

## VIVÉO

Compte-rendu — Point sur insatisfaction cliente Mme Serna et qualité + modulation

|                  |                                                                                            |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unité de gestion | Entretien Individuel Salarié(e)                                                            |
| Intitulé         | Point sur insatisfaction cliente Mme Serna et qualité + modulation                         |
| Organisateur     | Karine BASSET                                                                              |
| Date             | 24/09/2026                                                                                 |
| Horaires         | 17:42 — 18:26 (44 min)                                                                     |
| Sujet(s)         | Plan d'Amélioration Continu de la Qualité, Retour Entretien Intervenant, Formation Interne |

### Ordre du jour

| # | Point                            |
|---|----------------------------------|
| 1 | Instaisfaction cliente Mme Serna |

### Supports utilisés

| Support                      |
|------------------------------|
| note ogust et appels clients |
| Korrigan - logiciel paie     |
| deepl                        |

### 1. MOTIF DE L'ENTRETIEN

#### Absentéisme / retards répétés

#### Difficulté ou incident constaté sur prestation

- Mme Serna nous a contactés et trouve que la prestation n'est pas à la hauteur de ses attentes; elle voudrait avoir 3x3h mais avec une intervenante qui travaille mieux et notamment en repassage.

#### Retour après une absence de longue durée (maladie, AT/MP, congé...)

## Retour après une action de formation

### Autre motif :

## 2. MODALITÉS ET ADAPTATION DE L'ENTRETIEN

### Présentiel (agence) ou Visio : à préciser

- Présentiel

### Interprète LSF / langue des signes ukrainienne présent(e)

- Deepl

### Support écrit fourni

### Autre adaptation :

## 3. ÉLÉMENTS OBJECTIFS CONSTATÉS

### Analyse des faits & événements vérifiables avec chronologie

Il est important de n'apporter aucun jugement de valeur ni d'appréciation

| Date       | Faits constatés (Details faits, lieux, témoins, etc)                                              | Source(s) / Pièce(s) jointe(s) au dossier |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 01/09/2026 | Mme Serna nous contacte car a besoin de 3h supplémentaires et souhaiterait changer d'intervenante | Ogust                                     |
| juin 2026  | Mme Starchenko se plaint de la mission car ne se sent pas bien à ce domicile                      |                                           |

## 4. VOLET SANTÉ AU TRAVAIL ET MAINTIEN DANS L'EMPLOI

### Visite de reprise réalisée

☐ Oui ☐ Non Date : \_\_\_\_\_

—

### Avis du médecin du travail

☐ Apte sans réserve ☐ Apte avec aménagements ☐ Inapte

—

### Aménagements préconisés (poste, horaires, port de charges...)

—

### Repère(s) mobilisé(s) — HAS / fiches INRS (TMS, RPS, maintien en emploi)

—

### Actions d'adaptation du poste envisagées

—

## 5. ÉCOUTE DU/DE LA SALARIÉ(E)

### Eléments, explications et contexte apportés par la/le salarié(e) - reformulés fidèlement

Mme Starchenko se plaint de cette mission car la cliente demande beaucoup pour 2x3h et veut donc arrêter cette mission. Elle lui envoie des messages en permanence avec beaucoup d'instructions. Mme Starchenko propose de faire encore un peu la mission et va essayer de régulariser la situation avec la cliente mais si cela ne s'arrange pas , elle arrête car cela la stresse beaucoup

## 6. PLAN D'ACTION CONVENU

### Co-construction du Plan d'action

| Action convenue                           | Responsable        | Echéance   | Indicateur de suivi                    |
|-------------------------------------------|--------------------|------------|----------------------------------------|
| Continuer Mme Serna jusqu'à réaffectation | Nicollet           | mi octobre | Nouvelle entrée salariée               |
| Trouver 2 nouveaux clients pour compenser | Nicollet/Filaquier | mi octobre | Nouvelle entrée client                 |
| Envoi des messages cliente à Agence       | Mme Starchenko     | immédiate  | Réception messages sur portable agence |
| Faire point modulation                    | Basset             | mi octobre | BS et planning ogust                   |

## 7. RAPPELS ET SUITE ÉVENTUELLE

### Rappel des obligations contractuelles / du règlement intérieur effectué

- Bien respecter les consignes du client et comprendre les besoins
- Utiliser My Vivéo et pas téléphone personnel pour la relation client

### Information donnée sur les procédures qualité applicables

- Toujours prévenir l'agence quand la mission devient compliquée et transmettre les messages directs que les clients envoient pour que l'agence leur explique de ne pas le faire mais de passer par My Vivéo

### Cet entretien constitue-t-il une étape avant procédure disciplinaire ?

☐ Non — accompagnement uniquement ☐ Oui -dans ce cas, engager une procédure d'entretien préalable distincte et conforme

- Non

## 8. PROCHAIN POINT DE SUIVI

### Date prévue :

- 15/10/2026

### Modalité :

- message what's app pour s'assurer de la bonne mise en action de la réaffectation de Mme Serna et nouveau planning de Mme STARCHENKO

### Émargement (2 participant(s))

| Nom               | Fonction           | Heure | Origine |
|-------------------|--------------------|-------|---------|
| Alvina Starchenko | Assistant menagere | 17:44 | QR Code |
| Basset Karine     | DRH                | 17:44 | QR Code |