence).

Pour les salariés en situation de handicap, les femmes enceintes et les malades de longue durée, la tolérance en matière d'absence justifiée est doublée.

Rappel : les absences des salariés en situation de handicap prévues par l'accord d'entreprise sur l'emploi des handicapés sont assimilées à du temps de présence.

Pour l'application du coefficient de présentéisme, les congés payés ne sont pas considérés comme des absences impactant le montant de la prime versée.

Le coefficient de présentéisme s'applique au montant intermédiaire.

#### 4.2.4.2 Montant intermédiaire

Le montant initial proratisé et le bonus collectif permet d'aboutir à un « montant intermédiaire » auquel va s'appliquer le coefficient de présentéisme.

Montant intermédiaire = montant initial proratisé + bonus KPI collectif

Le montant intermédiaire ne sert d'assiette qu'au calcul du coefficient de présentéisme.

JPL

FL 12

54



#### 4.2.5 Synthèse Conseiller Client

CONSEILLER CLIENT				Activité	
				Commerciale	Non Commerciale
				MAXIMA	MAXIMA
Montant de départ	a	100 €			
+/- prorata temporis	b	100%			
Assiette de calcul	c=a x b	c		100 €	100 €
+ KPI Collectif	d	15%			
	e=c x d	e		15 €	15 €
Montant intermédiaire	h=c+e	h		115 €	115 €
+/- coefficient presentéisme	i	25%			
	j=h x i	j		29 €	29 €
+/- bonus / Malus KPI	k	50%			
	l = k x c	l		50 €	50 €
+ Bonus Activité Commerciale	m	38%			
	n = m x c	n		38 €	
				Ou Montant à la vente, non plafonné	
Montant à payer	o = h+j+l+n	o		232 €	194 €

#### Article 5 : Prime pour les responsables d'équipe

##### 5.1 Le cœur du système : le bonus / malus KPI et le montant initial

##### 5.1.2 Un montant mensuel de départ : le « montant initial »

Le montant initial de la prime est de 130 euros brut mensuel, pour tous les Responsables d'Equipe justifiant de 151,67 heures de temps de travail effectif sur un mois donné.

Le temps de travail effectif se définit légalement (article L 3121-1) comme le temps pendant lequel le salarié s'est tenu à disposition de l'employeur et n'a pas pu vaquer librement à ses occupations.

Il inclut le temps logué (y compris la pause), mais aussi les heures de délégation et les heures de réunion à l'initiative de la direction par exemple.

##### 5.1.3 Prorata temporis



Les montants de prime de performance sont calculés au prorata du temps de travail effectif réalisé par le responsable d'équipe concerné.

L'analyse est menée sur un mois donné, base 100 = 151,67 heures de travail effectif.

Le prorata temporis s'applique au montant initial.

Les congés et autres absences ne sont pas comptabilisés dans le calcul du temps de travail effectif.

Les heures supplémentaires sont comptabilisées dans le temps effectif.

La prime d'un collaborateur en temps partiel est gérée via son prorata temporis.

La prime d'un collaborateur en horaire semaine haute ou semaine basse (annualisation) est gérée via son prorata temporis.

#### **5.1.4 Bonus / Malus KPI**

Il est appliqué au montant initial proratisé de la prime un bonus / malus KPI, en fonction des résultats observés par l'ensemble des conseillers rattachés au Responsable d'Equipe (« l'équipe ») sur différents indicateurs opérationnels (KPI).

En cas exceptionnel de problème d'affectation d'équipe à un Responsable d'Equipe rendant impossible le calcul du variable, le Responsable d'Equipe se verrait attribuer une prime au moins équivalente à la moyenne de celle de ses collègues (même activité) ; par décision du Directeur de centre.

En cas de mutualisation d'un RE, le calcul se fera soit sur son activité principale soit sur chaque activité au prorata temporis ; par décision du DCE au cas par cas.

Le nombre d'indicateurs entrant en compte dans le calcul de la prime individuelle est de DEUX (2). De manière dérogatoire, le nombre de KPI peut être porté à 3 en raison de l'actualité économique et opérationnelle d'un centre. La liste exhaustive des activités concernées sera établie par la Direction et communiquée pour information aux IRP (commission de vie du centre).

Liste précisée en annexe 2.

#### **5.1.5 Mode de calcul**

Le mode de calcul est identique à celui des conseillers clients, voir point 4.1.3 et suivant.

#### **5.1.6 Précisions sur les KPIs retenus**

La priorité doit porter sur un équilibre entre KPI qualitatif et KPI quantitatif.

Parmi les indicateurs retenus, un minimum d'un indicateur quantitatif devra être respecté. Nous entendons par indicateur quantitatif un KPI impactant directement le modèle économique de l'activité (ex : dmt, productivité, ventes/heure, heures facturées/payées...).

*[Signature]* *JPL*

*[Signature]*

*SL*



Le seuil B doit à minima correspondre aux engagements contractuels, sauf cas exceptionnel (dûment justifié par la Direction du centre auprès de la direction des opérations et commenté en commission de vie du centre).

Le choix de l'indicateur doit se faire suivant les principes SMART (Spécifique/Mesurable/Atteignable/Réaliste /Timé) .

En cas d'absence de résultat sur un indicateur, le KPI est neutralisé et le calcul de bonus/malus se fait sur les indicateurs restants.

En cas d'absence de résultats sur tous les indicateurs, la moyenne des 3 derniers mois sera prise en compte.

## **5.2 Les compléments au système de bonus / malus KPI**

### **5.2.1 Bonus Collectif**

#### **5.2.1.1 Définition**

Un objectif collectif est fixé chaque mois par la direction du centre pour les Responsables d'Equipe.

Il est appliqué un bonus, en fonction d'un objectif collectif, c'est-à-dire commun aux RE d'une même activité et sur un même centre.

Cet objectif peut être atteint de manière individuelle (ex nb d'écoute par équipe) ou collective (ex : Score qualité ou QS par activité ou % de déploiement TOPS ou TCD).

L'indicateur peut être modifié chaque mois par centre / activité. Il peut s'agir :

- D'un indicateur de moyen (ex nombre d'écoutes réalisées par le responsable d'équipe),
- D'un indicateur de résultat (ex la moyenne des notes d'écoutes des conseillers rattachés au responsable d'équipe),
- D'un indicateur collectif propre à l'activité d'appartenance du responsable d'équipe concerné (exemple : niveau qualité de l'activité, etc.)

#### **5.2.1.2 Rémunération**

L'objectif collectif est rémunéré de la manière suivante : plus 15% du montant initial proratisé soit 19 euros pour 151.67 h travaillées.

SAC

FC

Sy



### 5.3 Bonus Marge : % Marge Brute par équipe RE

#### 5.3.1 Définition

Versement du Bonus Marge en cas d'atteinte de l'objectif de taux de Marge Brute.

L'objectif de % marge brute par activité est défini par le DCE et validé par la direction financière.

L'objectif de % MB doit au moins correspondre aux engagements du budget plus 5%.

En cas d'écart significatif, après validation par la Direction Financière et la Direction des Opérations, un objectif SMART peut remplacer celui du budget (par exemple, suite à une modification des tarifs entre Teleperformance et le client).

En cas exceptionnel de problème d'affectation d'équipe à un Responsable d'Equipe rendant impossible le calcul du variable, le Responsable d'Equipe se verrait attribuer une prime au moins équivalente à la moyenne de celle de ses collègues (même activité) ; par décision du Directeur de centre.

En cas de mutualisation d'un RE, le calcul se fera soit sur son activité principale soit sur chaque activité au prorata temporis ; par décision du DCE au cas par cas.

La marge brute d'une équipe est calculée de la façon suivante : chiffre d'affaires réalisé – coûts directs (conseillers + encadrants + supports) ; hors éléments comptables exceptionnels (dûment validés par la Direction Financière et commentés par la Direction du centre en commission de vie du centre).

La référence pour les taux de Marge Brute par activité sera validée par la Direction financière :

- Pour l'encours du mois (chaque semaine) : le forecast (prévision financière) dénommé « l'atterrissage mensuel » et la donnée par équipe issue de My Daily P&L
- Pour le réalisé mensuel : la clôture comptable

En cas d'impossibilité de suivre les taux de marge par équipe, le taux de marge de l'activité sera privilégié et appliqué à tous les RE, ou en dernier ressort le taux de marge observé sur le centre.

Pour ne pas pénaliser les Responsables d'équipes dans les calculs de Marge par Equipe, les éventuelles heures de délégation des conseillers mandatés seront prises en compte de manière globale au niveau du centre.

De même, pour lisser les disparités de coûts par équipe, un coût moyen par heure (prix de l'heure de production) sera calculé par activité et appliqué à toutes les équipes de l'activité considérée.

#### 5.3.2 Confidentialité :

Les objectifs de taux de marge par activité définis aux Responsables d'Equipe ne seront pas diffusés en dehors de la commission de suivi de l'accord.

JPL

59





En raison de la sensibilité de ces éléments financiers, la communication faite sur centre des objectifs et des résultats aux Responsables d'équipe devra se faire sous le sceau de la plus stricte confidentialité.

### 5.3.3 Rémunération

L'objectif de taux de Marge est rémunéré de la manière suivante :

100 € en cas d'atteinte de l'objectif.

Ce montant est fixe et non sujet au proratisé temporel (prorata d'activité possible en cas de mutualisation).

	Montant €
Bonus %MB	100,0 €

## 5.4 Super Bonus Marge

### 5.4.1 Définition

Il sera versé au Responsable d'Equipe un super bonus à chaque point de marge Brute additionnel réalisé au-delà de l'objectif.

Ce super Bonus marge s'ajoute au Bonus Marge.

L'objectif de % marge brute par activité est défini par le DCE et validé par la direction financière.

L'objectif de % MB doit au moins correspondre aux engagements du budget plus 5%.

En cas d'écart significatif, après validation par la DAF et la Direction des Opérations, un objectif SMART peut remplacer celui du budget (ex évolution des prix).

En cas exceptionnel de problème d'affectation d'équipe à un Responsable d'Equipe rendant impossible le calcul du variable, le Responsable d'Equipe se verrait attribuer une prime au moins équivalente à la moyenne de celle de ses collègues (même activité) par décision du Directeur de centre.

La marge brute d'une équipe est calculée de la façon suivante : chiffre d'affaires réalisé – coûts directs (conseillers + encadrants + supports) ; hors éléments comptables exceptionnels (dûment validés par la Direction Financière et commentés par la Direction du centre en commission de vie du centre).

La référence pour les taux de Marge Brute par activité sera validée par la Direction financière :

- Pour l'encours du mois (chaque semaine) : le forecast (prévision financière) dénommé « l'atterrissage mensuel » et la donnée par équipe issue de My Daily P&L,
- Pour le réalisé mensuel : la clôture comptable,



En cas d'impossibilité de suivre les taux de marge par équipe, le taux de marge de l'activité sera privilégié et appliqué à tous les RE, ou en dernier ressort le taux de marge observé sur le centre.

Pour ne pas pénaliser les Responsables d'équipes dans les calculs de Marge par Equipe, les éventuelles heures de délégation des conseillers mandatés seront prises en compte de manière globale au niveau du centre.

De même, pour lisser les disparités de coûts par équipe, un coût moyen par heure (prix de l'heure de production) sera calculé par activité et appliqué à toutes les équipes de l'activité considérée.

#### 5.4.2 Confidentialité

Les objectifs de taux de marge par activité définis aux Responsables d'Equipe ne seront pas diffusés en dehors de la commission de suivi de l'accord.

En raison de la sensibilité de ces éléments financiers, la communication faite sur centre des objectifs et des résultats aux Responsables d'équipe devra se faire sous le sceau de la plus stricte confidentialité.

#### 5.4.3 Rémunération

Le Super Bonus Marge est rémunéré de la manière suivante :

25 € par point de Marge additionnelle.

Ce montant est fixe et non sujet au proratisé temporis (prorata d'activité possible en cas de mutualisation), plafonné à +10 points soit 250 €.

Exemple :

Super Bonus %Marge RE	
Budget	20,0%
Objectif +5%	21,0%
Réalisé	23,75%
Réalisé-Objectif	2,75%
NB Points de MB additionnels	2
Montant Super Bonus Marge	25 €
Versement du montant	50

Possibilité de raisonner par regroupement d'équipe ou par activité dans des cas spécifiques, sur décision de la direction locale.

En cas d'impossibilité de suivre les taux de marge par équipe, le taux de marge de l'activité sera privilégié, ou en dernier ressort le taux de marge observé sur le centre.



## 5.5 Synthèse Responsable d'équipes

RESPONSABLE D EQUIPE				MAXIMA
Montant de départ	a	130 €		
+/- prorata temporis	b	100%		
Assiette de calcul	c=a*b	c		130 €
+ KPI Collectif	d	15%		
e=c x d	e			20 €
Montant intermédiaire	f=c+e	f		150 €
+ Bonus Marge	g			100 €
+ Super Bonus Marge	h			25 €
				Super bonus Marge plafonné à 250€
+/- bonus / Malus KPI	i	50%		
j= i x c	j			65 €
Montant à payer	k=f+g+h+j	k		340 €

**Article 6 : Versement de la prime variable****6.1 Période de calcul et de versement de la prime variable**

Les indicateurs de performance et leur objectif associé sont communiqués au plus tard à la fin du mois M pour le mois M+1.

Les résultats sont communiqués le mois M+1 pour le mois M.

Le montant dû au titre du mois M sera versé avec la paie du mois M+1.

**6.2 Conditions de versement de la prime variable**

Les conditions d'éligibilité à la prime de performance sont les suivantes :

- La prime variable est versée au prorata temporis du temps de présence,
- Les salariés travaillant à mi-temps ou à temps partiel, percevront la prime variable au prorata du temps de travail.

*OKP*

*SPL*

*FC*

*S 4*



### 6.3 Dispositifs spécifiques applicables aux Conseillers Clients et aux RE

Une protection ponctuelle d'un mois sur la partie quantité sera accordée dans les conditions suivantes :

- aux retours de congés maternité,
- aux retours après arrêts longue maladie de plus de 6 mois,
- aux travailleurs reconnus handicapés,
- aux collaborateurs mutés.

Une comparaison sera faite sur les résultats mensuels du salarié concerné et la moyenne de ses collègues, le montant le plus favorable sera alors versé.

### 6.4 Dispositif de prime de performance concernant les salariés détenteurs d'un ou plusieurs mandats syndicaux et/ou de représentation du personnel.

Cas des élus I.R.P. : mêmes modalités qu'antérieurement sur les fondements de l'avenant du 7/12/2010 à l'accord de rémunération. A savoir :

- « Pour la partie de son activité correspondant à son ou ses mandat(s) : sa prime équivaut au montant moyen de cette prime versée, pour un temps équivalent, aux autres salariés,
- Pour la part correspondant à son temps de production : sa prime équivaut à une somme calculée sur la base d'objectifs réduits à la mesure de ce temps ».

## ARTICLE 7 : Déploiement du projet

L'application de ce nouveau calcul se fera à compter du mois de mars 2014. En vue de sécuriser le déploiement de ce nouveau système, des commissions de suivi de l'accord seront organisées aux échéances suivantes :

- À l'issue des 3 premiers mois, (juillet 2014),
- À l'issue des 6 premiers mois, (octobre 2014),
- À l'issue des 12 premiers mois, (mai 2015).

Ensuite, il sera organisé une commission de suivi chaque année à la demande des organisations syndicales signataires (la première intervenant dans ce cas en mai 2016).

Par ailleurs, les parties conviennent qu'à l'occasion de la réunion de la commission de suivi se déroulant en octobre 2014, les parties discuteront de l'éventuelle nécessité d'une adaptation de ce texte qui se fera alors dans le cadre d'une réunion de négociation.

## Article 8 : Formalisme de la communication mensuelle

Les différents indicateurs et objectifs et résultats associés sont suivis à M+1 en commission de vie de centre. En cas de disparition de la commission de vie de centre, le point sur les primes sera effectué avec les délégués du personnel du centre.

JPL

FC

SL



Les différents indicateurs et objectifs M+1 sont communiqués aux salariés courant de mois M. En l'absence de modification des objectifs, aucune communication n'est à effectuer.

L'entreprise s'engage à développer des outils permettant de donner de la visibilité aux salariés concernés par l'application de cet avenant sur le montant à percevoir en cours de période mensuelle. L'entreprise indique que cette mise en œuvre ne pourra être effective dès le premier mois d'application de cet avenant, mais que des développements ont déjà été engagés en ce sens.

### ***Article 9 : Précisions importantes sur le versement des primes conseillers clients et responsables d'équipes***

Les montants versés sont arrondis au nombre entier le plus proche.

Afin d'éviter un phénomène de dilution des montants versés, il est acté que la prime de performance doit atteindre un seuil de déclenchement d'un montant minimum de 10 euros brut.

Tous les montants présentés dans ce document sont en Euros bruts.

### ***Article 10 : Information***

Le présent avenant à l'accord collectif relatif à la rémunération au sein de Teleperformance France a fait l'objet d'une information/consultation des membres du CE de Teleperformance France.

Une note d'information reprenant les points essentiels du présent avenant à l'accord collectif relatif à la rémunération au sein de Teleperformance France fera l'objet d'une diffusion et sera affichée dans l'ensemble des centres de Teleperformance France.

### ***Article 11 : Révision et renouvellement de l'accord***

La demande de révision peut intervenir à tout moment à l'initiative de l'une des parties signataires. Elle doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'ensemble des autres signataires.

L'ensemble des Partenaires Sociaux se réunira alors dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette demande afin d'envisager l'éventuelle conclusion d'un avenant de révision. Cet avenant se substituera en plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifiera.

### ***Article 12 : Dénonciation de l'accord***

Les parties signataires du présent accord ont également la possibilité de le dénoncer sous réserve de respecter un préavis de trois mois.

La dénonciation par l'une des parties signataires doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception aux signataires et faire l'objet d'un dépôt auprès de la DIRECCTE dont relève le siège de l'entreprise.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, 'JPL' in the center, and 'FC' on the right. There is also a handwritten '52' in the top right corner.

**Article 13 : Publicité et dépôt de l'accord**

L'accord sera notifié par l'entreprise, par lettre recommandée avec avis de réception à l'ensemble des organisations syndicales représentatives, signataires ou non.

À l'issue du délai d'opposition de 8 jours courant à partir de la notification aux organisations syndicales, le présent accord sera déposé par la Direction de l'entreprise, auprès :

D'une part de la DIRECCTE dont relève le siège social en deux exemplaires :

- un exemplaire sera transmis par lettre recommandée avec une demande d'avis de réception
- le second par voie électronique,

Et d'autre part du secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes dont relève le siège social en un exemplaire par lettre recommandée avec une demande d'avis de réception.

Par ailleurs, un exemplaire dûment signé par toutes les parties sera remis à chaque signataire.

SPL

SP



Fait en 15 exemplaires originaux à Asnières sur Seine, le 6 janvier 2014

Pour la Direction de Téléperformance France :

Madame Sylvie QUETEL en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines de Téléperformance France et Nearshore.

Pour la CFDT-F3C, représentée par Madame Françoise CALEMAR,

Pour la CFE/CGC, représentée par Monsieur Jean – Paul LE,

Pour la CFTC, représentée par Monsieur Félicien OKOYO,

Pour la CGT, représentée par Monsieur Nicolas GALUSINSKI,

Pour SUD, représentée par Monsieur Issam BAOUAFI,



## **ANNEXES**

### **Annexe 1 : liste des activités éligibles au bonus commercial**

Activités éligibles (sites concernés) :

- SFR : ventes Valo
  - Belfort Lyon Toulouse
- SFR Rétention
  - Toulouse
- AXA
  - Bordeaux
- AG2R Emission d'Appels
  - Bordeaux
- Orange AT : Ventes Assistanet
  - Reims
- Toutes activités de PARIS FG
- Xerox :
  - Guyancourt

Activités éligibles mais exclues :

- Orange Mobile Orléans
  - Prime commerce en place
- Laval Virgin
  - Prime commerce en place
- SFR Valo Lyon
  - Challenge à la vente en place
- Finaref Villeneuve D'Ascq
  - Challenge à la vente en place

### **Annexe 2 : liste actuelle des activités pilotées par 3 indicateurs**

Activités concernées :

- Orange Mobile
  - Orléans
- SFR Valo
  - Lyon Toulouse Belfort
- Orange AT
  - Reims
  - SFR RTA et PCX
    - Montpellier





### Annexe 3 : Exemples de bonus-malus

Montants basés sur une personne à temps complet (151.67 h par mois)

Pilotage sur 2 indicateurs : un exemple

exemple de grille d'objectifs					
Nombre de KPI: 2					
SFR ABO	DMT	Note d'écoute	Bonus Malus en %, par indicateur		Bonus Malus en %
A	<375	>90%	25%	25%	50%
B	[375;390[	[80%;90%]	0%	0%	0%
C	[390;420[	[70%,80%]	-25%	-25%	-50%
D	[420;500]	[60%,70%]	-50%	-50%	-100%
E	>500	<60%	-100%	-100%	-200%

Résultats CC sur la base de la grille ci-dessus :

Cas 1 : le CC dépasse les 2 objectifs contrats et perçoit le maximum du bonus

			Montant de départ		100 €
Cas 1	DMT	Note d'écoute	Bonus Malus en %, B/M en €		Prime KPI
A	372	95%	25%	25%	50 €
B					- €
C					- €
D					- €
E					- €
			25%	25%	50 €
					150 €

Cas 2 : le CC dépasse un objectif contrat et est sur l'objectif contrat pour le second indicateur ; il perçoit 125€

			Montant de départ		100 €
Cas 2	DMT	Note d'écoute	Bonus Malus en %, B/M en €		Prime KPI
A	372		25%		25 €
B		85%		0%	- €
C					- €
D					- €
E					- €
			25%	0%	25 €
					125 €

*Off*

*JPL*

*FC*

*Sp*



Cas 3 : le CC est sur les objectifs contrats, il perçoit le montant de départ de 100 €

Cas 3	DMT	Note d'écoute	Montant de départ		100 €
			Bonus Malus en %	B/M en €	Prime KPI
A				- €	- €
B	385	85%	0%	- €	- €
C				- €	- €
D				- €	- €
E				- €	- €
			0%	0%	- €
					100 €

Cas 4 : le CC est sur l'objectif contrat pour le premier indicateur et en dessous pour le second; il perçoit 75€

Cas 4	DMT	Note d'écoute	Montant de départ		100 €
			Bonus Malus en %	B/M en €	Prime KPI
A				- €	- €
B	385		0%	- €	- €
C		75%	-25%	- 25 €	- 25 €
D				- €	- €
E				- €	- €
			0%	-25%	- 25 €
					75 €

Cas 5 : le CC est sur l'objectif contrat pour le premier indicateur et en dessous pour le second indicateur (seuil D), il perçoit 50€

Cas 5	DMT	Note d'écoute	Montant de départ		100 €
			Bonus Malus en %	B/M en €	Prime KPI
A				- €	- €
B	385		0%	- €	- €
C				- €	- €
D		65%	-50%	- 50 €	- 50 €
E				- €	- €
			0%	-50%	- 50 €
					50 €

Cas 6 : le CC est en dessous des objectifs contrats, seuil C et seuils D, il perçoit 25€

Cas 6	DMT	Note d'écoute	Montant de départ		100 €
			Bonus Malus en %	B/M en €	Prime KPI
A				- €	- €
B				- €	- €
C	400		-25%	- 25 €	- 25 €
D		65%	-50%	- 50 €	- 50 €
E				- €	- €
			-25%	-50%	- 75 €
					25 €



Cas 7 : le CC est en dessous des objectifs contrats, seuils D et E, son compteur de prime est négatif à -50€

		<b>Montant de départ</b>		<b>100 €</b>	
<b>Cas 7</b>	<b>DMT</b>	<b>Note d'écoute</b>	<b>Bonus Malus en %, B/M en €</b>	<b>Prime KPI</b>	
A				- €	- €
B				- €	- €
C				- €	- €
D		65%	-50%	- 50 €	- 50 €
E	510		-100%	- 100 €	- 100 €
			-100%	-50%	- 150 € - 50 €

Cas 8 : le CC est en dessous des objectifs contrats, seuils E et E, son compteur de prime est négatif à -100€

		<b>Montant de départ</b>		<b>100 €</b>	
<b>Cas 8</b>	<b>DMT</b>	<b>Note d'écoute</b>	<b>Bonus Malus en %, B/M en €</b>	<b>Prime KPI</b>	
A				- €	- €
B				- €	- €
C				- €	- €
D				- €	- €
E	510	55%	-100%	-100%	- 200 € - 200 €
			-100%	-100%	- 200 € - 100 €

Cas 9 : le CC est sur l'objectif contrat pour le 1<sup>er</sup> indicateur et en dessous de l'objectif contrat (seuils E) pour le second, il ne perçoit pas de prime.

		<b>Montant de départ</b>		<b>100 €</b>	
<b>Cas 9</b>	<b>DMT</b>	<b>Note d'écoute</b>	<b>Bonus Malus en %, B/M en €</b>	<b>Prime KPI</b>	
A				- €	- €
B	385		0%	- €	- €
C				- €	- €
D				- €	- €
E		55%	-100%	- 100 €	- 100 €
			0%	-100%	- 100 € - €

Cas 10 : le CC est au-dessus de l'objectif contrat pour le 1<sup>er</sup> indicateur et en dessous de l'objectif contrat (seuils E) pour le second, il perçoit 25€ de prime.

		<b>Montant de départ</b>		<b>100 €</b>	
<b>Cas 10</b>	<b>DMT</b>	<b>Note d'écoute</b>	<b>Bonus Malus en %, B/M en €</b>	<b>Prime KPI</b>	
A	372		25%	25 €	25 €
B				- €	- €
C				- €	- €
D				- €	- €
E		55%	-100%	- 100 €	- 100 €
			25%	-100%	- 75 € 25 €

*[Signature]*

JPL

FC

