

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE CONTACT		Référence : PM2-6
		Version : V0
		Date : 01/09/2025
		Page : 10
Processus de Management	PM2 : Piloter la Voix du Client & Evaluateurs de Points de Contact	
Objet : Ce document a pour objet d'améliorer la qualité du service client en identifiant les points forts et les axes de progression Domaine d'application : Cette procédure s'applique à toutes les filiales du groupe Média Contact		
Rédaction	Validation	Approbation
Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé de méthodes et de procédures Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue Contributeur : Léa BATOSSE Fonction : Chargé des EPC Contributeur : Micheline KWAMINAN Fonction : Chargé des EPC	Innocent d'ALMEIDA Fonction : Responsable Parcours et Voix du Client Visa :	Michèle DEGBOE Fonction : Directrice Générale Adjointe/Support Visa :
Gestionnaire du document	Direction Voix du Client & Evaluateurs de Points de Contact	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DECP DO	Tout le Personnel GMC	A compter de : 13/03/2026
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

**GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE
CONTACT**

PM2-6

**Diffusion
interne**

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	01/09/2025	Création du document

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE CONTACT

PM2-6

**Diffusion
interne**

SOMMAIRE

1.	DEFINITIONS/SIGLES	4
2.	DOCUMENTS DE REFERENCE	4
3.	OBJECTIF	4
4.	REGLES DE GESTION.....	4
5.	RISQUES	5
6.	SANCTIONS.....	5
7.	DESCRIPTION DETAILLEE.....	6
8.	ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....	10

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
AAIM	Agence Africaine de l'Innovation et des Métiers
BO	Back Office
CRCD	Conseillers Relation Client à Distance
COPC	Norme de certification des centres de contacts « Customer Operation Performance Center »
DCH	Direction du Capital Humain
Dir VoC & EPC	Direction Voix du Client & Evalueur de Point de Contact
DO	Direction des Opérations/Donneur d'Ordre
ECA	Erreur Critique affectant l'Activité
ECC	Erreur Critique affectant le Client
ECCo	Erreur Critique affectant la Conformité
ENC	Erreur Non Critique
EPC	Evalueur de Point de Contact
GMC	Groupe Média Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
TL	Team Leader

2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2

ISO 9001 version 2015

3. OBJECTIF

Ce document a pour objet d'améliorer la qualité du service client en identifiant les points forts et les axes de progression, d'assurer la satisfaction et la fidélisation des clients, de mesurer la performance des agents, de repérer les besoins de formation et d'ajuster les processus pour offrir une meilleure expérience client globale.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : Dans notre environnement au sein de GMC, les EPC évaluent les CRCD sur les canaux suivants à savoir : la voix, le digital, le BO et l'IVR.

Règle 2 : Le nombre mensuel d'interactions à évaluer/contrôler est établi pour chaque programme, en tenant compte des implications statistiques de la taille de l'échantillon au mois M-1 et de l'ancienneté des téléconseillers.

Règle 3 : Chaque évaluateur a un volume mensuel à contrôler, réparti en fonction de l'effectif présent sur le programme donc un effectif de CRCD à évaluer/suivre et cela doit être de 1/40 selon la norme.

Règle 4 : Nous distinguons deux (02) catégories de CRCD au sein de notre environnement : les nouveaux (0-3 mois) et les anciens (+3 mois).

Règle 5 : Chaque CRCD est évalué en continue chaque mois et sur chaque type de transaction. Les nouveaux ont droit à deux évaluations par semaine tandis que les anciens ont droit au minimum à une évaluation par mois. Toutefois, les CRCD qui seront dans la catégorie des FLOPS (en échec) ont droit à plus d'évaluation par semaine contrairement aux TOPS.

Règle 6 : Notons que la grille d'évaluation utilisée par les EPC pour apprécier les enregistrements/interactions des CRCD est adossée à la norme COPC dont voici plus bas les indicateurs contenus dans la grille et leurs objectifs :

- Erreur Critique affectant le Client (ECC) – 95%
- Erreur Critique affectant l'Activité (ECA) – 90%
- Erreur Critique affectant la Conformité (ECCo) – 99.5%
- Erreur Non Critique (ENC) – 95%

Règle 7 : Nous pouvons relever trois (03) méthodes de suivi des CRCD :

- Contrôle à chaud ou écoute en live
- Contrôle en différé ou écoute en différé
- Côte à côte

5. RISQUES

Avoir des agents non qualitatifs

6. SANCTIONS

Les sanctions interviennent en cas de récidivisme et sont laissées à l'appréciation du Capital Humain. Elle varie entre un avertissement, une demande d'explication, une mise à pied allant de 03 à 08 jours pour finir à une rupture de contrat. Tout ceci est retracé dans le référentiel de coaching adossé à la grille d'évaluation.

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE CONTACT

PM2-6
**Diffusion
interne**

7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Con sulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat eformes/ procédure)
PROCESSUS D'EVALUATION DES POINTS DE CONTACT							
1	Besoin de contrôler la qualité de la prestation	Mis à disposition des interactions/enregistrements à évaluer - Elle repartie les EPC en fonction des programmes - Elle assigne les objectifs en matière de contrôle qualité à chaque EPC - Elle met à disposition des EPC le volume, l'effectif et les enregistrements/interactions à évaluer	A : Chargé EPC R : Dir VoC & EPC I : Opération	Mis à disposition des interactions/enregis trements à évaluer	DBCALLCEN TER	Une semaine au plus après la livraison des chiffres du mois M-1	N/A
2	Evaluation des CRCD	Evaluation des CRCD Il/elle écoute l'enregistrement ou parcourt l'interaction à plusieurs reprises afin de s'approprier de l'enregistrement/interaction à évaluer	A : EPC R : Chargé EPC I : Opération	Moyenne des notes des évaluations	Grille d'évaluation	Du 15 du mois M au 14 du mois M+1.	Outils : Y'ello Chat pour le digital et les lecteurs d'enregistre ments pour

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE CONTACT

PM2-6
**Diffusion
interne**

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/platformes/ procédure)
		- Il/elle évalue (en continue) l'enregistrement/interaction en se basant sur la grille d'évaluation - Il/elle renseigne le point des évaluations dans un fichier suivi					la voix.
3	Catégorisation des CRCD	Cartographie des CRCD - Il/elle fait la cartographie des CRCD en trois catégories : les Top, les middles et les Flops - Il/elle détermine le nombre d'enregistrement/interaction qu'il faut pour suivre un agent en fonction de son ancienneté. <u>NB :</u> ✓ La norme demande qu'il y ait plus de contrôle sur les CRCD en échec que ceux qui sont en réussite	A : EPC R : Chargé EPC I : Opération	Cartographie effectuée	N/A	Dès la livraison des chiffres ou la clôture des évaluations.	Mail
4	Convocation pour débrief	Convocation pour débrief				Débrief lié aux	

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE
CONTACT

PM2-6

**Diffusion
interne**

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Con sulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat eformes/ procédure)
		- Il/elle convoque les agents Flops (en échec) parfois les agents Middles aussi pour debrief afin d'identifier les axes de progression - Il/elle demande à l'agent, après chaque debrief, de remplir la fiche de debriefing et peut aller jusqu'à une décharge en fonction de la gravité des faits qui lui sont reprochés NB : ✓ Parfois la situation peut nécessiter d'une convocation en debrief express en fonction du cas et/ou de la gravité de l'interaction. Par conséquent, pour tout écart relevé sur les erreurs critiques, le debriefing est systématique et sur les erreurs non critiques il peut être fait à J+1.	A : EPC R : Chargé EPC I : Opération	CRCD debriefé	N/A	Erreurs critiques : Jour J Débrief lié aux Erreurs non critiques: J+1	Mail
5	Référentiel de coaching	Référentiel de coaching	A : EPC R : Chargé EPC				

GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE
CONTACT

PM2-6

**Diffusion
interne**

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Con sulté I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat eformes/ procédure)
		- Il/elle résume les diverses actions d'accompagnements à mener en cas d'échec observé sur une évaluation ainsi que le degré d'implication de chaque acteur - Il/elle accompagne les Flops par diverses actions : côte à côte, appui du TL et du formateur. - Il/elle fait un rapport de suivi de l'agent à l'endroit de la DCH pour action, après 3 mois de suivi, s'il s'avère qu'il n'y a toujours pas eu d'amélioration. NB : ✓ Le Référentiel de coaching est un document qui résume donc les diverses actions d'accompagnements à mener en cas d'échec observé sur une évaluation ainsi que le degré d'implication de chaque acteur.	C : Opération/AAIM I : DCH	Recyclage effectué	Référentiel de coaching	En continu	Mail

**GERER LES EVALUATIONS DES POINTS DE
CONTACT**

PM2-6

**Diffusion
interne**

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PM2-6- ENG1	Grille d'écoute qualité	EPC	Lecteur	3 ans	Chargé EPC	10 ans
PM2-6- ENG2	Grille d'écoute digital	EPC	Lecteur	3 ans	Chargé EPC	10 ans
PM2-6- ENG3	Référentiel de coaching	EPC	Lecteur	3 ans	Chargé EPC	10 ans