Le point mensuel de l'équipe de Vigimaures

Vigimaures, entreprise de 46 salariés installée au Luc (Var), installe et télésurveille des alarmes pour les particuliers et les commerces. Son centre de relation client compte huit téléconseillers : ils répondent aux appels des abonnés (assistance, rendez-vous de maintenance) et leur proposent des options (détecteur supplémentaire, caméra).

Début octobre 2026, la superviseure, Inès Kerbrat, prépare avec Tom Arnaudo, alternant en BTS NDRC, le point d'équipe mensuel et les entretiens individuels : résultats collectifs, présence et stabilité de l'équipe, résultats individuels.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : résultats collectifs de septembre 2026

Indicateur	Septembre 2026	Objectif
Options vendues par l'équipe	214	240
Réponses à l'enquête de satisfaction envoyée après chaque appel	1 250	–
Dont réponses « satisfait » ou « très satisfait »	1 000	85 % des réponses

Document 2 : présence et stabilité de l'équipe

- Heures de travail prévues en septembre pour les huit téléconseillers : 1 120 h ; heures d'absence (maladie, absences imprévues) : 84 h.
- D'octobre 2025 à septembre 2026 : effectif moyen de 8 téléconseillers, 3 départs (deux démissions, une fin de période d'essai).
- Définitions retenues par l'entreprise : taux d'absentéisme = heures d'absence ÷ heures de travail prévues × 100 ; taux de départ = départs sur douze mois ÷ effectif moyen × 100.

Document 3 : résultats de deux téléconseillers en septembre 2026

Indicateur	Léo	Maëva
Heures de présence	140 h	131 h
Appels traités	840	655
Options proposées	210	150
Options vendues	21	33
Objectif mensuel d'options vendues	30	30
Note de la grille d'écoute (sur 100)	61	88

Annexe 1 (arrondir les pourcentages et la productivité à une décimale)

Question	Réponse
Taux d'atteinte de l'objectif d'options vendues par l'équipe (%)	
Taux de satisfaction des abonnés après contact (%)	
Taux d'absentéisme de septembre (%)	
Taux de départ sur douze mois (%)	
Productivité de Léo (appels traités par heure de présence)	
Taux de transformation de Léo (options vendues ÷ options proposées × 100, en %)	
Taux d'atteinte de l'objectif d'options de Léo (%)	

Questions d'analyse

Comment Inès doit-elle faire son retour à Léo ?

☐ En entretien individuel : d'abord sa productivité, faits à l'appui ; puis un seul axe de progrès, la découverte du besoin avant de proposer une option ; enfin un engagement daté (nouvelle écoute dans quinze jours)
☐ Au brief du lendemain, devant l'équipe : ses 840 appels traités, puis ses 21 options vendues contre 33 pour Maëva, chiffres à l'appui, pour que chacun en tire la leçon
☐ En entretien individuel : le féliciter pour ses 840 appels traités, soit 185 de plus que Maëva, sans évoquer ses ventes d'options, pour ne pas le démotiver

Justification :

Pour octobre, la direction veut fixer à chaque téléconseiller un objectif de 55 options, avec une prime de 150 € s'il est atteint. Qu'en penser ?

☐ La prime motivera peu, car l'objectif paraît hors d'atteinte : mieux vaut un objectif progressif, fixé à partir des résultats de chacun, et une récompense jugée juste
☐ Il faut supprimer toute prime et miser sur la reconnaissance et le développement, seuls leviers qui motivent durablement une équipe de téléconseillers
☐ C'est motivant : plus l'objectif est ambitieux et la prime élevée, plus l'effort sera grand, et les 33 options vendues par Maëva montrent que la progression est possible

Justification :

Avec 7,5 % d'absentéisme et 37,5 % de départs sur un an, quelle démarche Inès doit-elle engager ?

☐ Contrôler les absences de septembre et adresser un avertissement écrit aux salariés concernés, puis afficher chaque mois le taux d'absentéisme de chacun
☐ Rechercher les causes avec l'équipe (charge, appels difficiles, planning) et prévenir les risques psychosociaux (pauses, rotation des tâches, soutien), avec les représentants du personnel
☐ Recruter plus vite pour remplacer les trois départs, avec un intérimaire en renfort pendant les absences, en gardant l'organisation et le planning actuels

Justification :