



Votre allié
incontournable vers la
réussite!



Sommaire exécutif - Assurance qualité (2025)

Voici un aperçu de quelques éléments issus de notre étude de balisage réalisée en **juin 2025**. Les **31 centres d'appels** participants ont reçu le rapport détaillé, qui compte **53 pages** et il nous fait plaisir de vous partager ce bref sommaire.

Quels sont les types d'observations exécutées dans votre centre de contacts ?

Observations en différé

26

Observations en côte à côte

18

Observations à distance anonymes en temps réel

18

Observations à distance en côte à côte en temps réel

17

Observations en différé avec captures d'écrans

12

L'utilisation de **la capture d'écran s'avère particulièrement efficace** pour le suivi des procédures administratives liées au traitement des contacts.



Votre allié
incontournable vers la
réussite!



Sur un cycle de 12 mois, combien de contacts par types d'agents sont observés avec une grille d'évaluation?

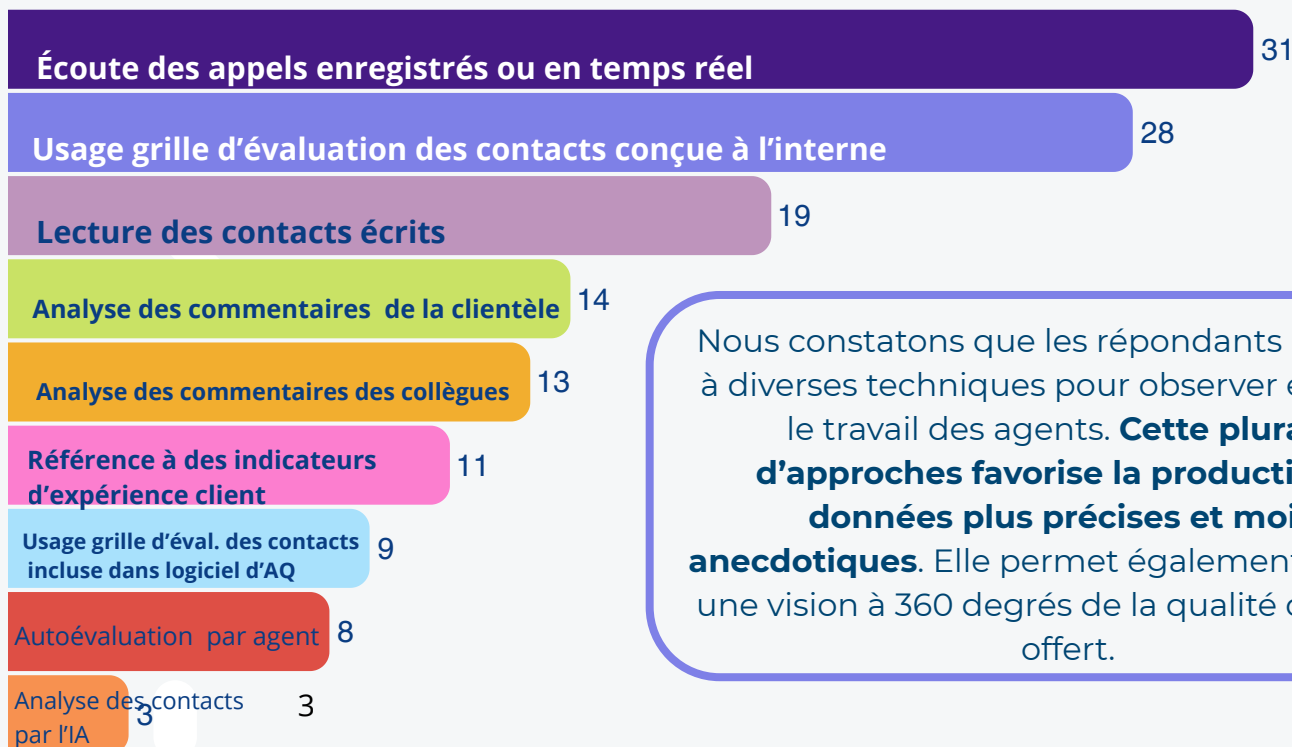
Type de contacts traités	Moyenne annuelle de
Appel téléphonique entrant (réception)	51.1
Appel téléphonique sortant (émission, suivi)	30.8
Courriel	32.9
Session de clavardage (chat) avec agent	44.3
Session privée sur les médias sociaux	18.5
Interaction face à face ou virtuelle	36.0
Courrier postal	1,5***
Navigation assistée Web	16.5
Conversation générale sur les médias	50***
Transaction - soutien sur application	24***
SMS/messagerie texte	0

*** Un seul répondant évalue ces contacts

Les bonnes pratiques suggèrent de viser entre **50 et 60 observations** annuelles par agent.

Le nombre d'observations évaluées par agent varie considérablement, allant de **1 à 60 par année.**

Parmi les suivantes, quelles sont les méthodes incluses dans vos techniques d'évaluation, peu importe le type de contacts évalués?



Nous constatons que les répondants recourent à diverses techniques pour observer et évaluer le travail des agents. **Cette pluralité d'approches favorise la production de données plus précises et moins anecdotiques.** Elle permet également d'obtenir une vision à 360 degrés de la qualité du service offert.

Dans votre grille d'évaluation, combien y a-t-il de critères à évaluer? Un critère est défini comme étant un attribut, une compétence ou une action qui peut être mesurée.

Plus de la moitié des répondants évaluent plus de 18 critères, ce qui soulève une question essentielle.
Est-il réaliste d'observer et de mesurer autant d'éléments sans diluer le message à transmettre à l'agent ?



Enregistrez-vous tous les contacts clients ?

Les répondants
conservent les
enregistrements
en **moyenne**
pendant un peu
plus de 28 mois.

Cette approche
permet de
réaliser des
analyses
précises sur les
motifs des
contacts.

26

OUI, NOUS ENREGISTRONS TOUS LES CONTACTS

5

NON, PAS TOUS LES CONTACTS

Les résultats de l'évaluation d'assurance qualité sont-ils liés à un programme de développement des compétences (incluant formation d'appoint et coaching)?

Elle devrait être officiellement
intégrée aux processus de
gestion des talents

55%

OUI

Cette approche favorise une
progression ciblée, cohérente et
alignée avec les objectifs
organisationnels.

13%

NON

32%

EN
DÉVELOPPEMENT