

PROJET DE CERTIFICATION



Période d'immersion : Jeudi 21 au vendredi 22 avril



Processus de Certification à la Norme COPC CX

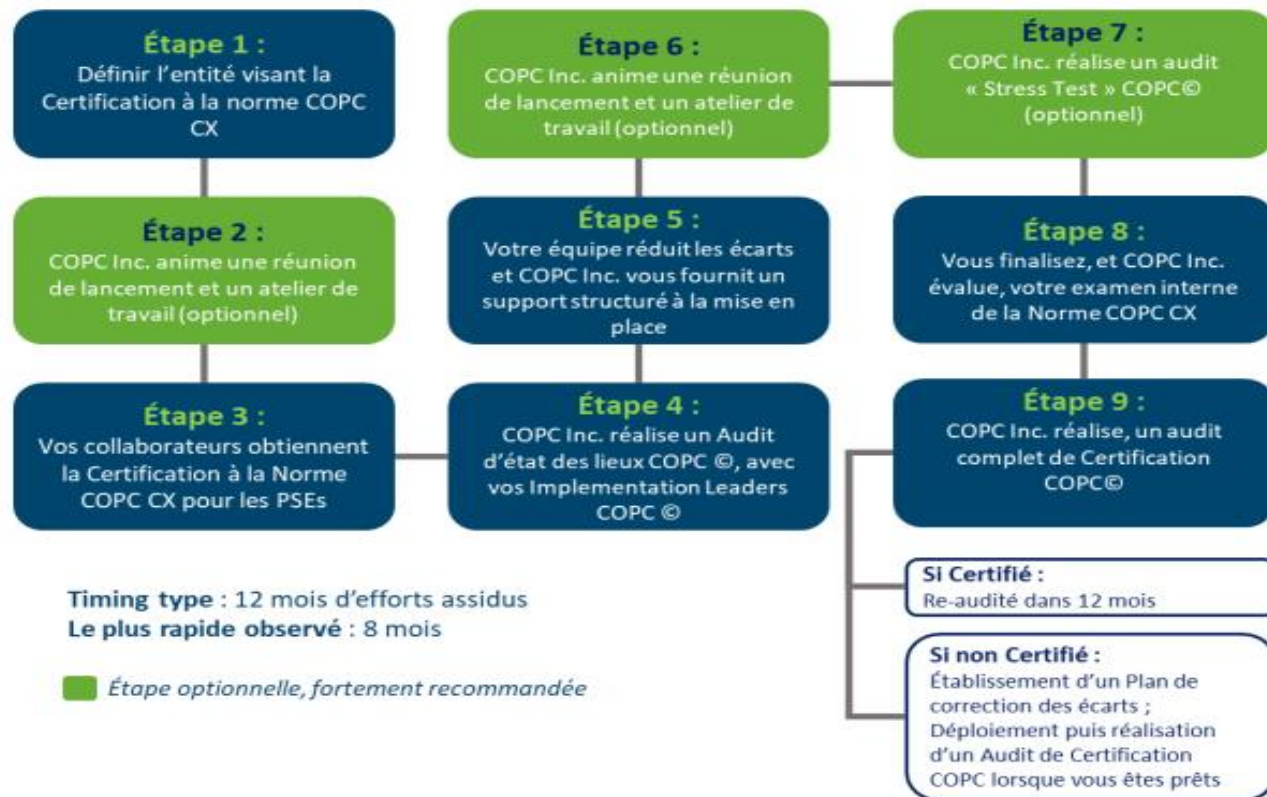
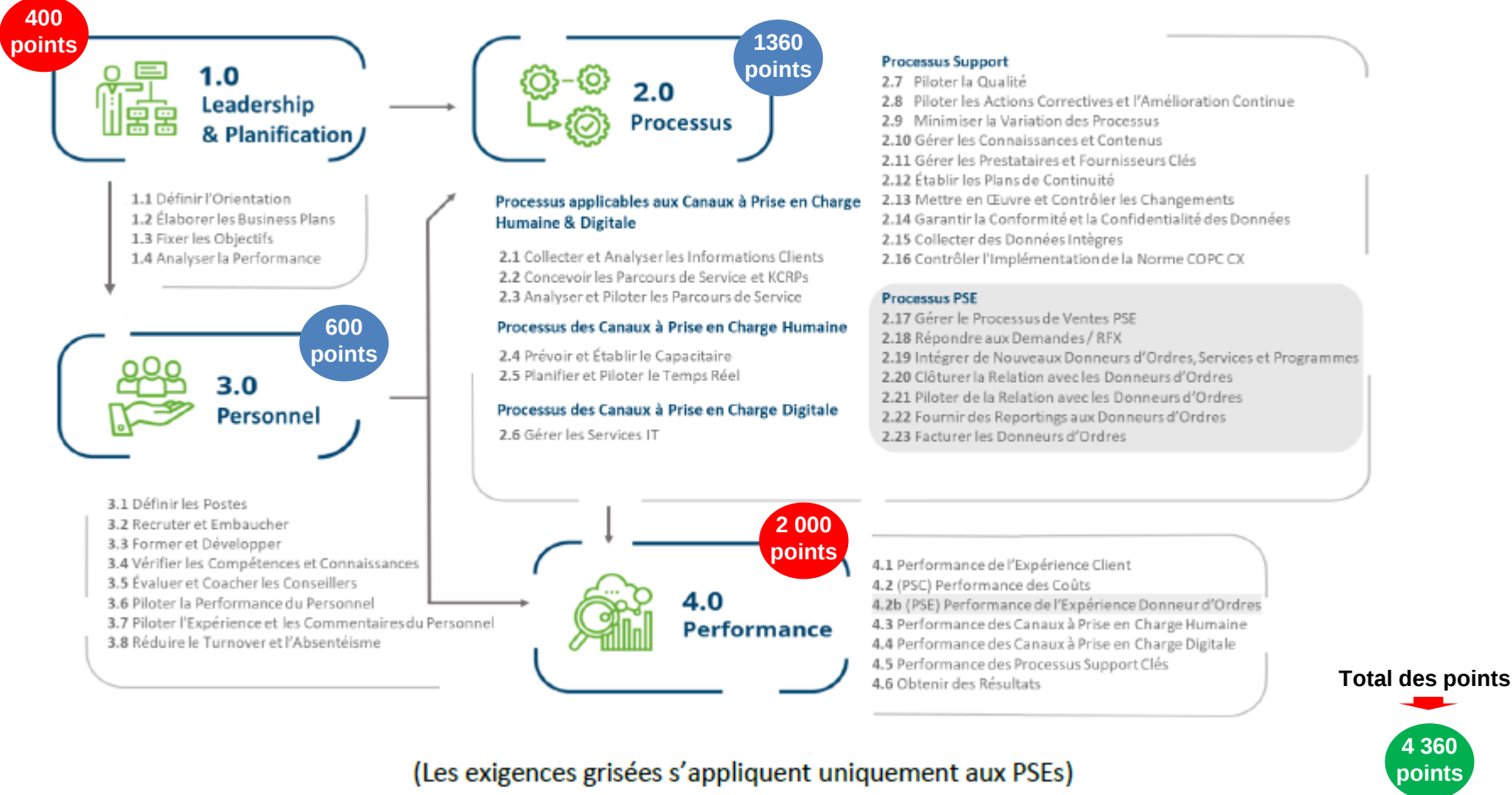


Schéma global de la Norme COPC CX pour les Centres de Contact, édition 7.0



Points d'attention sur l'état de conformité

 1.0 Leadership & Planning

➡ 400 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Définir l'Orientation	100	✗
Élaborer les Business Plans	100	✗
Fixer les Objectifs	100	✗
Analyser la Performance	100	✗

 2.0 Processus

➡ 1 360 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Collecter et Analyser les Informations Clients	80	✗
Concevoir les Parcours de Service et Processus Clés Liés aux Clients	80	*
Analyser et Piloter les Parcours de Service	80	✗
Prévoir et Établir le Capacitaire	80	*
Planifier et Piloter le Temps Réel	80	*
Gérer les Services IT	80	✗
Piloter la Qualité	80	*
Piloter les Actions Correctives et l'Amélioration Continue	80	✗
Minimiser la Variation des Processus	60	✗
Gérer les Connaissances et Contenus	60	✗
Gérer les Prestataires et Fournisseurs Clés	40	*
Établir des Plans de Continuité d'Activité	40	✗
Mettre en œuvre et Contrôler les Changements	40	✗
Garantir la Conformité et la Confidentialité des Données	40	*
Collecter des Données Intègres	40	✗
Contrôler l'Implémentation de la Norme COPC CX	40	✗
Gérer le Processus de Ventes PSE	40	*
Répondre aux Demandes / RFX	40	*
Fournir des Reporting aux Donneurs d'Ordres	40	*
Facturer les Donneurs d'Ordres	40	*
Intégrer de Nouveaux Donneurs d'Ordres, Services, et Programmes	60	*
Clôturer la Relation avec les Donneurs d'Ordres	60	*
Gérer la Relation avec les Donneurs d'Ordres	80	*

 3.0 Personnel

➡ 600 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Définir les Postes	60	*
Recruter et Embaucher	80	*
Former et Développer	80	*
Vérifier les Compétences et Connaissances	80	*
Évaluer et Coacher les Conseillers	80	*
Piloter la Performance du Personnel	80	*
Piloter l'Expérience et les Commentaires du Personnel	60	*
Réduire le Turnover et l'Absentéisme	80	*

 4.0 Performance

➡ 2 000 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Performance de l'Expérience Client	500	✗
Performance des Coûts (Pour les PSCs)	200	✗
Performance de l'Expérience Client Donneur d'Ordre (Pour les PSEs)	200	*
Performance des Canaux à Prise en Charge Humaine	400	*
Performance des Canaux à Prise en Charge Digitale	350	✗
Performance des Processus Support Clés (KSPs)	200	✗
Obtenir des Résultats	350	✗

Légende



Compliant



Not Compliant



Doit être ajusté aux principes de la norme COPC



Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Définir l'Orientation	100	✗
Élaborer les Business Plans	100	✗
Fixer les Objectifs	100	✗
Analyser la Performance	100	✗

Légende



Compliant



Not Compliant



Doit être ajusté aux principes de la norme COPC

Recommandions 1.0

- Définir rapidement avec le Directeur général, Mr PADONOU Claude l'énoncé d'orientation. L'énoncé de direction est décliné de façon cohérente dans le système de primes, la formation, l'approche de la planification et la gestion des actions.
- Réaliser des rappels simples, continus et rarement modifiés de l'énoncé de direction, par exemple : mettre les messages sur fonds ou économiseurs d'écrans, affiches en salles de réunion (ou ailleurs), communications régulières des encadrants au sujet de l'énoncé de direction et des indicateurs qui s'y rapportent
- Mettre en place une gouvernance pour la gestion du business plan ainsi que les objectifs et les analyses de rendement qui en résultent. Le business plan doit également être communiqué à l'ensemble du personnel (Manager, Team leader, ...)

Recommandations 2.0

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Collecter et Analyser les Informations Clients	80	✗
Concevoir les Parcours de Service et Processus Clés Liés aux Clients	80	*
Analyser et Piloter les Parcours de Service	80	✗
Prévoir et Établir le Capacitaire	80	*
Planifier et Piloter le Temps Réel	80	*
Gérer les Services IT	80	✗
Piloter la Qualité	80	*
Piloter les Actions Correctives et l'Amélioration Continue	80	✗
Minimiser la Variation des Processus	60	✗
Gérer les Connaissances et Contenus	60	✗
Gérer les Prestataires et Fournisseurs Clés	40	*
Établir des Plans de Continuité d'Activité	40	✗
Mettre en œuvre et Contrôler les Changements	40	✗
Garantir la Conformité et la Confidentialité des Données	40	*
Collecter des Données Intégrées	40	✗
Contrôler l'Implémentation de la Norme COPC CX	40	✗
Gérer le Processus de Ventes PSE	40	*
Répondre aux Demandes / RFX	40	*
Fournir des Reporting aux Donneurs d'Ordres	40	*
Facturer les Donneurs d'Ordres	40	*
Intégrer de Nouveaux Donneurs d'Ordres, Services, et Programmes	60	*
Clôturer la Relation avec les Donneurs d'Ordres	60	*
Gérer la Relation avec les Donneurs d'Ordres	80	*

- Bien définir chacune des étapes du parcours de service client ainsi que celui du donneur d'ordre, le piloter de manière optimale afin de pouvoir répondre finement aux attentes des entités.
- Mise en place d'une gestion continue de collecte et d'évaluation des informations obtenues des clients, cela passe par l'identification de tous les canaux de remontée de la voix du client ainsi l'utilisation d'outil de collecte de la voix du client. Ensuite, mettre en place des actions appropriées et nécessaires pour améliorer l'expérience client.
- Concernant le plan capacitaire,
 - S'assurer que les anomalies sont retirées des données historiques utilisées pour les prévisions.
 - Impliquer d'autres services dans l'élaboration du capacitaire telle que : le recrutement, la formation, la finance, etc.
- Pilotage en temps Réel →
 - Mettre en place une gouvernance journalière afin de faire un état des lieux à J-1 dans le but de déterminer les actions préventives pour réaliser des ajustements le jour J.
 - Faire une revue des backlogs et des priorités du back office
- In fine, repasser une couche de formation des équipes sur le processus contrôle qualité et mettre à jour les outils d'évaluation.



➔ 600 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Définir les Postes	60	*
Recruter et Embaucher	80	*
Former et Développer	80	*
Vérifier les Compétences et Connaissances	80	*
Évaluer et Coacher les Conseillers	80	*
Piloter la Performance du Personnel	80	*
Piloter l'Expérience et les Commentaires du Personnel	60	*
Réduire le Turnover et l'Absentéisme	80	*

Légende



Compliant



Not Compliant



Doit être ajusté aux principes de la norme COPC

Recommandions 3.0

- Définir clairement les compétences et les connaissances requises pour occuper un poste clé lié aux clients.
- Offrir une formation et un développement au personnel, augmente la probabilité d'atteinte des niveaux de performance les plus élevées.
- Mesurer et piloter les indicateurs de « **recrutement dans les délais** » et de « **qualité du recrutement** », pour montrer que les recrutements sont maîtrisés.
- Avoir un ratio d'encadrement de 1/15 en ce qui concerne les superviseurs et 1/50 en ce qui concerne les formateurs.
- Mettre en place une formation diplômante de trois semaines pour tous les superviseurs, en complément d'un module de deux jours sur les 'techniques de gestion de haute performance' et d'une formation (structurée) sur le terrain
- Mesurer l'efficacité de la formation et du recrutement afin de réduire le taux de démission ou de départ des nouveaux conseillers clients au bout de leurs 6 premiers mois.
- En plus des sondages à l'endroit des salariés, mettre en place des outils de collecte des commentaires.
- Mesurer et piloter les indicateurs de turnover et d'absentéisme des conseillers afin de prouver qu'ils sont sous contrôle



➡ 2 000 pts à obtenir

Exigence	Nombre de point à obtenir	Compliant
Performance de l'Expérience Client	500	✗
Performance des Coûts (Pour les PSCs)	200	✗
Performance de l'Expérience Client Donneur d'Ordre (Pour les PSEs)	200	*
Performance des Canaux à Prise en Charge Humaine	400	*
Performance des Canaux à Prise en Charge Digitale	350	✗
Performance des Processus Support Clés (KSPs)	200	✗
Obtenir des Résultats	350	✗

Légende



Compliant



Not Compliant



Doit être ajusté aux principes de la norme COPC

Recommandions 4.0

- Mettre en place la mesure de la satisfaction des clients sur l'ensemble des programmes éligibles à la certification COPC. Indicateurs clés ➔ CSAT, DSAT, CES, résolution, FCR et le NPS. Ensuite, renseigner les indicateurs CSAT, DSAT dans la Table F.
- Pour l'ensemble des sondages effectués auprès des clients finaux, un échantillonnage doit être élaboré en respectant les normes requises (les clients finaux interrogés doivent être représentatif de la population mère). La calculatrice COPC est un excellent outil de calcul de l'échantillonnage.
- Mesurer le coût global de la fourniture des services, en prenant en compte les canaux à prise en charge Humaine.
- Mesurer et gérer la satisfaction et l'insatisfaction des donneurs d'ordres conformément aux lignes directrices énoncées à l'annexe 3.

Mes recommandations...



A. Aux bornes de la norme COPC

1. Former les différents Streams leader sur les approches de la norme COPC. Une priorité doit-être mise sur :
 - a) Le leadership et planification, notamment l'énoncé de direction (1.0)
 - b) La mise à jour de la table F
 - c) La mise en place du 4.0
2. Chaque stream leader sur sa position doit écrire l'approche de sa norme.
3. Pour la certification, on pourrait commencer avec le donneur d'ordre MTN qui représente le plus gros portefeuille du groupe MEDIA CONTACT. Ensuite, sélectionner les programmes pour la certification.
4. Fixer des objectifs COPC à l'ensemble des salariés de MEDIA CONTACT. Déclencher des bonus en cas d'atteinte des objectifs ou malus en cas de non atteinte.

B. Aux bornes de MEDIA CONTACT

1. Recenser aux bornes des différents services les besoins de formation des salariés.
2. Motiver les conseillers clients par la mise en place des récompenses (Meilleurs CC par programme, meilleur CC tous projets pris ensemble,...)
3. Rédiger les fiches de poste pour l'ensemble des salariés dans un bref délai
4. Déléguer le travail aux N-1 en tenant compte des objectifs fixés
5. Mise en place d'un KAKI afin de pouvoir suivre hebdomadairement les activités des différents responsables

C. Pour les donneurs d'ordre

1. Identifier les différents nœuds dans la collaboration avec le donneur d'ordre qui ont impact sur l'expérience client ou salarié. Cela pourrait passer par :
 - a) La définition et respect des délais de mise à disposition des informations sur les nouvelles offres par le donneur d'ordre
 - b) L'élaboration d'un tableau de gestion des incidents de l'ensemble des plateformes du donneur d'ordre (Lister les incidents, délai de réponse initiale, temps de réparation, priorisé, ...)
 - c) La définition d'un délai de mise à disposition des accès de nouveaux conseillers clients.

Stream COPC 2022

1.1 Enoncé de direction Direction générale / Direction Marketing et Communication

2.1 Collecte et analyse des informations clients

Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.2 Conception des processus clés liés au client

Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.3 Analyser et Piloter les Parcours de Service

Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC / Direction des Programmes

2.4 Gestion de la qualité

Direction de la qualité / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.5 Prévision et planification du capacitaire

Direction des programmes / Direction des opérations / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.6 Planification et pilotage temps réel

Direction des programmes / Direction des opérations / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.7 Gestion des services IT pour les systèmes des canaux non assistés

Directeur des Systèmes d'Information / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.8 Actions correctives et amélioration continue

Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.9 Gestion du contrôle des processus

Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.10 Confidentialité et conformité des données

Direction des Systèmes d'Information / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.11 Gestion des performances des fournisseurs clés

Direction des Opérations / Direction des programmes / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.12 Continuité des activités

Direction des Opérations / Direction des programmes / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.13 Mise en œuvre et changement

Direction des Opérations / Direction des programmes / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.14 Reporting et intégrité des données

Direction des Systèmes d'Information / Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.15 Revue de la norme COPC CX

Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.16 Contrôler l'implémentation de la Norme COPC CX

Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.17 Gérer le Processus de Ventes PSE

Direction Business / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.18 Répondre aux Demandes / RFX

Direction Business / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

2.19 Intégrer de Nouveaux Donneurs d'Ordres, Services, et Programmes

2.20 Clôturer la Relation avec les Donneurs d'Ordres

2.21 Gérer la Relation avec les Donneurs d'Ordres

2.22 Fournir des Reporting aux Donneurs d'Ordres

2.23 Facturer les Donneurs d'Ordres

Direction Business / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

1.2 Coaching plan

Direction générale / Direction des programmes / Direction Marketing et Communication / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

1.3 Fixer les objectifs

Direction des Programmes / Direction de la Qualité / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

1.4 Revue des performances

Direction BUSINESS / Direction SUPPORT / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.1 Définition de postes

Direction des RH / Direction des opérations / Direction de l'administration (Juridique) / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.2 Recrutement et embauche

Direction des RH / Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'administration / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.3 Formation et développement

Direction ABFA (Formation) / Direction de la Qualité / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.4 Vérifier les compétences et connaissances

Direction ABFA (Formation) / Direction de la Qualité / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.5 Evaluation et Coaching des conseillers

Direction des Opérations / Direction de la Qualité / Direction ABFA (Formation) / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.6 Gestion de la performance du personnel

Direction des Opérations / Direction de la Qualité / Direction ABFA (Formation) / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.7 Gestion des remontées du personnel

Direction de l'Audit interne & Compliance Risk / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

3.8 Turnover et absentéisme du personnel

Direction des Opérations / Direction de la Qualité / Direction ABFA (Formation) / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

4.1 Mesurer l'expérience client

Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC / Direction de l'Audit interne & Compliance Risk

4.2 Gestion globale des coûts

4.3 Performance des Canaux assistés

4.4 Performance des Canaux non-assistés

4.5 Performance processus supports clés (KSP)

4.6 Obtenir des résultats

Direction des Opérations / Direction des Programmes / Direction des Finances et Comptabilité / Direction de l'expérience client et de l'implémentation de la norme COPC

CERTIF COPC

Roadmap

2022

OBJECTIF : Être conforme au
process COPC et tendre vers
le score de 50/75 de la table F

Préparation à l'audit de
certification pour fin 2023

Juin
2022

1. Revue de l'énoncé de direction
2. Formation des stream leaders + construction des approches
3. Collecte des indicateurs + mise à jour de la table F
4. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées

Juillet
2022

1. Suivi des PDA sur les chantiers
2. Traitement des Artrmcs
3. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées

Août
2022

1. OTO avec les Stream leaders et révision des approches
2. Traitement des Artrmcs, Formation des ressources
3. Suivi des PDA sur les chantiers
4. Audit interne
5. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées

Sept.
2022

1. Full Review COPC
2. Finalisation de la table F
3. Stress test
4. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées

Oct.
2022

**Audit à blanc avec une équipe
de 3 personnes**

Nov.
2022

1. Pilotage PDA
2. OTO avec les Stream leaders et révision des approches
3. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées

Déc.
2022

1. Pilotage PDA Stress Test
2. Transmission table F conforme 50/75 à COPC
3. Réunion Team avec des auditeurs pour passer en revu les approches implémentées