

Exemple de grille qualité Hotline Web

| CHOIX 3 | Conforme | Non conforme | Non Applicable | Erreur critique | Conforme | Non conforme | Non Applicable | Erreurs critiques |
|---|----------|--------------|----------------|-----------------|--|---|---|--|
| Identification | 2 | 0 | NA | EC | Le CC invite l'utilisateur à communiquer son nom afin de personnaliser dès le début d'appel Exemple : Souhaitez vous me communiquer votre nom? Et j'aurais besoin de votre N° de département, svp * En cas d'appels sensibles , l'autorisation de la récupération des données est demandée | Le CC ne propose pas à l'utilisateur de communiquer son nom à des fins de personnalisation Le cc ne laisse pas le choix à l'utilisateur de communiquer son nom (pouvez vous me donner votre nom ?) | NA / L'utilisateur communique son nom en premier | En cas d'appels sensibles , l'autorisation de la récupération des données n'est pas demandée |
| Pertinence de la réponse | 15 | 0 | | EC | Le conseiller client a identifié le motif de l'appel et si il s'agit d'une demande concernant son périmètre de traitement : Le CC donne les informations en lien avec la demande de l'utilisateur Le CC présente la solution la plus adaptée aux besoins client. Les informations données sont correctes et toutes les questions de l'appelant ont été abordées. Si la réponse ne concerne pas son périmètre de traitement le conseiller réalise une orientation adaptée Application correcte des procédures et consignes de traitement données | La réponse est inappropriée par rapport aux procédures de traitement existantes et/ou le conseiller dépasse son champs de compétence sans impact pour l'utilisateur Le CC ne donne pas les informations en lien avec la demande de l'utilisateur Réponse type partielle. Non-respect des procédures et / ou consignes de traitement | | L'appelant est induit en erreur suite à une information manquante ou erronée. L'appelant n'obtient pas la réponse à sa demande alors que les informations sont disponibles au niveau du centre de contact. La procédure d'escalade n'est pas respectée (urgence et rappel) |
| Délais communiqués | 6 | 0 | NA | | Le cc communique les délais Les délais communiqués sont conformes avec les délais CNAF Le CC favorise la compréhension des délais par l'utilisateur Le CC indique à l'utilisateur où trouver les délais sur le site caf.fr | Le cc ne communique pas les délais alors que nécessaire Les délais communiqués sont non conformes avec les délais CNAF Le CC ne favorise pas la compréhension des délais par l'utilisateur Le CC n'indique pas à l'utilisateur où trouver les délais sur le site caf.fr | NA / la demande ne nécessite pas de délais à communiquer | |
| Once & done | 2 | 0 | | | L'utilisateur ne va pas rappeler La réponse communiquée est complète, conforme et répond à l'ensemble de ses questions Les informations données sont claires et compréhensibles (Ex : discours simple et adapté au profil de l'utilisateur) Toutes les manipulations sur le caf.fr ont été données afin qu'il gagne en autonomie (l'utilisateur ne nous rappellera pas pour des informations qu'il peut obtenir lui-même sur le site caf.fr ou son compte) | L'utilisateur va rappeler La réponse communiquée est incomplète, non conforme et répond partiellement à ses questions. Les informations données ne sont pas claires et/ou incompréhensibles (Ex : discours non adapté au profil de l'utilisateur) Toutes les manipulations sur le caf.fr n'ayant pas été données l'utilisateur peut nous rappeler. | | |
| AXES DE COACHING SUR LE TRAITEMENT DU CONTACT | | | | | | | | |
| Accueil | 2 | 0 | | EC | Le CC accueille : D'une manière claire, compréhensible Respecte les exigences CNAF en se présentant avec son Nom et Prénom | L'absence d'un élément marquant dans l'accueil: Absence de clarté et compréhension Non-respect des exigences CNAF | | L'appelant est accueilli incorrectement par un conseiller. L'appelant est délibérément ignoré |
| Découverte des attentes | 6 | 0 | | EC | Le conseiller a compris la demande ou toutes les demandes de l'appelant Le conseiller effectue un questionnement pertinent et ciblé. | Absence de questionnement ou le questionnement est insuffisant, le CC prend une mauvaise direction. La découverte de la demande est inexistante ou inadaptée. | | La demande d'appelant n'est pas comprise par le conseiller lors de la clôture de l'entretien |
| Reformulation | 6 | 0 | | | Le CC reformule de façon synthétique la demande ou toutes les demandes de l'appelant Reformulation action : en cas de demande simple et/ou après questionnement dans le but d'introduire la réponse | Absence de reformulation ou reformulation erronée | | |
| Mise en attente | 2 | 0 | NA | EC | Le CC annonce clairement la mise en attente en expliquant le motif La mise en attente doit être expliquée, justifiée et validée par l'appelant Reprise de la mise en attente en remerciant l'appelant La durée de MEA ne doit pas dépasser 60 s | Non-respect de la phase de la mise en attente Non respect de la phase de reprise de l'appel La durée de MEA dépasse les 60s Pas de MEA alors que nécessaire | la demande du client ne nécessite pas une mise en attente | L'utilisateur est interrompu en le mettant en attente de façon intempestive. Mise en attente "sauvage" |
| Conclusion du contact | 4 | 0 | NA | | Le CC s'assure de la compréhension de l'utilisateur EX: est ce que tout est clair pour vous ? Le conseiller se met à la disposition de l'utilisateur pour tout complément d'information | Le CC ne contrôle pas la bonne compréhension de l'utilisateur | L'appel ne permet pas de conclure le contact / l'utilisateur verbalise sa bonne compréhension | |
| Prise de congé | 4 | 0 | NA | EC | Le CC réalise une prise de congé conforme avec un remerciement Utilisation de formules de politesse. Laisse l'initiative au client de raccrocher | Un élément manquant dans la prise de congé | L'utilisateur raccroche avant la prise de congé | Lors de la prise de congé, l'utilisateur est congédié de façon manifestement incorrecte par le conseiller. |
| Qualification de l'appel | 5 | 0 | | EC | La qualification réalisée dans l'outil est conforme à l'appel et complète L'arborescence est correcte (motif , sous motif) Les termes utilisés correspondent aux acronymes mis à disposition | La qualification est non conforme à l'appel et/ou incomplète L'arborescence est incorrecte Les termes utilisés ne correspondent pas aux acronymes mis à disposition | | Pas d'historisation de l'appel ou historisation non professionnelle Non-conformité des règles RGPD (ne pas spécifier le nom de l'utilisateur par ex) |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|----|----|---|--|---|---|
| Partage d'écran | 8 | 0 | NA | EC | Le conseiller propose le partage d'écran à l'utilisateur. Il accompagne l'utilisateur sur le partage d'écran (aide à l'utilisation du partage) de façon pédagogique et en communiquant toutes les informations nécessaires. Le conseiller demande l'autorisation d'accès aux données personnelles | Le conseiller ne propose pas le partage d'écran alors que nécessaire. Les éléments nécessaires pour le partage ne sont pas communiqués et/ou manque de pédagogie dans l'utilisation du partage | L'appel ne nécessite pas de partage d'écran | En cas de partage d'écran, le conseiller n'a pas demandé l'autorisation à l'utilisateur Le conseiller ne demande pas l'autorisation d'accès aux données personnelles |
| Utilisation du site caf.fr (utilisation conseiller) | 8 | 0 | NA | | Le conseiller utilise le site caf.fr et toutes les informations présentes sur le site sont communiquées à l'utilisateur | Le site caf.fr n'a pas été utilisé alors que nécessaire ou toutes les informations présentes sur le site n'ont pas été communiquées à l'utilisateur | L'appel ne nécessite pas de l'utilisation du site caf.fr | |
| Personnalisation | 2 | 0 | NA | | Le cc personnalise l'appel au moins une fois en reprenant le nom de l'utilisateur | Le cc ne personnalise pas l'appel au moins une fois en reprenant le nom de l'utilisateur | NA/ l'utilisateur n'a pas souhaité communiquer son nom Nom compliqué | |
| Accompagnement à la prise d'autonomie (vision usager) | 8 | 0 | NA | | Le conseiller a su accompagner l'utilisateur pour gagner en autonomie sur la gestion de ses besoins. Il a utilisé tous les éléments à sa disposition Le conseiller met en avant le site caf.fr Le cc s'assure que l'utilisateur est en capacité de retrouver les informations communiquées | Le conseiller n'a pas su accompagner l'utilisateur pour gagner en autonomie sur la gestion de ses besoins. Il n'a pas utilisé tous les éléments à sa disposition Le conseiller ne met pas en avant le site caf.fr Le cc ne s'assure pas que l'utilisateur est en capacité de retrouver les informations communiquées | L'appel ne nécessite pas d'accompagnement à l'autonomie | |
| Discours adapté au contexte | 5 | 0 | | EC | Le conseiller adapte son discours et le langage utilisé au profil de l'appelant (novice, expérimenté,...) et son niveau de compréhension tout en restant professionnel. <u>Discours</u> = 4C (court, clair, concret, cohérent) + Voix (volume, articulation, débit) <u>Langage</u> = professionnel, simple, présent, positif | Le conseiller ne fait aucun effort afin de s'adapter au contexte et se mettre au niveau de la compréhension de l'utilisateur Discours = mots noirs ou phrases inutiles + Voix inadaptée (volume faible, manque d'articulation débit trop lent ou trop rapide) Langage = complexe, pas d'utilisation du présent, tics de langages | | Discours familier ou incivilité |
| Posture Intelligence Relationnelle (Empathie /Disponibilité/Directivité) | 7 | 0 | | | Le conseiller fait preuve d'écoute active et de disponibilité, il s'intéresse à tous les détails énoncés par l'appelant lié à l'objet de l'appel Le conseiller laisse l'appelant s'exprimer tout en menant l'entretien L'échange se fait avec un respect mutuel (pas d'interruption) Le conseiller est pédagogue et accompagne l'utilisateur durant tout l'appel (si le cas le nécessite) (Hors partage d'écran) Le CC sait faire preuve d'empathie | Manque d'écoute active et de disponibilité Défaut de directivité : l'appelant mène l'entretien Excès de directivité : le conseiller est trop directif ou agressif et ne laisse pas l'appelant s'exprimer Coups de paroles. Excès ou manque d'empathie | | |
| Attitude et climat d'échange | 6 | 0 | | EC | Le conseiller met en place un climat chaleureux (sourire, intonation) Il se montre, aimable et dynamique durant tout l'appel. Le cc respecte les services et / ou employés CNAF. Le CC reste neutre et n'émet aucun jugement tout au long de l'appel | Le conseiller ne met pas en place un climat chaleureux (pas de sourire, intonation monocorde, robotique) Il manque d'amabilité et ne fournit aucun effort afin d'instaurer un climat détendu. Le cc dénigre les services et ou employés CNAF. | | Le cc porte un jugement ou prend partie pendant l'appel |
| Enquête de satisfaction | 2 | 0 | | | Le conseiller annonce l'envoi d'une enquête de satisfaction et l'invite à y répondre. | Le conseiller n'évoque pas l'enquête de satisfaction | | |

Exemple de grille qualité non-allocaire

| Choix 2 | Conforme | Non conforme | Non Applicable | Erreur critique | Conforme | Non conforme | Non Applicable | Erreurs critiques |
|--------------------------|----------|--------------|----------------|-----------------|--|---|--|--|
| Identification | 2 | 0 | NA | EC | Le CC invite l'utilisateur à communiquer son nom afin de personnaliser dès le début d'appel Exemple : Souhaitez-vous me communiquer votre nom ? Et j'aurais besoin de votre N° de département, svp * En cas d'appels sensibles, l'autorisation de la récupération des données est demandée | Le CC ne propose pas à l'utilisateur de communiquer son nom à des fins de personnalisation Le cc ne laisse pas le choix à l'utilisateur de communiquer son nom (pouvez-vous me donner votre nom ?) | NA/ L'utilisateur communique son nom en premier | En cas d'appels sensibles, l'autorisation de la récupération des données n'est pas demandée |
| Pertinence de la réponse | 15 | 0 | | EC | Le conseiller client a identifié le motif de l'appel et si il s'agit d'une demande concernant son périmètre de traitement : Le CC donne les informations en lien avec la demande de l'utilisateur Le CC présente la solution la plus adaptée aux besoins client. Les informations données sont correctes et toutes les questions de l'appelant ont été abordées. Si la réponse ne concerne pas son périmètre de traitement le conseiller réalise une orientation adaptée Application correcte des procédures et consignes de traitement données | La réponse est inappropriée par rapport aux procédures de traitement existantes et/ou le conseiller dépasse son champ de compétence sans impact pour l'utilisateur Le CC ne donne pas les informations en lien avec la demande de l'utilisateur Réponse type partielle. Non-respect des procédures et / ou consignes de traitement | | L'appelant est induit en erreur suite à une information manquante ou erronée. L'appelant n'obtient pas la réponse à sa demande alors que les informations sont disponibles au niveau du centre de contact. La procédure d'escalade n'est pas respectée (urgence et rappel) |
| Délais communiqués | 6 | 0 | NA | | Le cc communique les délais Les délais communiqués sont conformes avec les délais CNAF Le CC favorise la compréhension des délais par l'utilisateur Le CC indique à l'utilisateur où trouver les délais sur le site caf.fr | Le cc ne communique pas les délais alors que nécessaire Les délais communiqués sont non conformes avec les délais CNAF Le CC ne favorise pas la compréhension des délais par l'utilisateur Le CC n'indique pas à l'utilisateur où trouver les délais sur le site caf.fr | NA / la demande ne nécessite pas de délais à communiquer | |
| | | | | | L'utilisateur ne va pas rappeler | L'utilisateur va rappeler | | |

| Once & Done | Le client ne va pas rappeler | Le client va rappeler | | | La réponse communiquée est complète, conforme et répond à l'ensemble de ses questions Les informations données sont claires et compréhensibles (Ex : discours simple et adapté au profil de l'utilisateur) Toutes les manipulations sur le caf.fr ont été données afin qu'il gagne en autonomie (l'utilisateur ne nous rappellera pas pour des informations qu'il peut obtenir lui-même sur le site caf.fr ou son compte) | La réponse communiquée est incomplète, non conforme et répond partiellement à ses questions. Les informations données ne sont pas claires et/ou incompréhensibles (Ex : discours non adapté au profil de l'utilisateur) Toutes les manipulations sur le caf.fr n'ayant pas été données l'utilisateur peut nous rappeler. | | |
|--|------------------------------|-----------------------|----|----|---|---|---|---|
| AXES DE COACHING SUR LE TRAITEMENT DU CONTACT | | | | | | | | |
| Accueil | 2 | 0 | | EC | Le CC accueille : D'une manière claire, compréhensible Respecte les exigences CNAF en se présentant avec son Nom et Prénom | L'absence d'un élément marquant dans l'accueil: Absence de clarté et compréhension Non-respect des exigences CNAF | | L'appelant est accueilli incorrectement par un conseiller. L'appelant est délibérément ignoré |
| Découverte des attentes | 6 | 0 | | EC | Le conseiller a compris la demande ou toutes les demandes de l'appelant Le conseiller effectue un questionnement pertinent et ciblé. | Absence de questionnement ou le questionnement est insuffisant, le CC prend une mauvaise direction. La découverte de la demande est inexistante ou inadaptée. | | La demande d'appelant n'est pas comprise par le conseiller lors de la clôture de l'entretien |
| Reformulation | 6 | 0 | | | Le CC reformule de façon synthétique la demande ou toutes les demandes de l'appelant Reformulation action : en cas de demande simple et/ou après questionnement dans le but d'introduire la réponse | Absence de reformulation ou reformulation erronée | | |
| Mise en attente | 2 | 0 | NA | EC | Le CC annonce clairement la mise en attente en expliquant le motif La mise en attente doit être expliquée, justifiée et validée par l'appelant Reprise de la mise en attente en remerciant l'appelant La durée de MEA ne doit pas dépasser 60 s | Non-respect de la phase de la mise en attente Non respect de la phase de reprise de l'appel La durée de MEA dépasse les 60s Pas de MEA alors que nécessaire | la demande du client ne nécessite pas une mise en attente | L'utilisateur est interrompu en le mettant en attente de façon intempestive. Mise en attente "sauvage" |
| Conclusion du contact | 4 | 0 | NA | | Le CC s'assure de la compréhension de l'utilisateur EX: est ce que tout est clair pour vous ? Le conseiller se met à la disposition de l'utilisateur pour tout complément d'information | Le CC ne contrôle pas la bonne compréhension de l'utilisateur | L'appel ne permet pas de conclure le contact / l'utilisateur verbalise sa bonne compréhension | |
| Prise de congé | 4 | 0 | NA | EC | Le CC réalise une prise de congé conforme avec un remerciement Utilisation de formules de politesse. Laisse l'initiative au client de raccrocher | Un élément manquant dans la prise de congé | L'utilisateur raccroche avant la prise de congé | Lors de la prise de congé, l'utilisateur est congédié de façon manifestement incorrecte par le conseiller. |
| Qualification de l'appel | 5 | 0 | | EC | La qualification réalisée dans l'outil est conforme à l'appel et complète L'arborescence est correcte (motif, sous motif) Les termes utilisés correspondent aux acronymes mis à disposition | La qualification est non conforme à l'appel et/ou incomplète L'arborescence est incorrecte Les termes utilisés ne correspondent pas aux acronymes mis à disposition | | Pas d'historisation de l'appel ou historisation non professionnelle Non-conformité des règles RGPD (ne pas spécifier le nom de l'utilisateur par ex) |
| Partage d'écran | 8 | 0 | NA | EC | Le conseiller propose le partage d'écran à l'utilisateur. Il accompagne l'utilisateur sur le partage d'écran (aide à l'utilisation du partage) de façon pédagogique et en communiquant toutes les informations nécessaires. Le conseiller demande l'autorisation d'accès aux données personnelles | Le conseiller ne propose pas le partage d'écran alors que nécessaire. Les éléments nécessaires pour le partage ne sont pas communiqués et/ou manque de pédagogie dans l'utilisation du partage | L'appel ne nécessite pas de partage d'écran | En cas de partage d'écran, le conseiller n'a pas demandé l'autorisation à l'utilisateur Le conseiller ne demande pas l'autorisation d'accès aux données personnelles |
| Utilisation du site caf.fr (utilisation conseiller) | 8 | 0 | NA | | Le conseiller utilise le site caf.fr et toutes les informations présentes sur le site sont communiquées à l'utilisateur | Le site caf.fr n'a pas été utilisé alors que nécessaire ou toutes les informations présentes sur le site n'ont pas été communiquées à l'utilisateur | L'appel ne nécessite pas de l'utilisation du site caf.fr | |
| Personnalisation | 2 | 0 | NA | | Le cc personnalise l'appel au moins une fois en reprenant le nom de l'utilisateur | Le cc ne personnalise pas l'appel au moins une fois en reprenant le nom de l'utilisateur | NA/ l'utilisateur n'a pas souhaité communiquer son nom Nom compliqué | |
| Accompagnement à la prise d'autonomie (vision utilisateur) | 8 | 0 | NA | | Le conseiller a su accompagner l'utilisateur pour gagner en autonomie sur la gestion de ses besoins. Il a utilisé tous les éléments à sa disposition Le conseiller met en avant le site caf.fr Le cc s'assure que l'utilisateur est en capacité de retrouver les informations communiquées | Le conseiller n'a pas su accompagner l'utilisateur pour gagner en autonomie sur la gestion de ses besoins. Il n'a pas utilisé tous les éléments à sa disposition Le conseiller ne met pas en avant le site caf.fr Le cc ne s'assure pas que l'utilisateur est en capacité de retrouver les informations communiquées | L'appel ne nécessite pas d'accompagnement à l'autonomie | |
| Discours adapté au contexte | 6 | 0 | | EC | Le Conseiller adapte son discours et le langage utilisé au profil de l'appelant (novice, expérimenté,...) et son niveau de compréhension tout en restant professionnel. <u>Discours</u> = 4C (court, clair, concret, cohérent) + Voix (volume, articulation, débit) <u>Langage</u> = professionnel, simple, présent, positif | Le Conseiller ne fait aucun effort afin de s'adapter au contexte et se mettre au niveau de la compréhension de l'utilisateur Discours = mots noirs ou phrases inutiles + Voix inadaptée (volume faible, manque d'articulation débit trop lent ou trop rapide) Langage = complexe, pas utilisation du présent, tics de langage | | Discours familier ou incivilité |
| Posture (Intelligence Relationnelle) | 8 | 0 | | | Le conseiller fait preuve d'écoute active et de disponibilité, il s'intéresse à tous les détails énoncés par l'appelant lié à l'objet de l'appel Le conseiller laisse l'appelant s'exprimer tout en menant l'entretien L'échange se fait avec un respect mutuel (pas d'interruption) Le conseiller est pédagogue et accompagne l'utilisateur durant tout l'appel (si le cas le nécessite) (Hors partage d'écran) Le CC sait faire preuve d'empathie | Manque d'écoute active et de disponibilité Défaut de directivité : l'appelant mène l'entretien Excès de directivité : le conseiller est trop directif ou agressif et ne laisse pas l'appelant s'exprimer Coupsures de paroles. Excès ou manque d'empathie | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|--|----|---|--|--|---|
| Attitude et climat d'échange | 6 | 0 | | EC | <p>Le conseiller met en place un climat chaleureux (sourire, intonation) Il se montre, aimable et dynamique durant tout l'appel. Le cc respecte les services et / ou employés CNAF. Le CC reste neutre et n'émet aucun jugement tout au long de l'appel</p> | <p>Le Conseiller ne met pas en place un climat chaleureux (pas de sourire ,intonation monocorde, robotique) Il manque d'amabilité et ne fournit aucun effort afin d'instaurer un climat détendu. Le cc dénigre les services et ou employés CNAF.</p> | | Le cc porte un jugement ou prend partie pendant l'appel |
| Enquête de satisfaction | 2 | 0 | | | Le conseiller annonce l'envoi d'un enquête de satisfaction et l'invite a y répondre. | Le conseiller n'évoque pas l'enquête de satisfaction | | |