

ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE CONTACT		Référence : PM2-2
		Version : V0
		Date : 04/06/2025
		Page : 08
Processus de Management	PM2 : Piloter l'Expérience Client et les Projets	
Objet : Ce document a pour objet d'harmoniser les évaluations entre les différents métiers		
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 :	Raïssa KASSI Fonction : Directrice Générale Visa :
Gestionnaire du document	Direction de l'Expérience Client & Projets	
Destinataires pour action	Destinataires pour information	Validité
DECP	Tout le Personnel GMC	A compter de : 04/06/2025
		☒ Permanent ☐ Temporaire jusqu'au...

**ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE
CONTACT**

PM2-2

**Diffusion
interne**

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	04/06/2025	Création du document

**ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE
CONTACT**

PM2-2

**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	8

1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
COPC	Nome de certification des centres de contacts « Customer Operation Performance Center »
DECP	Direction de l'Expérience Client & Projet
DO	Donneurs d'Ordre
DG	Direction/Directrice Générale
DGA	Direction/Directrice Générale Adjointe
EPC	Evaluateur de Point de Contact
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Norme de management de la qualité
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 de s'assurer de l'uniformité des pratiques d'évaluation de la qualité, des interactions clients, en garantissant que tous les évaluateurs (formateurs, TL, évaluateurs de point de contact, etc.) appliquent les mêmes critères, niveaux d'exigence et interprétations.

4. REGLES DE GESTION

Règle 1 : La session de calibrage est une action qui doit être menée trimestriellement.

Règle 2 : La jauge est composée d'un collège de personnes ou d'une personne ayant une reconnaissance de tous en termes de sens client prononcé.

Règle 3 : Le seuil de réussite retenu est de -5 +5 par rapport à la moyenne de la jauge. Un plan d'action correctif est recommandé si l'écart est inférieur au seuil.

Règle 4 : Afin de s'assurer de l'équité dans les évaluations, la grille d'évaluation, les enregistrements d'évaluation et/ou les interactions sont les mêmes pour tous.

**ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE
CONTACT**

PM2-2

**Diffusion
interne**

5. RISQUES

Résorber les écarts de compréhension entre les EPC et les TL sur une grille d'évaluation

6. SANCTIONS

NA

ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE CONTACT

PM2-2
**Diffusion
interne**

7. DESCRIPTION DETAILLEE

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/plate formes/ procédure)
LE CALIBRAGE DES POINTS DE CONTACT							
1	Constitution et évaluation de la jauge	Définition des membres devant constitués la jauge - Il identifie une personne ou un collègue de personnes pour constituer la jauge - Il leur met à disposition des enregistrements pour évaluation - Il récupère les évaluations de la jauge et fait la synthèse - Il fait la compilation et dégage la moyenne de l'évaluation de la jauge	A : Chargé des EPC R : DGA Support C : Responsable PVOC I : DG	Note de la jauge	Grille d'évaluation	24H	Mail
2	Préparation et évaluation individuelle du calibrage	Mise à disposition des enregistrements voix (2) par DO et par type (Digital ou Appel) - Il met à disposition des évaluateurs les éléments (grille d'évaluation + audio/interaction) devant permettre de faire leur évaluation - Il s'assure que les évaluations se fassent par tous au moment convenu	A : Chargé des EPC R : DGA Support C : Responsable PVOC I : DG	Note de chaque évaluateur	Grille d'évaluation	24H	Mail

ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE CONTACT

PM2-2
**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/plate formes/ procédure)
		Il définit le temps alloué pour chaque évaluation (à savoir 1h de temps)					
3	Collecte et évaluation des grilles évaluées	Collecte des grilles évaluées - Il récupère les évaluations de chaque participant - Il procède à un exercice de comparaison entre les grilles des participants et celles de la jauge - Il sort les écarts identifiés entre évaluateurs et la jauge	A : Chargé des EPC R : DGA Support C : Responsable PVOC I : DG	Ecart identifié	Grille d'évaluation	24H	Mail
4	Présentation des résultats et PA post calibrage	Présentation des résultats - Il procède aux séances de débriefing en one to one pour les évaluateurs en écart - Il sort les évaluateurs hors cible de l'équipe pour préparation à la formation - Il procède à une séance de formation et d'étalonnage pour la cible - Il programme, réévalue ceux qui sont hors cible et présente à nouveau les résultats - Il produit un rapport après chaque séance de calibrage afin de faciliter l'analyse et la prise de décision du Top management.	A : Chargé des EPC R : DGA Support C : Responsable PVOC I : DG	CR séance de calibrage	N/A	24H	Mail

ASSURER LE CALIBRAGE DES POINTS DE CONTACT

PM2-2

**Diffusion
interne**

8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PM2-2-ENG1	Feuille de notation de calibrage	Chargé des Evaluations de Point de Contact	Lecteur	3 ans	Chargé des Evaluations de Point de Contact	10 ans
PM2-6-ENG1	Grille d'écoute appel entrant	Chargé des Evaluations de Point de Contact	Lecteur	3 ans	Chargé des Evaluations de Point de Contact	10 ans
PM2-6-ENG2	Grille d'écoute appel sortant	Chargé des Evaluations de Point de Contact	Lecteur	3 ans	Chargé des Evaluations de Point de Contact	10 ans
PM2-6-ENG3	Grille d'écoute digital	Chargé des Evaluations de Point de Contact	Lecteur	3 ans	Chargé des Evaluations de Point de Contact	10 ans