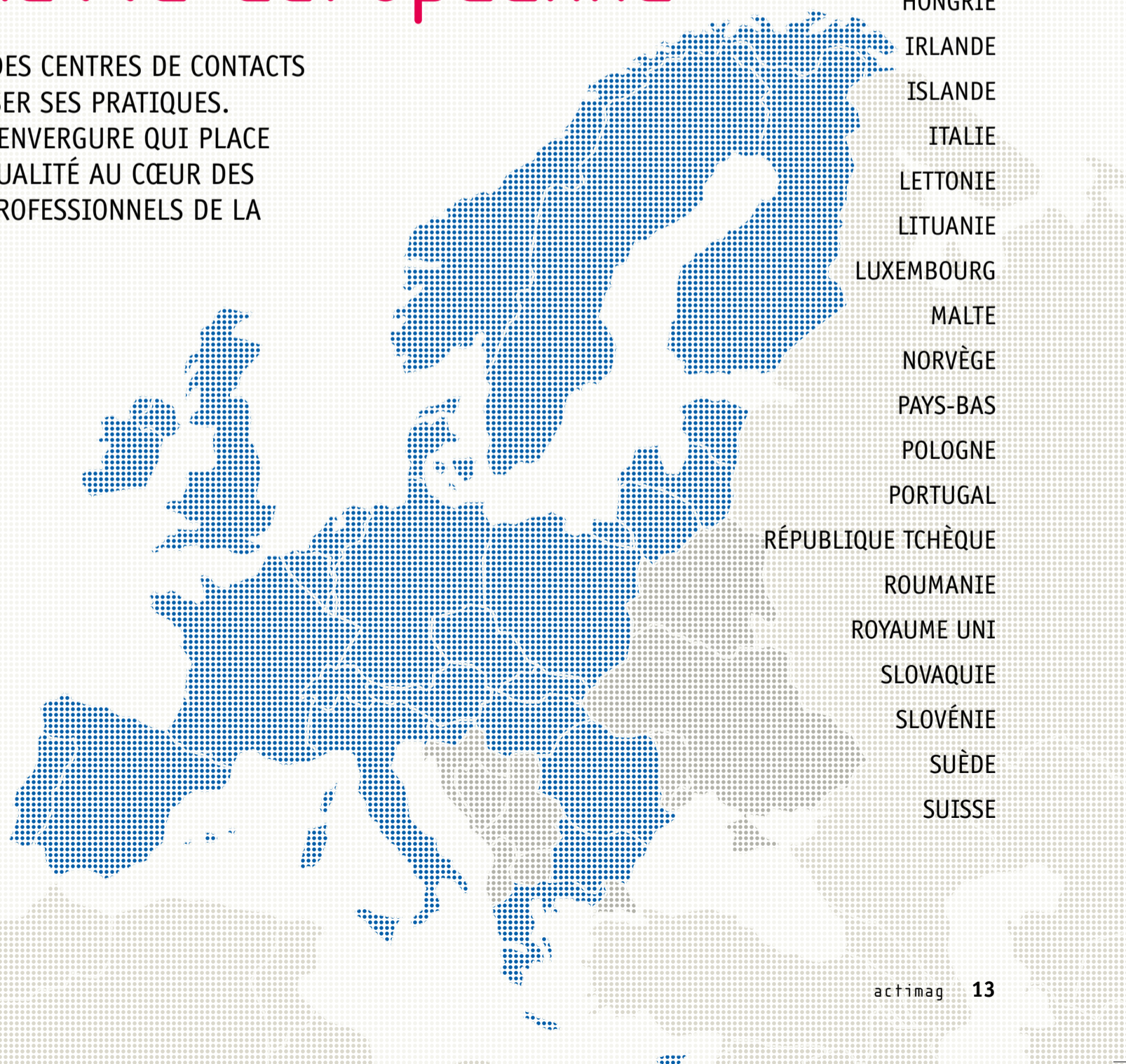


# une norme qualité à l'échelle européenne

LE MARCHÉ EUROPÉEN DES CENTRES DE CONTACTS S'APPRÊTE À UNIFORMISER SES PRATIQUES. UN PROJET DE GRANDE ENVERGURE QUI PLACE UNE FOIS DE PLUS LA QUALITÉ AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES PROFESSIONNELS DE LA RELATION CLIENT



- ALLEMAGNE
- AUTRICHE
- BELGIQUE
- BULGARIE
- CHYPRE
- DANEMARK
- ESPAGNE
- ESTONIE
- FINLANDE
- FRANCE
- GRÈCE
- HONGRIE
- IRLANDE
- ISLANDE
- ITALIE
- LETTONIE
- LITUANIE
- LUXEMBOURG
- MALTE
- NORVÈGE
- PAYS-BAS
- POLOGNE
- PORTUGAL
- RÉPUBLIQUE TCHÈQUE
- ROUMANIE
- ROYAUME UNI
- SLOVAQUIE
- SLOVÉNIE
- SUÈDE
- SUISSE

## AVIS D'EXPERT



Rappel des axes  
d'engagements de la  
norme NF X 50-798

- **Faciliter l'accès aux services** et délivrer une information préalable sur les coûts d'utilisation
- **Assurer la prise en charge téléphonique du client en moins d'une minute** par un conseiller ou un serveur vocal
- **Répondre par courrier ou e-mail dans les délais** annoncés
- **Fournir un accueil professionnel** dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie
- **Apporter des réponses fiables** et maîtrisées au client
- **Assurer la traçabilité** de chaque demande et réponse apportée
- **Valider avec le client la compréhension réciproque** des termes de l'échange et des suites convenues
- **Gérer les réclamations** et les demandes de recours
- **Mesurer le niveau de satisfaction** des clients en réalisant une enquête annuelle



Agnès Pegurri

**A MI CHEMIN DE L'ADOPTION D'UNE NORME QUALITÉ EUROPÉENNE, AGNÈS PEGURRI, RESPONSABLE QUALITÉ DU GROUPE ACTICALL ET MEMBRE DE LA COMMISSION MIROIR FRANÇAISE DEPUIS LE 19 FÉVRIER 2007, FAIT LE POINT SUR L'AVANCEMENT ET LES ENJEUX DU DÉBAT.**

« A l'origine de ce projet : la volonté de la Commission Européenne d'uniformiser les bonnes pratiques des centres de contacts », explique **Agnès Pegurri**. « C'est ainsi que la Commission de Normalisation Européenne (CEN) a été mandatée pour créer une norme de la qualité de services, commune à l'ensemble des centres de contacts européens. Celle-ci s'appliquera aux deux univers des call centers : internalisés et externalisés. »

### EN QUÊTE D'UN CONSENSUS EUROPÉEN POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

Trente pays sont membres du CEN (cf. carte). A l'instar de la France avec le Groupe AFNOR, chacun de ces pays est rattaché à un organisme de certification national, membre du CEN, qui doit nommer des experts chargés de définir les positions nationales respectives.

Les membres du CEN doivent statuer sur la future norme en trouvant un accord sur des thématiques diverses telles que la terminologie relative au champ d'application de la norme, le contrat de gestion, lié notamment à l'accord entre le client et le fournisseur de services, et enfin le service global et la gestion de la performance.

### DERNIER MEETING AVANT PROPOSITION PUBLIQUE DE LA NORME

La dernière réunion de travail avant l'enquête publique de la norme s'est tenue les 17 et 18 avril derniers à Dublin, à laquelle Agnès Pegurri a participé dans le cadre de la délégation française. Douze pays ont assisté à la dernière Task Force de l'année, une réunion de travail régulière présidée par l'Italie.

Répondaient à l'appel : des membres des organismes nationaux de standardisation, des membres d'association de Relation Client de type AFRC, des Consultants spécialisés en Relation Client, et des professionnels de centres d'appels internes et externes.

Cette rencontre était l'occasion d'établir le retroplanning avant la publication officielle de la norme...

## RETROPLANNING



### Été 2008

Mise en ligne de l'enquête publique (elle vous sera annoncée par flash actu électronique)

### Novembre 2008

Dépouillement des votes français

### Début 2009

Divulgation du résultat du vote national, définition du positionnement et vote des 30 pays membres  
*Si les deux tiers des voix sont en accord avec cette norme, le texte sera validé et les membres de la commission réviseront les commentaires afin de faire évoluer le projet en tenant compte de l'opinion des votants.*  
*Le vote est régulé selon des règles de pondération spécifiques appliquées à chacun d'entre eux à partir de coefficients CEN, fixés sur une échelle de 3 à 29 (soit 29 pour la France)*

### Février 2009

Task Force (se tiendra en France) : recensement des commentaires et remaniement du projet de norme

### Été 2009

Vote officiel

### Fin 2009

Publication de la nouvelle norme



## Catherine FIHEY-RENARD,

Chef de projet, Département Services, Management et Consommation  
AFNOR Normalisation

### Pouvez-vous nous expliquer en quelques mots en quoi consiste votre métier au sein d'AFNOR et quel est votre rôle à la CEN ?

AFNOR est le représentant officiel du CEN - Comité européen de normalisation (et de l'ISO - International Standard Organisation) en France. A ce titre, en tant que Chef de projet, j'ai une mission d'information des acteurs français lorsque de nouveaux projets de normes sont proposés au niveau européen (ou au niveau ISO); je les aide à évaluer les enjeux et à défendre leurs intérêts au niveau européen ou international. Lorsque les experts français souhaitent participer aux travaux, nous créons une commission française dite «miroir» au sein de laquelle nous déterminons les positions nationales à porter au CEN.

### Où en est l'avancement du projet de norme ?

Il a été finalisé lors de la dernière réunion européenne. Elaboré par une trentaine de participants représentant 12 pays européens, ce projet va être transmis aux trente pays membres du CEN pour l'étape «enquête». Chaque pays pourra voter et exprimer des commentaires. Durant cette étape, et pendant deux mois minimum, le projet sera ainsi disponible à tout public sur le site internet d'AFNOR pour commentaires et avis. Ces derniers seront traités et le projet amendé en vue d'une nouvelle diffusion aux 30 pays et d'un nouveau vote formel. La publication est prévue fin 2009.

### Comment la France se positionne-t-elle par rapport à sa norme actuelle et à ses confrères européens ?

Il existait, au lancement des travaux, une norme française mais également une norme autrichienne et une norme italienne. Les débats ont porté rapidement sur le contenu et le niveau d'exigence de la future norme. Globalement les réunions se sont déroulées dans un climat positif et constructif. Sur les enjeux fondamentaux, le consensus s'est construit petit à petit pour un niveau d'exigence assez élevé malgré des conditions de travail et des tailles de structures qui peuvent être très variables d'un pays à l'autre.

### Quels sont les enjeux de l'application d'une norme européenne de la qualité ?

Ces travaux ont été souhaités et soutenus par la commission européenne (Mandat de la commission européenne) afin d'améliorer la qualité des prestations servies par les centres de relation clients au niveau européen et de faciliter la comparaison d'un centre à l'autre. La future norme européenne remplacera la norme française, selon les règles habituelles de normalisation européenne et fera donc objet de référence au niveau de l'ensemble des 30 pays membres du CEN.



## LIENS UTILES

AFAQ AFNOR : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

CEN : [www.contact-center.eu](http://www.contact-center.eu)

## AVIS D'EXPERT

### UN RAPPROCHEMENT DE PROFESSIONNELS POUR LA PROMOTION D'UNE VALEUR

COMMUNE :

## LA QUALITÉ

L'enjeu majeur pour la France est de soutenir les intérêts des centres de contacts nationaux. A terme, une fois que la norme sera votée, les centres de relation client de chacun des pays membres du CEN devront appliquer les nouvelles règles afin d'obtenir la certification.

Cette démarche accompagne les nombreuses initiatives des partenaires professionnels de la relation client à distance (AFRC, SP2C, CNED) dans la promotion de l'industrie des centres de contacts.

Elle participe au développement de la qualité de services, à la mise en exergue du professionnalisme du secteur, au renforcement de la clarté de l'offre, et bien sûr à l'optimisation de la confiance des clients.



## Les éléments de concertation des Task Force

### TERMINOLOGIE

Définition claire et précise du champ d'application de la norme et des termes qualificatifs

### CONTRAT DE GESTION

- Accord entre le client et le fournisseur de services (le cas échéant)
- Informations à fournir au client (notamment sur les frais de services)
- Traitement des réclamations

### SERVICE ET GESTION DE LA PERFORMANCE

- Définition des moyens d'accès
- Identification du fournisseur de services
- Traçabilité des contacts
- Engagement de réponse aux demandes dans un délai raisonnable, à la fois en temps réel (par exemple par téléphone) et en temps différé (par lettre ou par e-mail)
- Gestion des contacts
- Confidentialité
- Conclusion du contact