

16^{ÈME} ÉDITION

SPECIMEN

Rapport d'étude
PARTICIPANT X



SOMMAIRE

1	CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	p.3
2	ENSEIGNEMENTS ET RÉSULTATS	p.7
3	RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR CANAL	
	• Appels téléphoniques	p.13
	• E-mails et formulaires	p.18
	• Navigations Internet	p.22
	• Réseaux sociaux	p.26
	• Chat	p.30
4	ANNEXES	p.34

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

LES FRANÇAIS UTILISENT DE PLUS EN PLUS DE CANAUX DIFFÉRENTS POUR CONTACTER UN SERVICE CLIENT



LE TÉLÉPHONE : LE ROI RÉCUPÈRE SA COURONNE

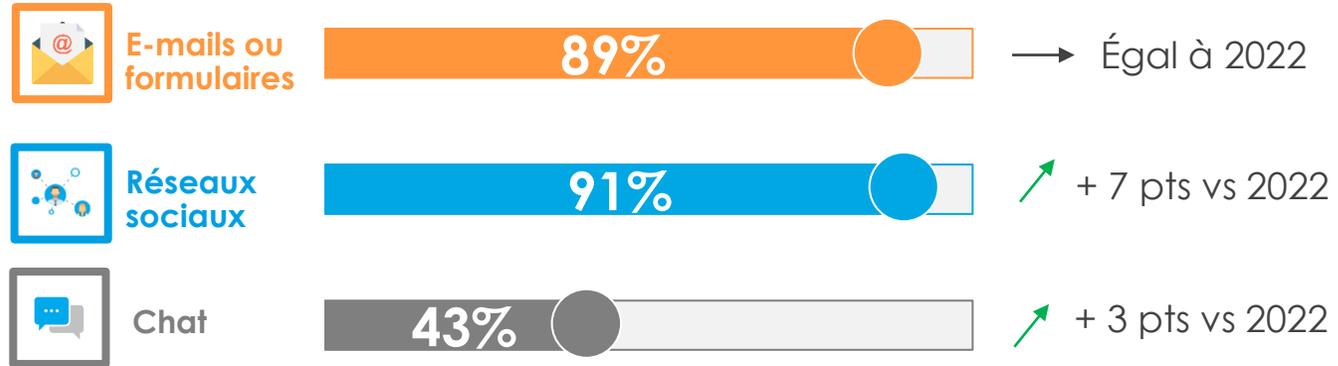


LA RELATION CLIENT À DISTANCE S'INSTALLE COMME UN ATOUT MAJEUR DANS L'EFFICACITÉ DE LA VISITE EN MAGASIN



QUI SONT LES PARTICIPANTS DE L'ÉLECTION DU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2023 ?

Présence des participants sur les canaux évalués

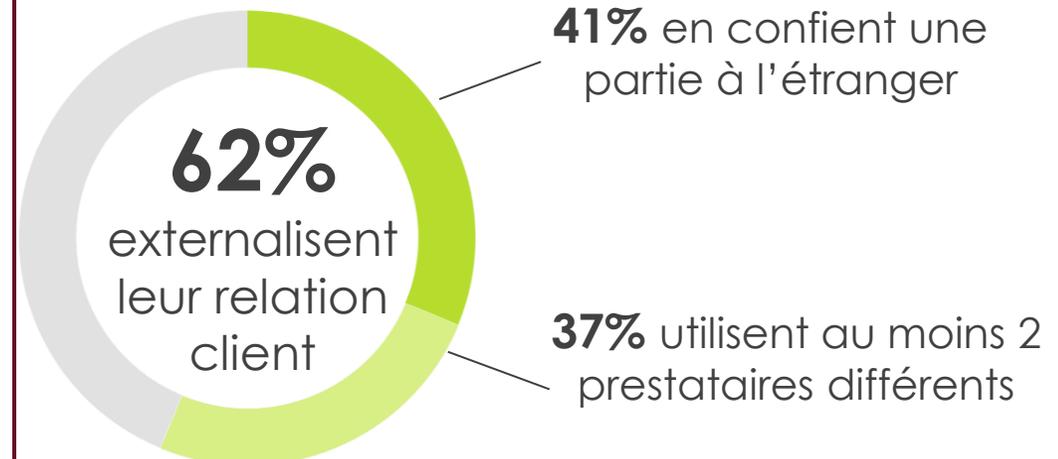


Équipes

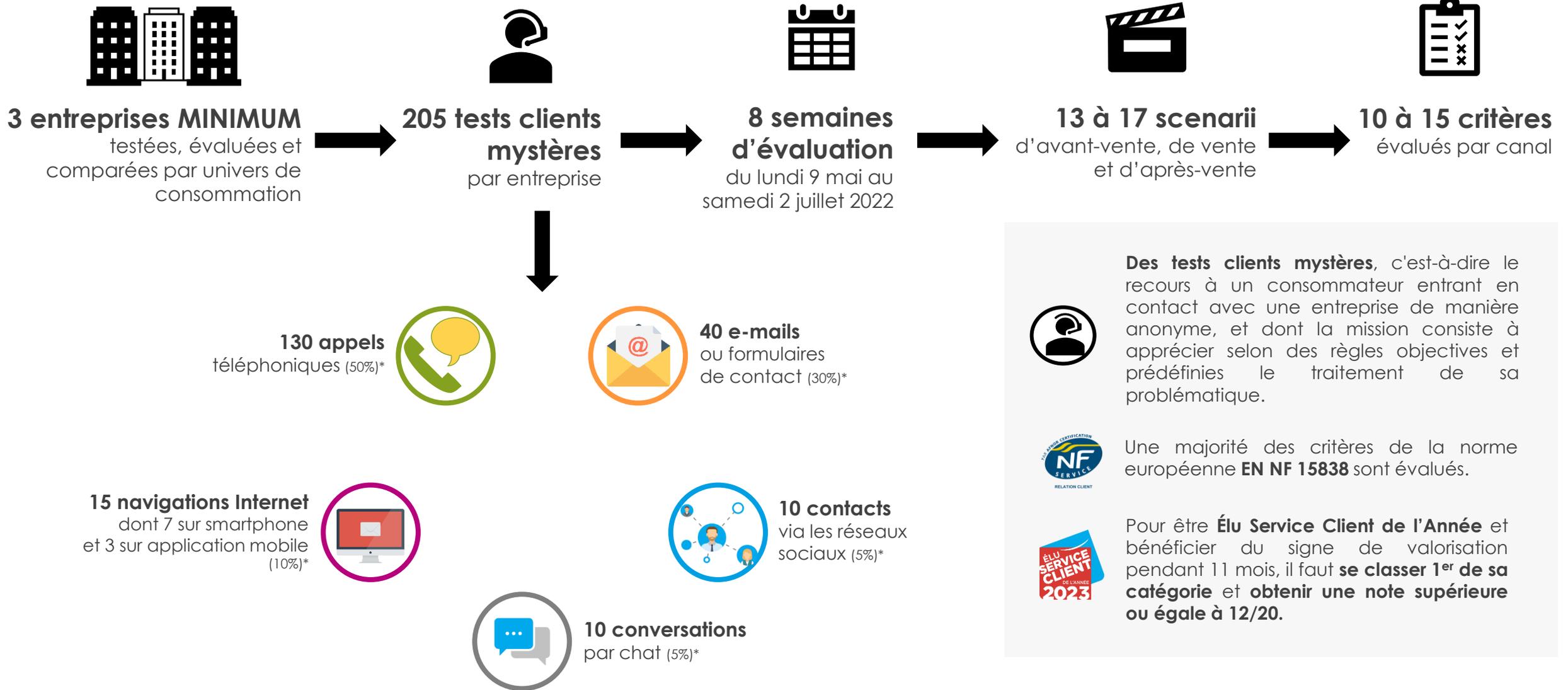
En moyenne, les participants ont **571** conseillers



Relation client externalisée ou internalisée



MÉTHODOLOGIE



Des tests clients mystères, c'est-à-dire le recours à un consommateur entrant en contact avec une entreprise de manière anonyme, et dont la mission consiste à apprécier selon des règles objectives et prédéfinies le traitement de sa problématique.



Une majorité des critères de la norme européenne **EN NF 15838** sont évalués.



Pour être **Élu Service Client de l'Année** et bénéficier du signe de valorisation pendant 11 mois, il faut **se classer 1^{er} de sa catégorie** et **obtenir une note supérieure ou égale à 12/20**.

*Poids du canal dans la notation finale

**ENSEIGNEMENTS
ET RÉSULTATS**

ENSEIGNEMENTS ET RÉSULTATS : SYNOPTIQUE

La note moyenne sur l'ensemble des participants lors de cette 16^{ème} édition est de **14,67/20** (en hausse de 0,68% qui lui permet d'atteindre son meilleur niveau sur les 7 dernières années). Les lauréats, quant à eux, enregistrent une note globale de 15,46/20, stable par rapport à l'édition précédente (15,40).



LE CANAL TÉLÉPHONE obtient un score de 12,78/20, en hausse (+ 3,75%), par rapport à l'édition 2022 (vs 12,32/20) et progresse pour la 3^{ème} année consécutive. Cette progression est principalement due à l'augmentation de la qualité de service.

Le score des lauréats reste élevé malgré une légère baisse (15,98 contre 16,07) alors même que la moyenne des non-lauréats progresse significativement (+ 3,46%).

Sur l'ensemble des participants, la qualité de service est en progression de 4 points par rapport à l'édition précédente (88% vs 84% lors de l'édition 2022). Contrairement à celle des lauréats (en baisse de 1 pt avec 95%), la qualité de service chez les non-lauréats est en hausse (81% contre 79% l'année dernière).



Ce canal donne satisfaction notamment pour l'accès au service désiré (83% de conformité en hausse de 9 pts par rapport à la dernière édition), la prise en charge (74% de conformité avec une attente moyenne de 47 secondes), et l'accueil par un conseiller (89% de conformité). La qualité du relationnel du conseiller est également appréciée, plus particulièrement l'écoute, le vocabulaire utilisé et le ton employé (scores de conformité ≥ 93%).



Les axes de progrès portent sur la mise en attente (conformité < 39%), la reformulation (63% de conformité), la qualité de la réponse (52% de réponses conformes, en baisse de 8 pts) et l'impression générale (62% de conformité).



LES E-MAILS OU FORMULAIRES enregistrent une moyenne de 11,43/20, stable sur l'ensemble des participants (vs 11,52). Les lauréats, obtiennent un score de 16,51/20, stable par rapport à l'an dernier.

Par rapport à l'édition 2022, le taux de réponse augmente de 3 points (67% pour l'ensemble des participants et alors que celui des lauréats augmente de 2 pts en passant à 82%). Le délai de réponse moyen passe, quant à lui, de 5h49 lors de l'édition 2022 à 5h21.



Les points forts de ce canal concernent principalement les critères suivants : l'identification de l'entreprise (85% de conformité) et celle du conseiller (87% de conformité), la personnalisation de la réponse (80% de conformité), la prise de congé (99% de conformité) et la qualité du ton du conseiller (89% de scores bons). La compatibilité/lisibilité avec les différents Webmails a progressé et se rapproche de son niveau de l'édition 2022 (89%).



Les principaux axes d'amélioration concernent l'objet de l'e-mail (63% de conformité), le rappel du contexte (51% de conformité), la qualité rédactionnelle (52% de conformité, qui poursuit sa baisse avec - 5 pts par rapport à 2022 et - 19 pts par rapport à 2021), la qualité de la réponse (65% de conformité, en baisse de 3 pts par rapport à l'an dernier) et l'impression générale (61% en hausse de 10 pts, un score qui se rapproche de l'édition 2021).

ENSEIGNEMENTS ET RÉSULTATS : SYNOPTIQUE



LES NAVIGATIONS INTERNET enregistrent la plus forte hausse (+ 4,91%) et obtiennent la meilleure note (17,12) tous canaux confondus. Il s'agit de la meilleure note enregistrée sur ce canal sur les 8 dernières éditions.

Des résultats en progression par rapport à l'édition 2022 principalement sur deux indicateurs : la qualité globale du site (+ 16 pts avec un score de conformité qui se rapproche de celui de l'édition 2021), et le nombre de clics pour accéder à la réponse recherchée (65% contre 51% l'an dernier).



Les atouts de ce canal résident dans l'accessibilité (99,9%, stable par rapport à l'an dernier) et sur plusieurs indicateurs d'ergonomie comme la visibilité du libre-service (88% de conformité), la rétroactivité des pages et la concision de la réponse (100% de conformité pour ces deux critères) et grâce à la fluidité des navigations (absence de page tunnel, pop up...) (93% de conformité en hausse de 8 pts).



Malgré la hausse par rapport à l'édition précédente, les axes de progrès concernent : la qualité globale du site (52%), le nombre de clics pour accéder à la réponse recherchée (65%) et la qualité de la réponse (79%, en hausse de 5 pts par rapport à l'édition précédente).



LES RÉSEAUX SOCIAUX enregistrent un score de 13,82/20 contre 13,31 lors de l'édition précédente, soit une baisse de 3,66%. Les lauréats, avec un score de 17,34 enregistrent également une baisse (- 2,08%).

Une baisse qui s'explique principalement par des délais de réponse plus longs : en effet, le taux de réponse sous 12 heures ouvrées baisse de 6 pts (81% contre 87% l'an dernier) et le délai moyen de réponse a augmenté (4h07 contre 3h35 lors de l'édition précédente). Les lauréats suivent cette même tendance (plus mesurée) avec un délai moyen de réponse qui s'allonge de 28 min (1h26 lors de l'édition 2022).



Ce canal donne satisfaction pour les critères d'ergonomie (identification de l'entreprise éditrice, concision de la réponse), le ton employé, la prise de congé et la personnalisation de la réponse (scores de conformité entre 83% et 100% dont certains en hausse). Autre point fort, la pertinence du chatbot du réseau social avec 99% de conformité (en progression de 6 pts par rapport à l'édition précédente).



Les principaux axes d'amélioration portent sur la qualité de la réponse (60%, en baisse de 3 pts par rapport à l'édition 2022), la qualité globale de l'échange (55% de conformité, en hausse toutefois de 10 pts) et la gestion de la mise en attente (21% de conformité, en progression de 2 pts).



ENSEIGNEMENTS ET RÉSULTATS : SYNOPTIQUE



LE CHAT enregistre un score de 10,47/20 sur l'ensemble des participants, en baisse par rapport à l'an dernier (- 4,56%). Les lauréats se maintiennent par rapport à l'édition 2022 avec une note de 13,75 contre 13,58.

Une baisse portée par un taux de disponibilité moins performant par rapport à l'édition précédente sur l'ensemble des participants (69% contre 61%) alors même que celui des lauréats est en progression de 3 points (85%). La qualité de la rédaction s'est également dégradée par rapport à l'année dernière (57% de conformité soit une baisse de 9 pts).



Les points forts portent sur l'accès à une fenêtre de chat en 4 clics maximum (97% de conformité) et l'identification du conseiller (99% de conformité). Autres forces du canal : la prise de congé (82% de conformité), le ton employé par le conseiller (89% de conformité, en baisse toutefois pour la seconde année), la possibilité de sauvegarder la conversation (87% contre 76% l'an dernier) et l'absence de signes d'incompatibilité avec les navigateurs ou les fournisseurs (100% de conformité).



Outre la gestion de la disponibilité et de la qualité rédactionnelle, les axes de progrès concernent la qualité globale de la réponse (62% de conformité, en baisse de 7 pts) et la qualité globale de l'échange (36% contre 39% lors de l'édition 2022). La personnalisation de l'échange reste également perfectible même si celle-ci s'est améliorée par rapport à l'édition 2022 (68% de conformité, en hausse de 13 pts).

SYNOPTIQUE DES RÉSULTATS AU GLOBAL ET PAR CANAL

VOTRE ENTREPRISE

ÉVOLUTION 2023 VS 2022

VOTRE CATÉGORIE

ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

ENSEMBLE DES LAURÉATS

2020 2021 2022 2023



+ 4,67%



+ 5,83%



- 13,68%



+ 0,85%



- 1,96%



+ 30,03%

RÉSULTATS 2023

VOTRE CATÉGORIE	ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	ENSEMBLE DES LAURÉATS
14,81 + 6,35%	14,67 + 0,68%	15,46 + 0,35%
16,79 + 10,02%	12,78 + 3,75%	15,98 - 0,56%
12,81 - 3,16%	11,43 - 0,78%	16,51 + 1,11%
17,01 - 4,45%	17,12 + 4,91%	18,27 + 6,05%
15,84 + 6,65%	13,82 - 3,66%	17,34 - 2,08%
15,31 + 2,74%	10,47 - 4,56%	13,75 + 1,22%

Note globale

Appels téléphoniques

E-mails ou formulaires

Navigations Internet

Réseaux sociaux

Chat

Note moyenne sur 20



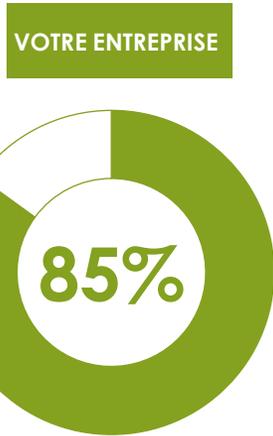
RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR CANAL

APPELS TÉLÉPHONIQUES





Qualité de service



Les cas d'inaccessibilité

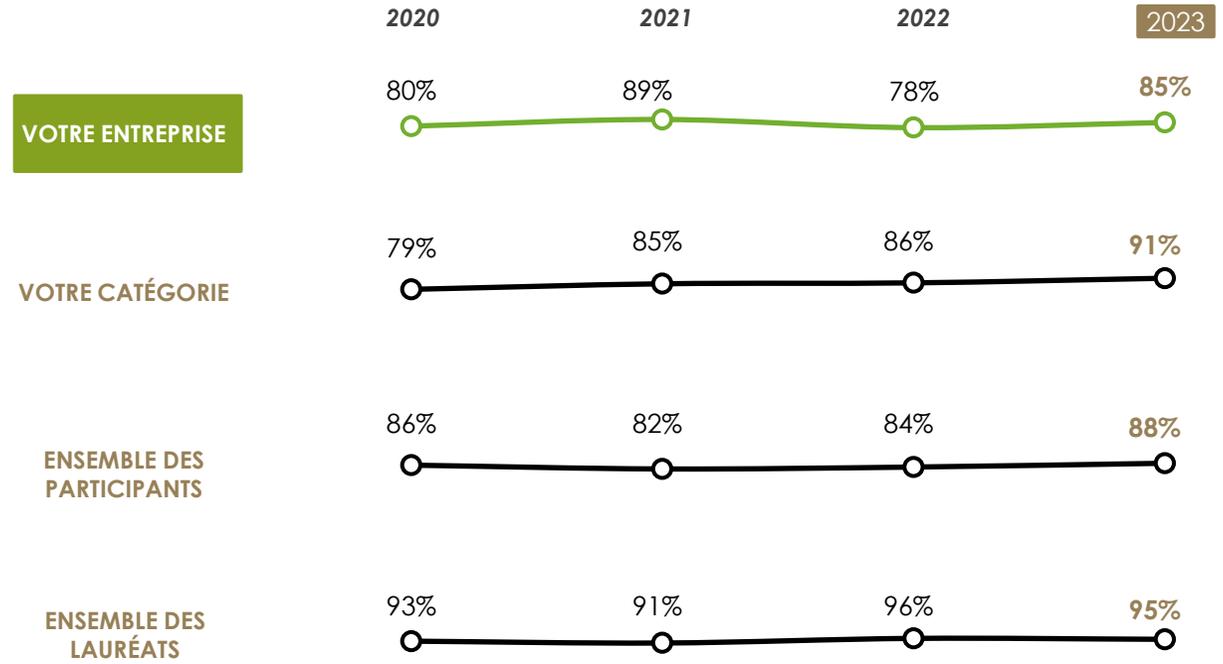
13

Prise en charge > 4 min

7

Coupure avant la mise en relation

Évolution de la qualité de service





Temps moyen

	Accès au service désiré	Prise en charge du contact par un conseiller	Durée totale de l'appel
VOTRE ENTREPRISE			
VOTRE CATÉGORIE	19sec	42sec	2min55sec
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	57sec	51sec	3min46sec
ENSEMBLE DES LAURÉATS	30sec	39sec	3min02sec

Temporalité

	Jour de contacts						Horaire	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Matin	Après-midi*
VOTRE ENTREPRISE	15,53	16,88	15,71	14,62	12,94	13,35	15,03	14,99
VOTRE CATÉGORIE	17,84	17,17	16,81	17,22	14,78	12,89	15,85	17,51
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	11,27	13,43	14,04	12,01	12,46	13,64	13,31	12,60
ENSEMBLE DES LAURÉATS	17,03	15,66	16,76	15,90	16,19	16,45	16,06	15,84

Qualité de service par jour et tranche horaire

	Jour de contacts						Horaire	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Matin	Après-midi*
VOTRE ENTREPRISE	90%	84%	100%	79%	77%	82%	81%	89%
VOTRE CATÉGORIE	93%	87%	91%	100%	86%	84%	93%	89%
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	89%	78%	82%	92%	75%	91%	86%	88%
ENSEMBLE DES LAURÉATS	91%	99%	95%	96%	93%	96%	98%	93%

*à partir de 14h

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants



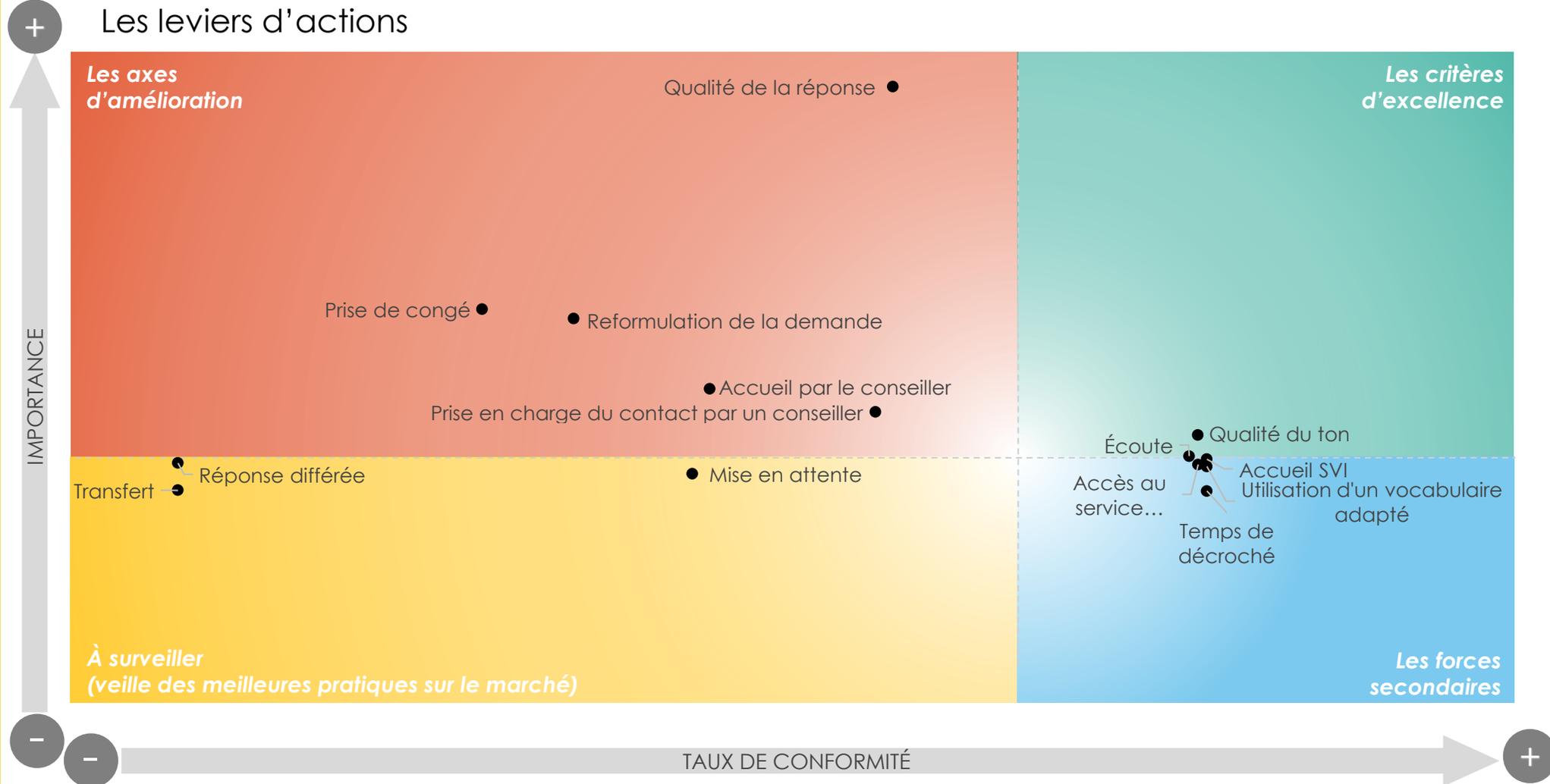
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité...





APPELS TÉLÉPHONIQUES

Résultats détaillés ESCDA 2023

VOS RÉSULTATS

VOTRE CATÉGORIE

ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

		Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Gestion de la disponibilité								
C8	Appel décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.	110	2,00	100%	1,99	99%	1,99	100%
C10	Accès au service désiré par le biais d'un SVI en moins d'1 minute.	110	1,94	97%	1,91	96%	1,81	83%
C9	Prise en charge par un conseiller en moins d'1 minute.	110	1,42	49%	1,75	80%	1,72	74%
C12	Mise en attente : prévient, oriente vers une musique et reprend l'appel avec une formule de politesse en moins d'1 minute.	5	1,33	60%	1,25	55%	1,32	38%
C11	Proposition et engagement de rappel en moins de 12h ouvrées.	3	0,66	30%	0,22	10%	0,56	28%
Relationnel								
C2	Raison sociale ou nom commercial énoncé lors de l'accueil par un SVI ou un pré-décroché.	110	2,00	100%	1,95	96%	1,99	99%
C1	Accueil de l'appel : formule de politesse, identification du participant et du conseiller, élocution correcte et débit adapté.	110	1,31	34%	1,57	57%	1,88	89%
C3	Utilisation d'un vocabulaire adapté (compréhensible, absence d'abréviation...).	107	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%
C4	Reformulation de la demande du client mystère par le conseiller.	107	1,20	61%	1,03	53%	1,26	63%
C5	Transfert : mise en relation avec le bon interlocuteur et transmission de la problématique.	5	1,26	66%	1,34	66%	1,02	32%
C6	Écoute : le conseiller ne coupe pas la parole et recentre le discours si nécessaire.	110	1,94	95%	1,97	98%	1,91	93%
C7	Prise de congé : personnalisation, fiabilisation et laisse au client mystère l'initiative de mettre fin à l'appel.	110	1,15	48%	1,10	45%	1,41	64%
Qualité de la réponse et qualité humaine								
C13	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	107	2,86	59%	3,10	74%	2,67	52%
C14	Impression générale : la qualité globale de l'entretien est évaluée (empathie et naturel).	107	1,68	76%	1,61	73%	1,45	62%
C15	Qualité et constance du ton employé.	107	1,99	99%	1,97	98%	1,91	93%
Total		130	14,35		16,79		12,78	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		118	17,24		17,56		15,98	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants





APPELS TÉLÉPHONIQUES

Évolution des résultats

Gestion de la disponibilité

	RÉSULTATS ESCDA 2020		RÉSULTATS ESCDA 2021		RÉSULTATS ESCDA 2022		RÉSULTATS ESCDA 2023	
	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C8 Appel décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.	1,90	91%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C10 Accès au service désiré par le biais d'un SVI en moins d'1 minute.	1,75	79%	1,95	98%	1,88	91%	1,94	97%
C9 Prise en charge par un conseiller en moins d'1 minute.	1,22	30%	1,46	51%	1,30	38%	1,42	49%
C12 Mise en attente : prévient, oriente vers une musique et reprend l'appel avec une formule de politesse en moins d'1 minute.	1,12	55%	1,66	70%	1,65	80%	1,33	60%
C11 Proposition et engagement de rappel en moins de 12h ouvrées.	1,01	50%	-	-	1,22	61%	0,66	30%

Relationnel

C2 Raison sociale ou nom commercial énoncé lors de l'accueil par un SVI ou un pré-décroché.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	86%
C1 Accueil de l'appel : formule de politesse, identification du participant et du conseiller, élocution correcte et débit adapté.	1,42	49%	1,58	65%	1,35	37%	1,31	34%
C3 Utilisation d'un vocabulaire adapté (compréhensible, absence d'abréviation...).	2,00	100%	1,99	99%	2,00	100%	2,00	100%
C4 Reformulation de la demande du client mystère par le conseiller.	0,95	48%	1,18	60%	1,05	55%	1,20	61%
C5 Transfert : mise en relation avec le bon interlocuteur et transmission de la problématique.	1,30	68%	1,35	70%	1,32	70%	1,26	66%
C6 Écoute : le conseiller ne coupe pas la parole et recentre le discours si nécessaire.	1,90	91%	2,00	100%	1,89	90%	1,94	95%
C7 Prise de congé : personnalisation, fiabilisation et laisse au client mystère l'initiative de mettre fin à l'appel.	0,75	29%	1,12	46%	1,23	53%	1,15	48%

Qualité de la réponse et qualité humaine

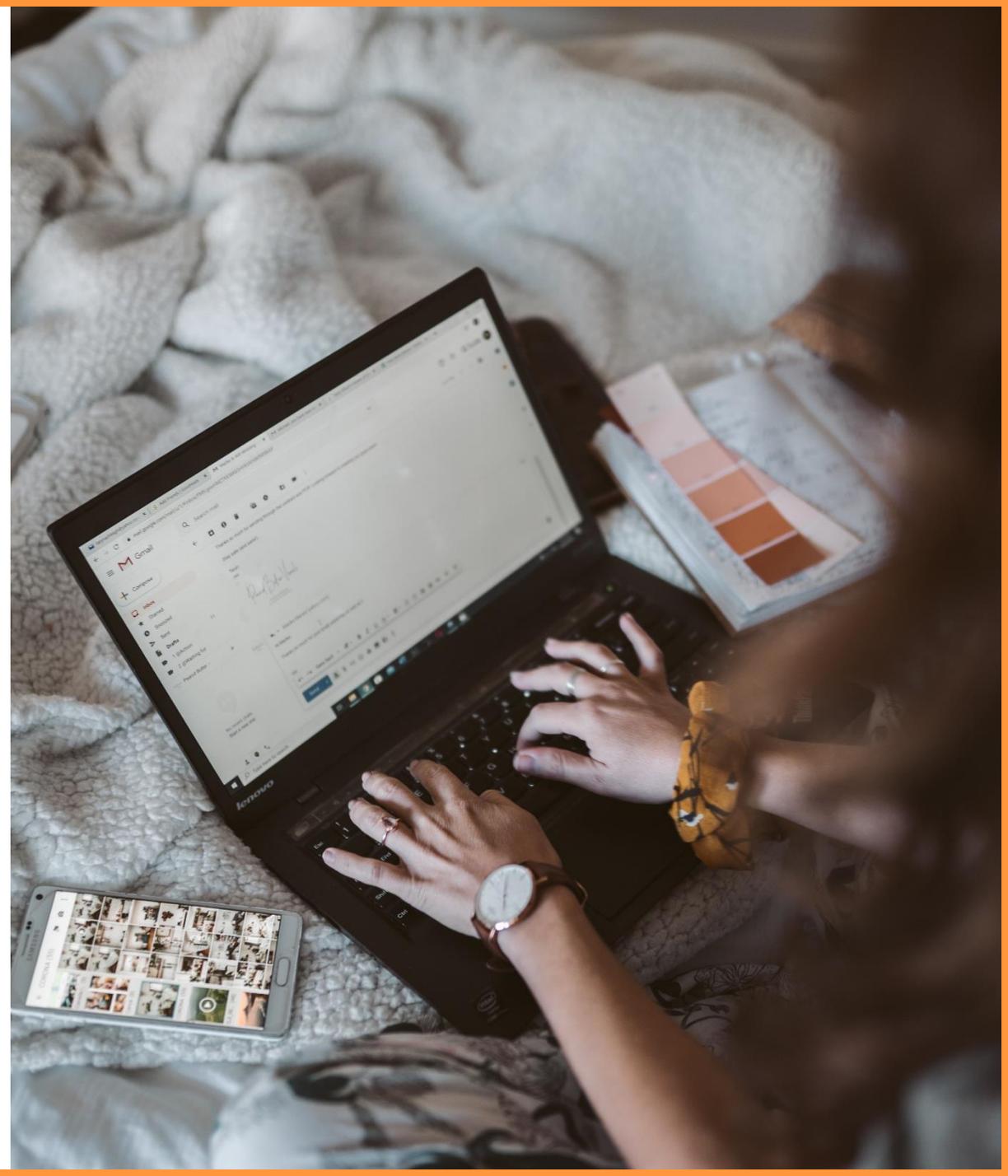
C13 Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	1,90	35%	3,01	68%	2,75	54%	2,86	59%
C14 Impression générale : la qualité globale de l'entretien est évaluée (empathie et naturel).	1,35	57%	1,56	67%	1,69	77%	1,68	76%
C15 Qualité et constance du ton employé.	1,95	96%	1,98	98%	1,99	99%	1,99	99%

Total	13,67	14,98	13,56	14,35
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	16,99	17,68	16,86	17,24

Le résultat 2023 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2022

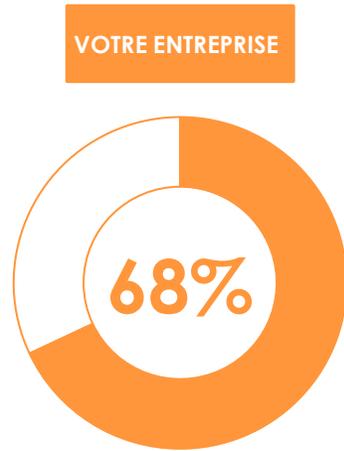


E-MAILS OU FORMULAIRES





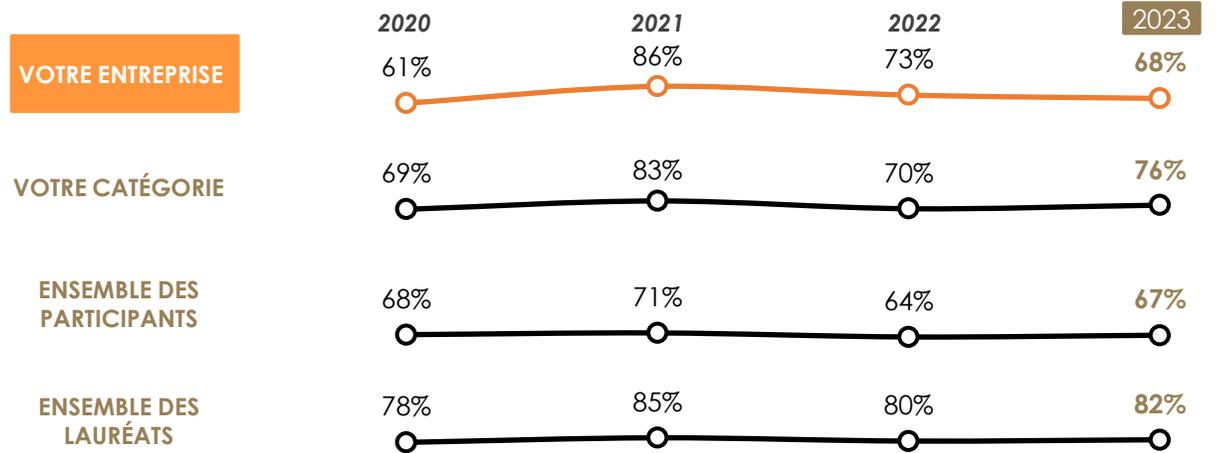
Taux de réponse



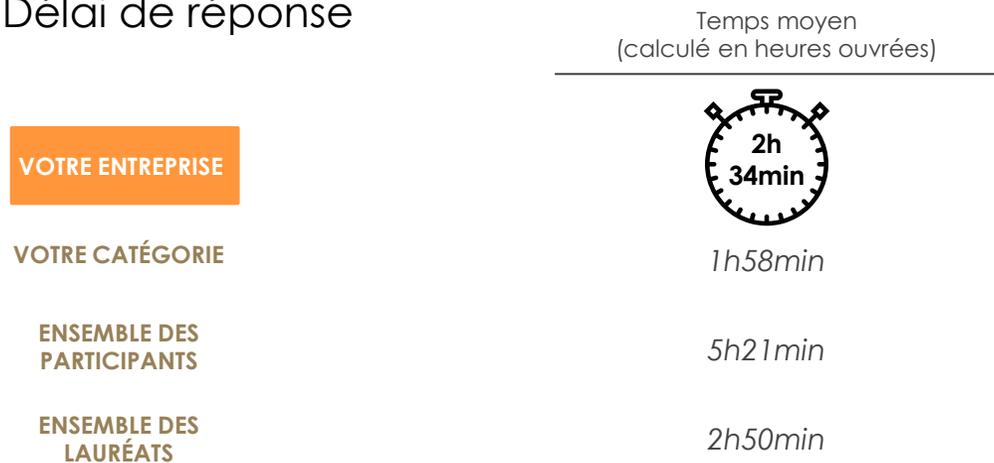
Les cas d'inaccessibilité



Taux de réponse en évolution



Délai de réponse





E-mails ou formulaires



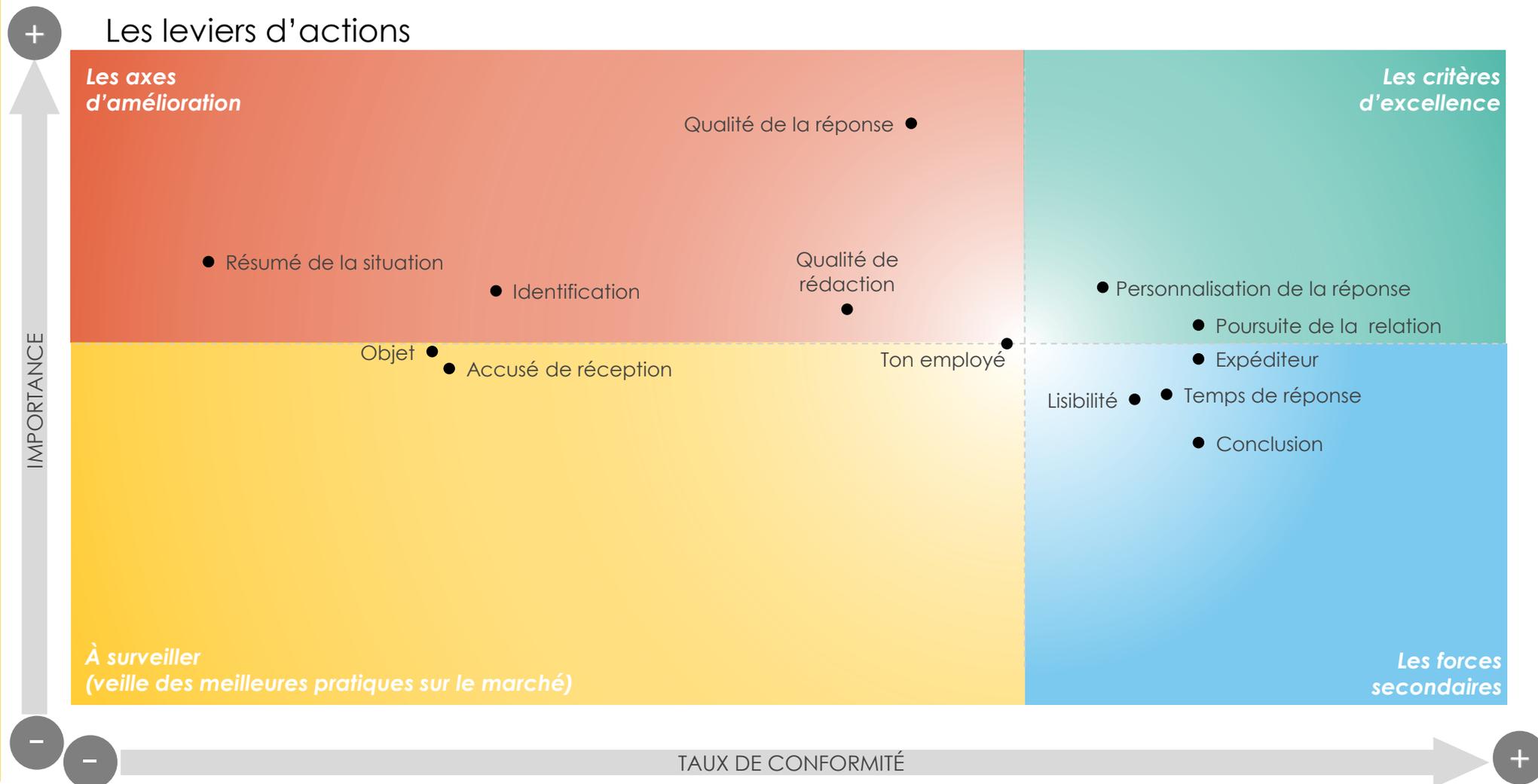
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité...





E-MAILS OU FORMULAIRES

Résultats détaillés ESCDA 2023

Gestion de la disponibilité

		VOS RÉSULTATS		VOTRE CATÉGORIE		ENSEMBLE DES PARTICIPANTS		
		Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C9	E-mail répondu sous 1 jour ouvré.	27	1,95	95%	1,96	96%	1,82	81%
C10	Accusé de réception : délai de réponse identifié et respecté inférieur ou égal à 1 jour ouvré.	25	1,64	75%	1,82	90%	1,05	51%

Relationnel

C1	Adresse e-mail ou nom d'expéditeur du participant compréhensible et identifiable.	21	1,58	75%	1,68	81%	1,72	85%
C2	Objet de l'e-mail : adapté et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande.	13	0,89	46%	1,10	54%	1,34	63%
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	20	1,13	61%	1,40	75%	1,63	80%
C5	Rappel du contexte : la situation de la demande initiale est résumée.	18	1,76	88%	1,31	67%	1,05	51%
C4	E-mail rédigé dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	14	1,08	52%	0,97	49%	1,06	52%
C7	Identification de l'interlocuteur par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.	27	2,00	100%	1,89	92%	1,79	87%
C8	E-mail comprenant des coordonnées permettant la poursuite de la relation via un autre canal.	10	0,85	43%	1,79	82%	1,88	90%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	25	1,86	94%	1,95	98%	1,97	99%

Qualité de la réponse et qualité humaine

C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	27	3,52	82%	3,74	88%	2,67	65%
C12	Impression générale : la qualité globale de l'e-mail et de l'accusé de réception sont évaluées.	27	1,23	56%	1,42	67%	1,38	61%
C13	Qualité et constance du ton employé de l'e-mail.	25	1,86	88%	1,93	94%	1,88	89%
C14	E-mail lisible sans signe d'incompatibilité.	24	1,93	95%	1,89	90%	1,87	89%

Total	40	11,23	12,81	11,43
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	27	15,56	16,03	14,59

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants



E-MAILS OU FORMULAIRES

Évolution des résultats

Gestion de la disponibilité

	RÉSULTATS ESCDA 2020		RÉSULTATS ESCDA 2021		RÉSULTATS ESCDA 2022		RÉSULTATS ESCDA 2023		
	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	
C9	E-mail répondu sous 1 jour ouvré.	1,85	86%	2,00	100%	1,97	98%	1,95	95%
C10	Accusé de réception : délai de réponse identifié et respecté inférieur ou égal à 1 jour ouvré	1,78	80%	1,92	95%	1,84	89%	1,64	75%

Relationnel

C1	Adresse e-mail ou nom d'expéditeur du participant compréhensible et identifiable.	1,46	68%	1,88	92%	1,67	80%	1,58	75%
C2	Objet de l'e-mail : adapté et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande.	0,91	47%	0,81	42%	0,75	38%	0,89	46%
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	1,10	60%	1,25	64%	1,08	59%	1,13	61%
C5	Rappel du contexte : la situation de la demande initiale est résumée.	1,79	89%	1,95	98%	1,83	90%	1,76	88%
C4	E-mail rédigé dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	0,74	36%	1,26	60%	1,05	51%	1,08	52%
C7	Identification de l'interlocuteur par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.	1,90	91%	2,00	100%	1,98	99%	2,00	100%
C8	E-mail comprenant des coordonnées permettant la poursuite de la relation via un autre canal.	0,75	38%	0,92	45%	0,80	42%	0,85	43%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	1,80	92%	2,00	100%	1,94	97%	1,86	94%

Qualité de la réponse et qualité humaine

C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	2,98	69%	3,40	80%	3,57	83%	3,52	82%
C12	Impression générale : la qualité globale de l'e-mail et de l'accusé de réception sont évaluées.	1,02	51%	1,45	62%	1,20	55%	1,23	56%
C13	Qualité et constance du ton employé de l'e-mail.	1,85	87%	1,95	96%	1,92	93%	1,86	88%
C14	E-mail lisible sans signe d'incompatibilité.	1,90	91%	2,00	100%	1,97	98%	1,93	95%

Total	11,03	16,45	13,01	11,23
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	14,39	17,89	15,65	15,56

Le résultat 2023 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2022

NAVIGATIONS INTERNET

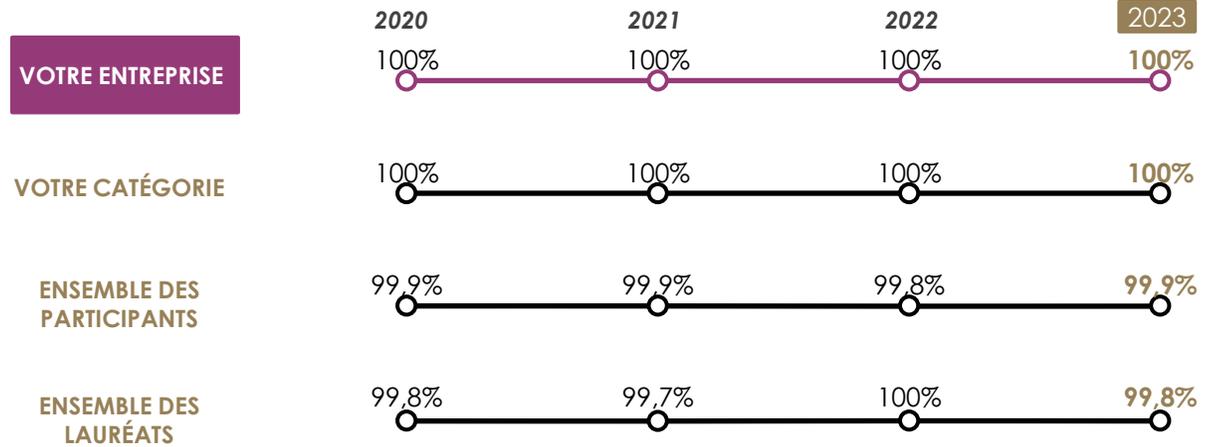




Taux de disponibilité



Taux de disponibilité en évolution



Note et nombre de clics moyens

	Note globale	Nombre de clics
VOTRE ENTREPRISE	17,75	4,8
VOTRE CATÉGORIE	17,01	5,7
ENSEMBLE DES PARTICIPANTS	17,12	5,3
ENSEMBLE DES LAURÉATS	18,27	4,2

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants



Navigations Internet



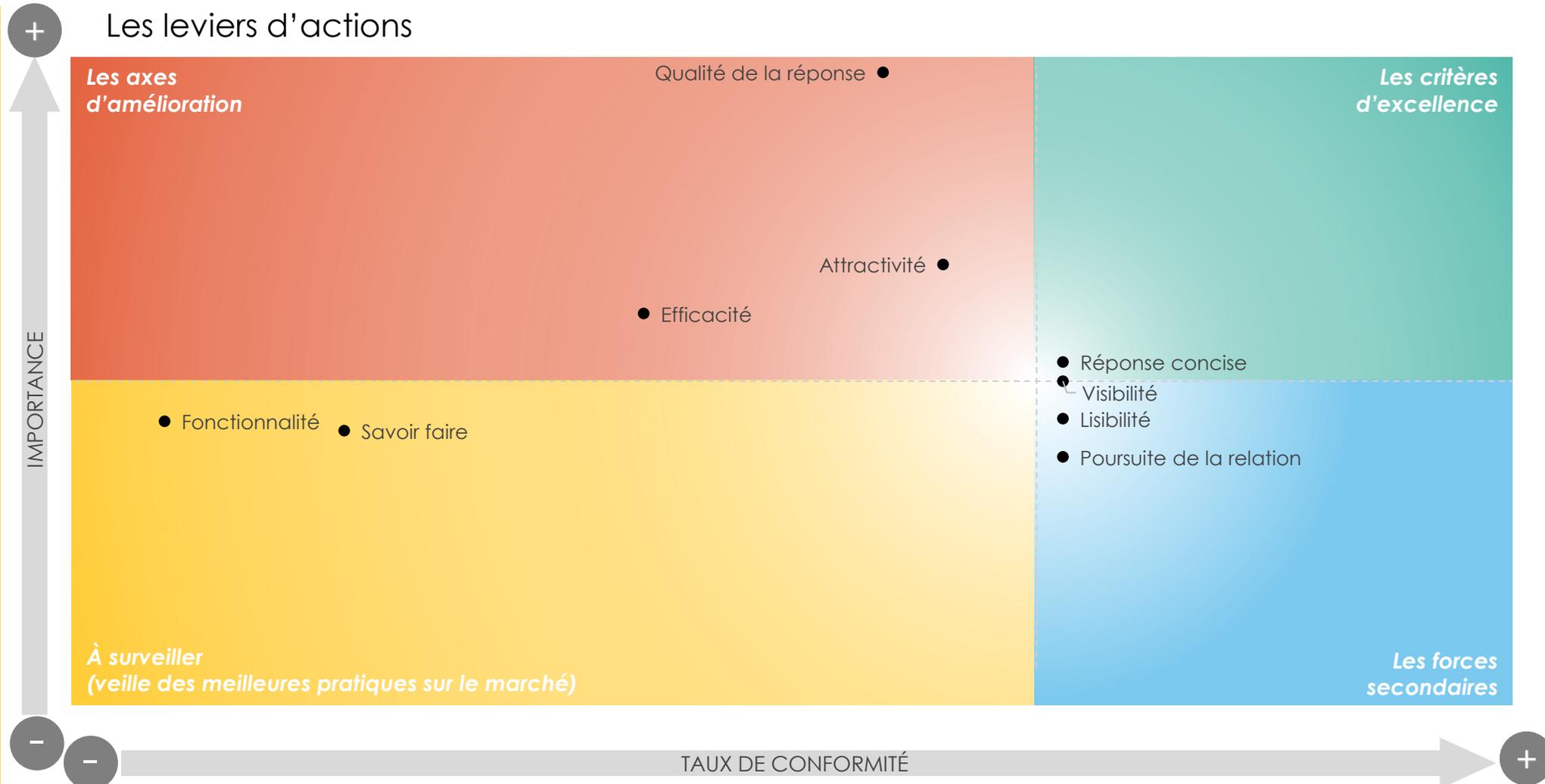
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité...





NAVIGATIONS INTERNET

Résultats détaillés ESCDA 2023

		VOS RÉSULTATS		VOTRE CATÉGORIE		ENSEMBLE DES PARTICIPANTS		
		Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Ergonomie et accessibilité								
C1	Le libre-service ou le moteur de recherche ou l'agent virtuel ou le chatbot est visible et accessible à partir de la page d'accueil.	15	2,00	100%	1,90	92%	1,83	88%
C2	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	6	2,00	100%	2,00	100%	1,90	95%
C3	Pages visitées toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée...).	15	2,00	100%	1,65	81%	1,89	93%
C4	En cours de navigation, il est possible de faire une rétroaction sans message d'erreur.	15	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C5	Nombre de clics pour accéder à une information inférieur ou égal à 4.	15	1,51	75%	1,23	59%	1,41	65%
C6	Quelque soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	7	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%
C7	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou en 2 scroll.	14	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C8	Le moteur de recherche, l'agent virtuel ou le chatbot comprend les mots simples.	15	1,20	63%	0,79	44%	1,43	62%
Qualité de la réponse								
C9	Réponse rédigée dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	15	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C10	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé.	1	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	15	3,45	85%	2,94	69%	3,15	79%
Impression générale sur le service								
C12	Impression générale : la qualité globale du site Internet est évaluée.	15	1,79	80%	1,64	65%	1,49	52%
Qualité technique								
C13	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité.	15	1,95	96%	1,97	98%	1,98	99%
Total		15	17,75		17,01		17,12	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		15	17,75		17,01		17,15	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants





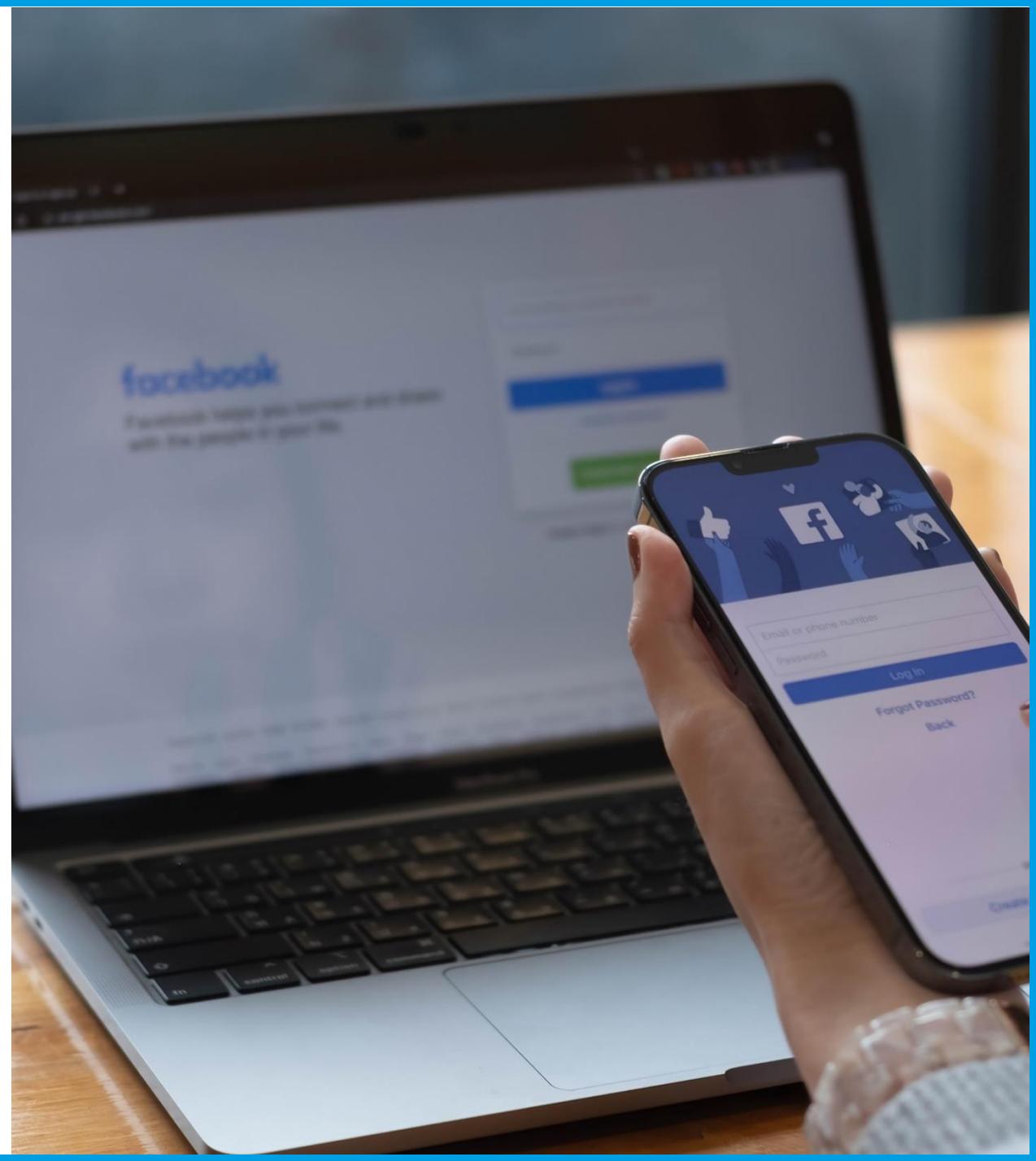
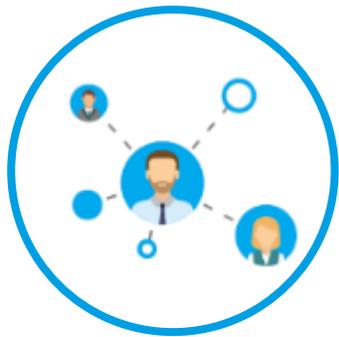
NAVIGATIONS INTERNET

Évolution des résultats

		RÉSULTATS ESCDA 2020		RÉSULTATS ESCDA 2021		RÉSULTATS ESCDA 2022		RÉSULTATS ESCDA 2023	
		Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Ergonomie et accessibilité									
C1	Le libre-service ou le moteur de recherche ou l'agent virtuel ou le chatbot est visible et accessible à partir de la page d'accueil.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C3	Pages visitées toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée...).	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C4	En cours de navigation, il est possible de faire une rétroaction sans message d'erreur.	1,90	94%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C5	Nombre de clics pour accéder à une information inférieur ou égal à 4.	1,48	74%	1,61	81%	1,42	70%	1,51	75%
C6	Quelque soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C7	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou en 2 scroll.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C8	Le moteur de recherche, l'agent virtuel ou le chatbot comprend les mots simples.	1,28	65%	1,58	85%	1,07	54%	1,20	63%
Qualité de la réponse									
C9	Réponse rédigée dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C10	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	3,30	78%	3,75	89%	3,38	83%	3,45	85%
Impression générale sur le service									
C12	Impression générale : la qualité globale du site Internet est évaluée.	1,66	67%	1,70	71%	1,81	81%	1,79	80%
Qualité technique									
C13	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité.	1,98	99%	1,93	94%	2,00	100%	1,95	96%
Total		17,36		18,12		17,60		17,75	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		17,36		18,12		17,60		17,75	

Le résultat 2023 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2022

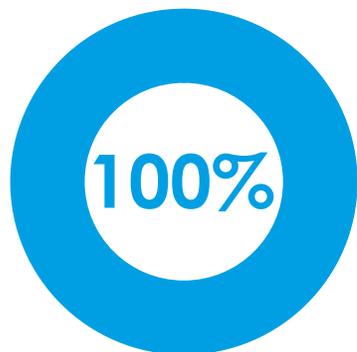
RÉSEAUX SOCIAUX



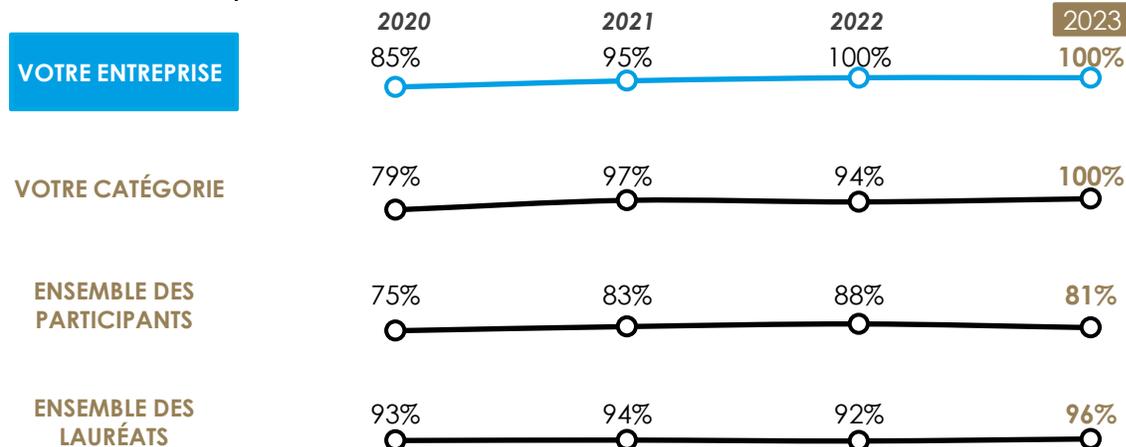


Taux de réponse

VOTRE ENTREPRISE



Taux de réponse en évolution



Délai de réponse moyen

Temps de réponse moyen aux demandes (calculé en heures ouvrées)

VOTRE ENTREPRISE



VOTRE CATÉGORIE

2h13min

ENSEMBLE DES PARTICIPANTS

4h07min

ENSEMBLE DES LAURÉATS

1h54min



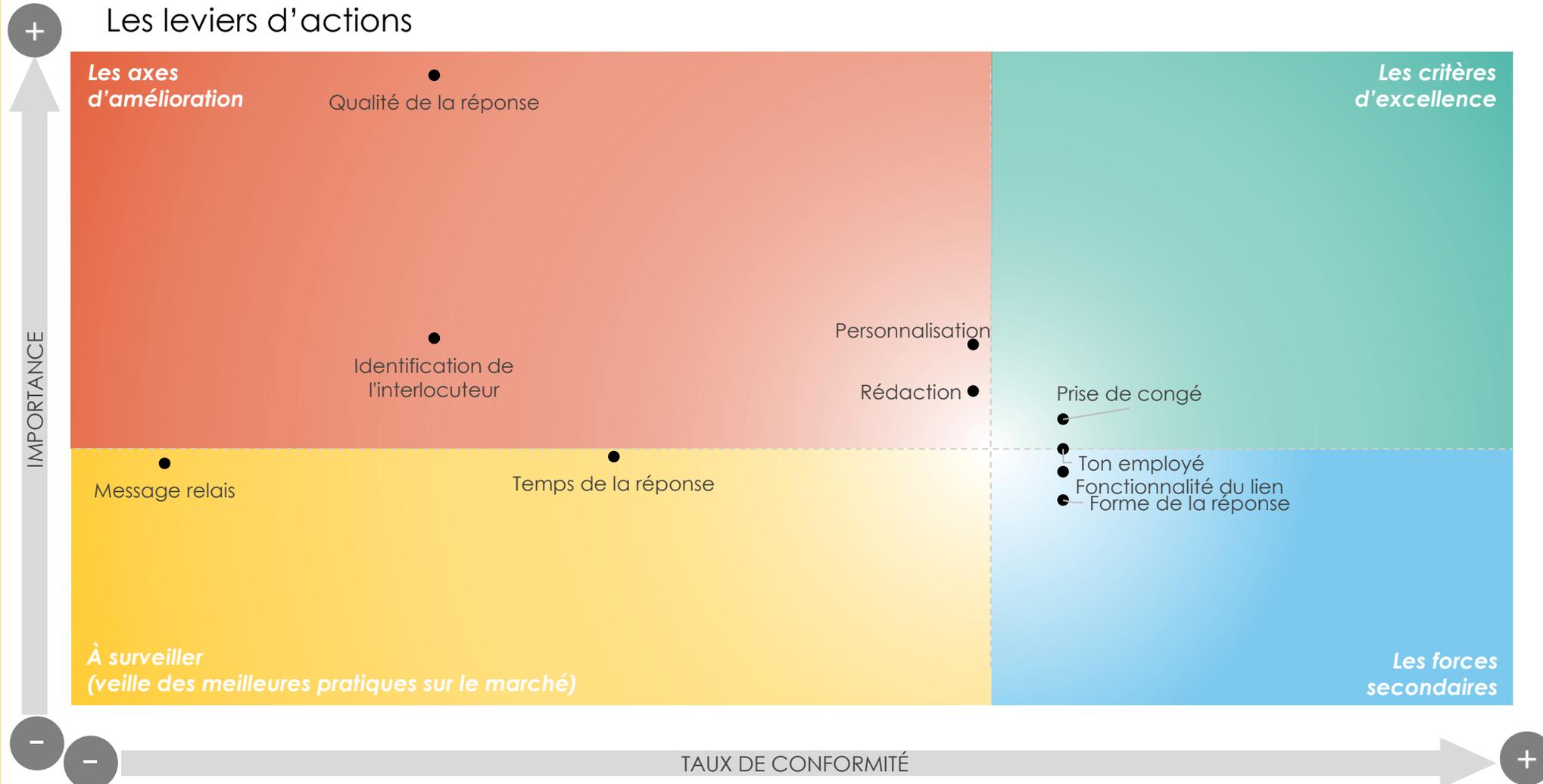
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité...





		VOS RÉSULTATS		VOTRE CATÉGORIE		ENSEMBLE DES PARTICIPANTS		
		Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Ergonomie et accessibilité								
C1	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	10	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact.	10	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
Relationnel								
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	10	1,72	85%	1,82	91%	1,61	80%
C4	Message rédigé dans un français correct, sans faute d'orthographe et/ou de grammaire et adapté au canal.	10	1,63	79%	1,70	84%	1,68	83%
C5	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou est visible en 2 scroll pour une consultation sur une fenêtre de conversation.	10	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	10	1,92	95%	1,96	98%	1,60	73%
C7	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.	10	1,26	67%	1,32	70%	1,34	69%
C8	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse.	3	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
Gestion de la disponibilité								
C9	Message répondu sous 2h ouvrées.	10	1,24	47%	1,09	38%	0,76	28%
C10	Message relais comprenant un délai de réponse identifié et respecté inférieur à 6h ouvrées.	5	2,00	100%	1,54	62%	0,67	21%
Qualité de la réponse								
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	10	1,76	46%	2,10	52%	2,49	60%
C12	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	3	2,00	100%	2,00	100%	1,95	98%
Qualité humaine								
C13	Impression générale : la qualité globale de l'échange est évaluée.	10	1,47	56%	1,78	80%	1,41	55%
C14	Qualité et constance du ton employé.	10	1,81	90%	1,86	92%	1,84	91%
Qualité technique								
C15	Le chatbot du réseau social comprend des mots simples.	0	-	-	-	-	1,98	99%
Total		10	14,98		15,84		13,82	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		10	14,98		16,70		15,12	

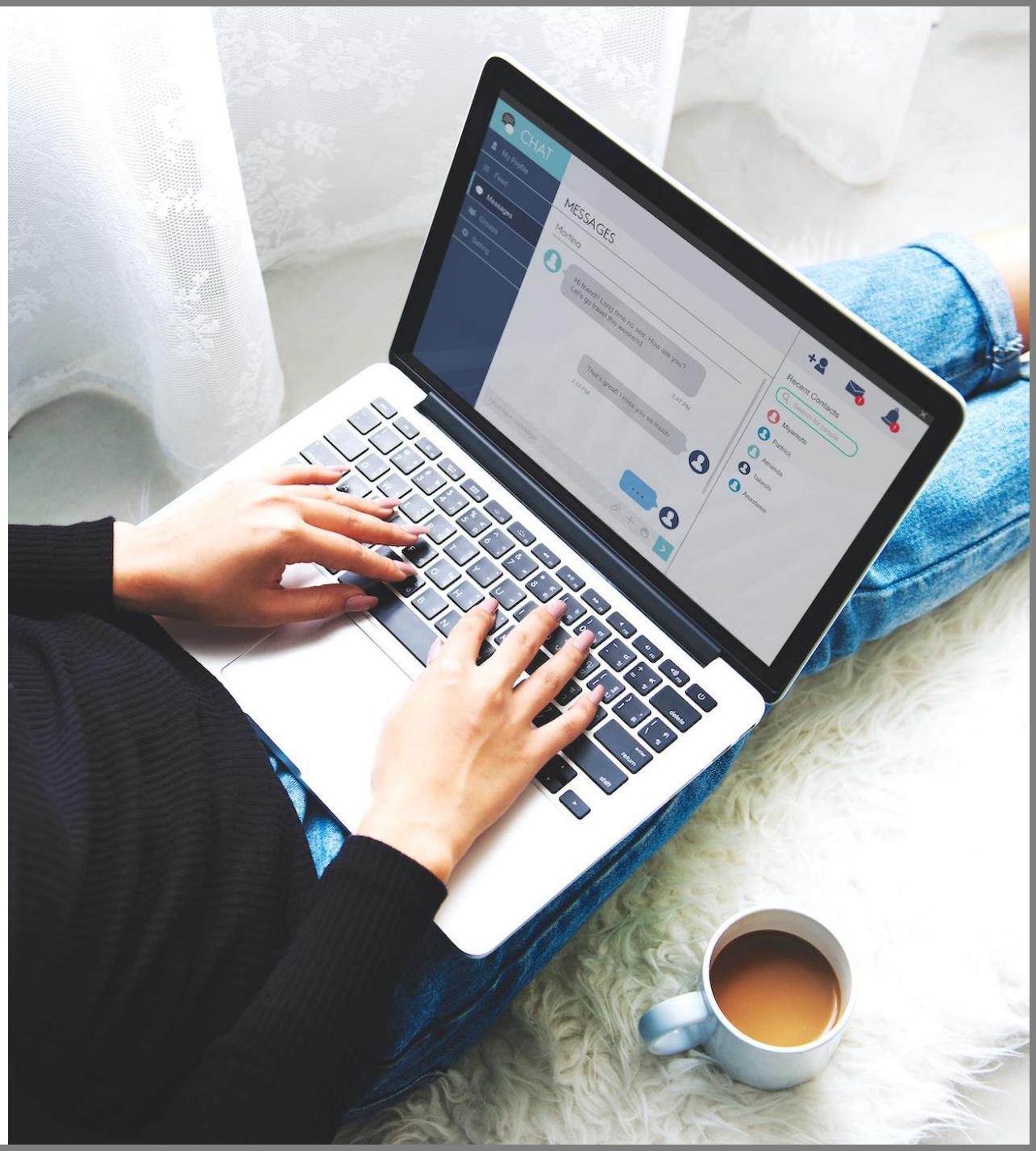
Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants



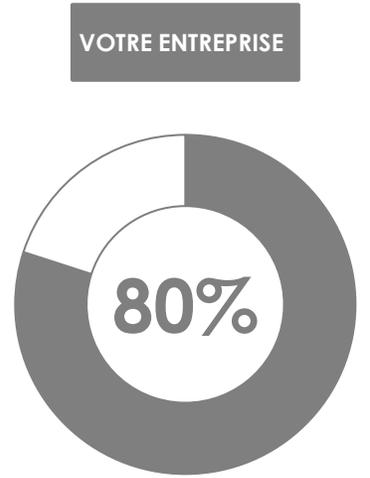
		RÉSULTATS ESCDA 2020		RÉSULTATS ESCDA 2021		RÉSULTATS ESCDA 2022		RÉSULTATS ESCDA 2023	
		Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Ergonomie et accessibilité									
C1	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
Relationnel									
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	1,90	93%	1,68	83%	1,86	90%	1,72	85%
C4	Message rédigé dans un français correct, sans faute d'orthographe et/ou de grammaire et adapté au canal.	1,48	71%	1,56	75%	1,53	74%	1,63	79%
C5	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou est visible en 2 scroll pour une consultation sur une fenêtre de conversation.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	1,95	97%	1,80	83%	2,00	100%	1,92	95%
C7	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.	1,46	71%	1,35	69%	1,10	60%	1,26	67%
C8	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse.	-	-	2	100%	2	100%	2,00	100%
Gestion de la disponibilité									
C9	Message répondu sous 2h ouvrées.	1,38	54%	1,26	48%	1,35	53%	1,24	47%
C10	Message relais comprenant un délai de réponse identifié et respecté inférieur à 6h ouvrées.	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
Qualité de la réponse									
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	2,14	53%	1,35	38%	2,64	66%	1,76	46%
C12	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
Qualité humaine									
C13	Impression générale : la qualité globale de l'échange est évaluée.	1,55	59%	1,38	51%	1,59	61%	1,47	56%
C14	Qualité et constance du ton employé.	1,84	91%	1,76	88%	1,88	92%	1,81	90%
Qualité technique									
C15	Le chatbot du réseau social comprend des mots simples.	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		15,77		14,43		15,28		14,98	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		16,64		15,13		15,28		14,98	

Le résultat 2023 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2022

CHAT



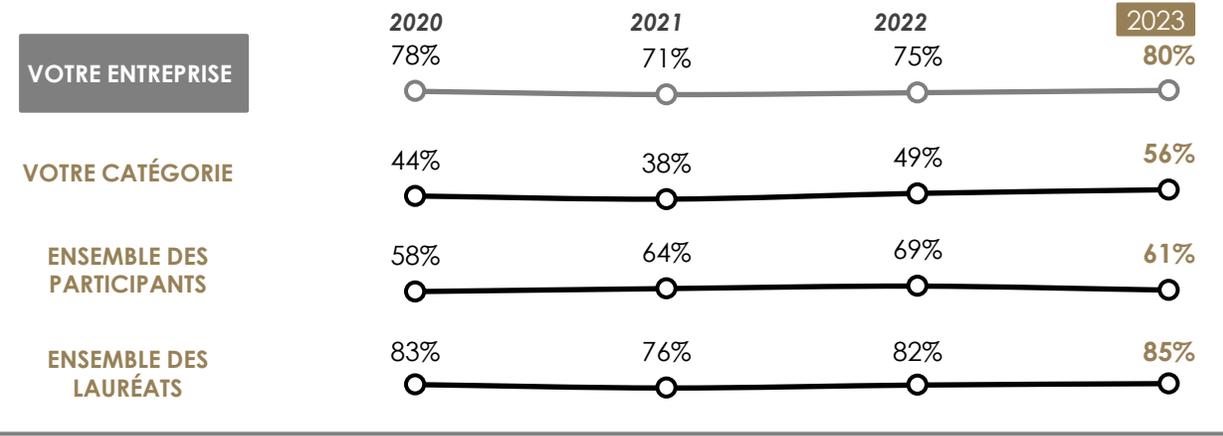
Taux de conversations abouties



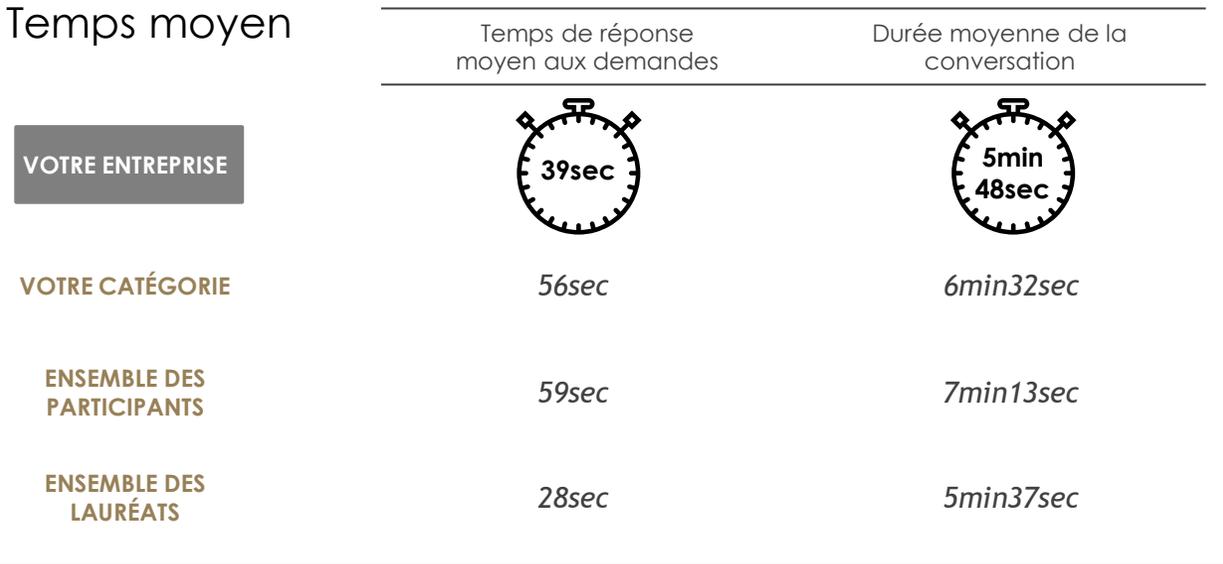
Les cas d'inaccessibilité



Taux de conversations abouties en évolution



Temps moyen





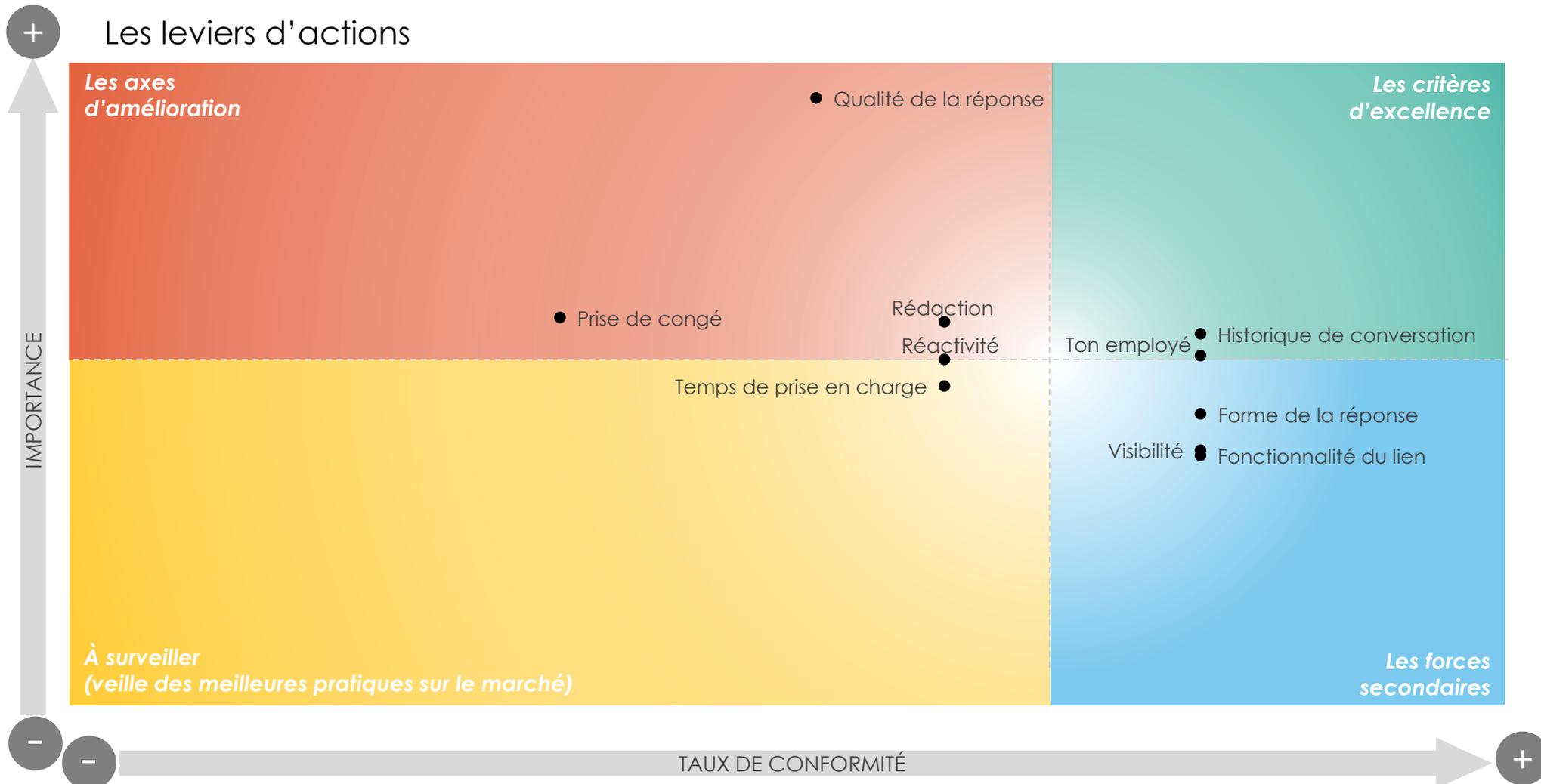
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité...



		VOS RÉSULTATS		VOTRE CATÉGORIE		ENSEMBLE DES PARTICIPANTS		
		Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
Accessibilité et gestion de la disponibilité								
C1	Nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat inférieur ou égal à 4.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,97	97%
C2	Prise en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.	8	1,68	79%	1,12	53%	1,00	50%
C3	Chaque question du client mystère est répondue de manière réactive en moins de 45 secondes.	8	1,56	68%	1,62	70%	1,75	80%
Relationnel								
C4	Conseiller identifié par son prénom et/ou son nom et débutant la conversation par une formule de politesse.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%
C5	Personnalisation avec la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère.	0	-	-	-	-	1,55	68%
C6	Conversation rédigée dans un français correct sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	8	1,42	60%	1,56	65%	1,31	57%
C7	Prise de congé : fiabilisation et formule de politesse.	8	1,80	84%	1,64	71%	1,77	82%
Qualité de la réponse								
C8	Réponses envoyées phrase par phrase et non par bloc.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,94	97%
C9	Le lien hypertexte présent dans la conversation permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	2	2,00	100%	2,00	100%	1,98	99%
C10	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	8	2,68	59%	3,04	68%	2,80	62%
Qualité technique								
C11	Conversation lisible et sans signe d'incompatibilité.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C12	Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,76	87%
Qualité humaine								
C13	Impression générale : la qualité globale de la conversation est évaluée.	8	1,16	34%	1,27	38%	1,21	36%
C14	Qualité et constance du ton employé.	8	2,00	100%	2,00	100%	1,83	89%
Total		10	13,12		15,31		10,47	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service		8	16,59		17,67		15,98	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est significativement supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Accessibilité et gestion de la disponibilité

- C1 Nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat inférieur ou égal à 4.
- C2 Prise en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.
- C3 Chaque question du client mystère est répondue de manière réactive en moins de 45 secondes.

Relationnel

- C4 Conseiller identifié par son prénom et/ou son nom et débutant la conversation par une formule de politesse.
- C5 Personnalisation avec la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère.
- C6 Conversation rédigée dans un français correct sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.
- C7 Prise de congé : fiabilisation et formule de politesse.

Qualité de la réponse

- C8 Réponses envoyées phrase par phrase et non par bloc.
- C9 Le lien hypertexte présent dans la conversation permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.
- C10 Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.

Qualité technique

- C11 Conversation lisible et sans signe d'incompatibilité.
- C12 Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat.

Qualité humaine

- C13 Impression générale : la qualité globale de la conversation est évaluée.
- C14 Qualité et constance du ton employé.

	RÉSULTATS ESCDA 2020		RÉSULTATS ESCDA 2021		RÉSULTATS ESCDA 2022		RÉSULTATS ESCDA 2023	
	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C1	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	-	-	1,61	77%	1,59	74%	1,68	79%
C3	-	-	1,38	56%	1,46	58%	1,56	68%
C4	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C5	-	-	-	-	-	-	-	-
C6	-	-	1,68	75%	1,61	72%	1,42	60%
C7	-	-	1,73	79%	1,69	76%	1,80	84%
C8	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C9	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C10	-	-	2,81	65%	1,91	46%	2,68	59%
C11	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C12	-	-	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C13	-	-	1,35	42%	0,89	23%	1,21	36%
C14	-	-	1,92	95%	1,71	81%	1,83	89%
Total	-	-	12,88		10,09		13,12	
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	-	-	17,01		15,96		16,59	

Le résultat 2023 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2022

ANNEXES



COMMENT SONT ÉVALUÉS LES CRITÈRES ?

Chaque test est noté, selon le canal, sur 10 à 15 critères en fonction de son traitement. Il donne lieu à l'attribution d'une note comprise sur une échelle de 0 à 32 en fonction du nombre de critères évalués, ensuite ramenée sur une échelle de 0 à 20 (l'arrondi se faisant au centième le plus proche, 5 donnant accès au centième supérieur). Pour chaque critère, les points attribués sont :



Réponse « Complète »

2



Réponse « Partielle »

1



Réponse « Fausse »

0



Tous les critères ont le même coefficient, sauf le critère « **Qualité de la réponse** » pour lequel un coefficient multiplicateur de 2 est attribué (« 4 » pour une réponse « complète » et « 2 » pour une réponse « partielle »).

Chaque entreprise obtient ainsi une note moyenne par canal de communication.

VOLUMÉTRIE ET RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ (1/2)



130 APPELS TÉLÉPHONIQUES : JUSQU'À 15 CRITÈRES

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :



Les appels non décrochés après un temps de sonnerie supérieur à 60 secondes



Les appels avec un temps de communication supérieur ou égal à 4 minutes depuis le début de la communication sans que la demande n'ait pu être formulée



Les appels aboutissant à un message de saturation ou de dissuasion



40 E-MAILS OU FORMULAIRES : JUSQU'À 14 CRITÈRES

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :



Les e-mails ou formulaires envoyés provoquant et/ou revenant avec un message d'erreur



Les e-mails ou formulaires répondus dans un délai supérieur à 3 jours ouvrés



Les e-mails ou formulaires non répondus



15 NAVIGATIONS INTERNET : JUSQU'À 13 CRITÈRES

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :



Les navigations Internet non répondues par le serveur



Les navigations Internet donnant accès à un message d'erreur insurmontable par une rétroaction



10 CONTACTS VIA RÉSEAUX SOCIAUX : JUSQU'À 15 CRITÈRES

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :



Les sollicitations ne pouvant être envoyées en message privé



Les sollicitations envoyées en message privé qui sont répondues dans un délai supérieur à 12 heures ouvrées



Les sollicitations envoyées en message privé non répondues



10 CONVERSATIONS VIA CHAT : JUSQU'À 14 CRITÈRES

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :



Les conversations déclenchées par la validation d'un formulaire dont la prise en charge est supérieure ou égale à 3 minutes



Les conversations déclenchées par une première interaction depuis une fenêtre de chat déjà ouverte dont le temps de réponse est supérieur ou égal à 3 minutes



Les fenêtres de chat indisponibles ou non proposées après un temps de navigation supérieur à 7 clics ou à 90 secondes depuis la page d'accueil du site Internet

COMMENT EST CALCULÉE LA NOTE FINALE ? (1/3)

Dans le cas où seulement deux ou trois des quatre canaux de communication sont utilisés, dont le canal téléphone, seuls les canaux de communication gérés feront l'objet d'une évaluation.

Les tests porteront dans ce cas sur les deux ou trois canaux de communication utilisés et le nombre de tests par canal restera identique.

o **Si tous les canaux de communication sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,50)
	+ Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,30)
	+ Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,10)
	+ Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,05)
	+ Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,05)

o **Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire, la navigation Internet et les réseaux sociaux sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,52)
	+ Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,31)
	+ Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,11)
	+ Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,06)
	x Coefficient de rééquilibrage		(0,98)	

o **Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire, la navigation Internet et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,52)
	+ Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,31)
	+ Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,11)
	+ Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,06)
	x Coefficient de rééquilibrage		(0,98)	

COMMENT EST CALCULÉE LA NOTE FINALE ? (2/3)

o Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire et la navigation Internet sont évalués, la note finale consolidée est :



	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,55)
+	Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,33)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,12)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,95)			

o Si le téléphone, la navigation Internet, les réseaux sociaux et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :



	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,70)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,16)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,07)
+	Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,07)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,90)			

o Si le téléphone, la navigation Internet et les réseaux sociaux sont évalués, la note finale consolidée est :



	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,714)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,172)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,114)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,85)			

COMMENT EST CALCULÉE LA NOTE FINALE ? (3/3)

- **Si le téléphone, la navigation Internet et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x Coefficient de pondération	(0,714)
	+ Note des Tests par navigation Internet	x Coefficient de pondération	(0,172)
	+ Note des Tests par chat	x Coefficient de pondération	(0,114)
	x Coefficient de rééquilibrage (0,85)		

- **Si le téléphone et la navigation Internet sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x Coefficient de pondération	(0,79)
	+ Note des Tests par navigation Internet	x Coefficient de pondération	(0,21)
	x Coefficient de rééquilibrage (0,80)		

RÉCAPITULATIF DES CRITÈRES : TÉLÉPHONE



Gestion de la disponibilité

C8	Temps de décroché	L'appel est décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.
C10	Accès au service désiré	Accès au service désiré par le biais d'un Standard Vocal Interactif ou d'un opérateur en moins d'1 minute (critère non applicable si la société ne dispose pas de SVI).
C9	Prise en charge du contact	Le client mystère est pris en charge en moins d'1 minute après avoir choisi de parler à un conseiller.
C12	Mise en attente	Le conseiller prévient le client mystère d'une mise en attente, l'oriente vers une musique ou un message vocal d'une durée maximum d'1 minute et reprend l'appel par une formule de politesse (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate).
C11	Réponse différée	Proposition et engagement de rappel en moins de 12 heures ouvrées (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate).

Relationnel

C2	Identification	La raison sociale ou le nom commercial du participant est énoncé lors de l'accueil par un Standard Vocal Interactif (SVI) ou un pré-décroché (critère non applicable si le client mystère est accueilli directement par un conseiller).
C1	Accueil du contact	Accueil de l'appel par l'identification du nom du participant et du conseiller du participant avec une formule de politesse, une élocution correcte et un débit adapté.
C3	Savoir dire	Le conseiller utilise des mots adaptés au service demandé (vocabulaire aisément compréhensible, absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C4	Reformulation	Le conseiller reformule la demande du client mystère pour s'assurer de sa compréhension de la problématique et/ou utilise les informations transmises par le client mystère.
C5	Transfert	Lors d'un transfert vers un nouvel interlocuteur, le client mystère est mis en relation avec le bon interlocuteur et la problématique comme les informations du client mystère ont été préalablement transmises par le conseiller (critère non applicable si l'appel est géré dans son intégralité par un seul conseiller).
C6	Savoir écouter	Le conseiller ne coupe pas la parole au client mystère, toutefois, il peut recentrer le discours sur l'objet précis de la problématique de façon professionnelle et positive.
C7	Prise de congé	Le conseiller prend congé en utilisant le nom et/ou la civilité du client mystère. Il s'assure qu'il a bien répondu à sa demande et lui laisse l'initiative de mettre fin à l'appel.

Qualité de la réponse et qualité humaine

C13	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C14	Impression générale	La qualité globale de l'entretien est jugée dans l'absolu. Le client mystère analyse l'empathie comme le naturel de l'entretien (il se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C15	Qualité du ton	Le client mystère mesure la qualité et constance du ton employé par le conseiller tout au long de l'entretien.

RÉCAPITULATIF DES CRITÈRES : E-MAILS OU FORMULAIRES



Gestion de la disponibilité		
C9	Temps de réponse	L'e-mail est répondu sous 1 jour ouvré.
C10	E-mail relais	L'e-mail d'accusé de réception doit comprendre une date identifiée et respectée de réponse effective qui ne doit pas être supérieure à 1 jour ouvré (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate ou sans réponse intermédiaire).
Relationnel		
C1	Expéditeur	L'adresse e-mail ou le nom de l'expéditeur est compréhensible et permet d'identifier le participant.
C2	Objet	L'objet de l'e-mail de réponse est en adéquation avec la demande et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande formulée par le client mystère.
C3	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.
C5	Contexte	La situation de la demande initiale est résumée (rappel du contexte).
C4	Rédaction	L'e-mail est rédigé dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C7	Identification	L'interlocuteur répondant à l'e-mail est identifié par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.
C8	Poursuite de la relation	L'e-mail comprend des coordonnées permettant de poursuivre la relation par un autre canal (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat...).
C6	Prise de congé	L'e-mail comprend une prise de congé avec une formule de politesse.
Qualité de la réponse et qualité humaine		
C11	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C12	Impression générale	La qualité globale de l'accusé de réception et de l'e-mail de réponse est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C13	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.
C14	Lisibilité	L'e-mail est lisible et ne comporte pas de signe d'incompatibilité avec le navigateur Internet, le logiciel ou le fournisseur utilisé.

RÉCAPITULATIF DES CRITÈRES : NAVIGATIONS INTERNET



Ergonomie et accessibilité

C1	Visibilité	Le libre-service ou le moteur de recherche ou l'agent virtuel ou le chatbot est visible et accessible à partir de la page d'accueil.
C2	Fonctionnalité	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).
C3	Efficacité	Les pages visitées sont toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée, pop-in ou pop-up publicitaire ou d'enquête de satisfaction).
C4	Rétroactivité	Le client mystère, en cours de navigation, peut revenir sur la page précédente sans l'affichage d'un message d'erreur.
C5	Attractivité	Le nombre de clics pour accéder à une information est inférieur ou égal à 4.
C6	Identification	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.
C7	Forme de la réponse	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page (écran d'ordinateur d'une résolution de 1 366 x 768 pixels) ou est visible en 2 scroll pour une consultation sur un smartphone.
C8	Savoir faire	Le moteur de recherche ou l'agent virtuel ou le chatbot comprend des mots simples (absence de mot technique) (critère non applicable en cas d'absence de moteur de recherche ou d'agent virtuel ou de chatbot).

Qualité de la réponse

C9	Rédaction	La réponse est rédigée dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C10	Poursuite de la relation	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé pour obtenir la réponse souhaitée (critère non applicable en cas de réponse effective).
C11	Qualité de la réponse	Le client mystère consulte une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.

Impression générale sur le service

C12	Impression générale	La qualité globale du site Internet est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
-----	---------------------	---

Qualité technique

C13	Lisibilité	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité avec le navigateur, le fournisseur ou le modèle de smartphone.
-----	------------	--

RÉCAPITULATIF DES CRITÈRES : RÉSEAUX SOCIAUX



Ergonomie et accessibilité

C1	Identification du Participant	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice (un logo, une photo...).
C2	Coordonnées du Participant	L'espace dédié du participant sur le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat...).

Relationnel

C3	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.
C4	Rédaction	Le message est rédigé dans un français adapté au canal et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C5	Forme de la réponse	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page (pour un écran d'ordinateur d'une résolution de 1 366 x 768 pixels) ou est visible en 2 scroll pour une consultation sur une fenêtre de conversation.
C6	Prise de congé	La réponse comprend une prise de congé avec une formule de politesse.
C7	Identification de l'interlocuteur	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.
C8	Poursuite de la relation	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat...) (critère non applicable si d'autres canaux de contact sont clairement proposés et visibles sur l'espace dédié du participant).

Gestion de la disponibilité

C9	Temps de réponse	Le message est répondu sous 2 heures ouvrées.
C10	Message relais	Le participant peut adresser un message d'attente qui doit comprendre une date identifiée et respectée de réponse effective qui ne doit pas être supérieure à 6 heures ouvrées (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate ou sans réponse intermédiaire).

Qualité de la réponse

C11	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C12	Fonctionnalité du lien	Le lien hypertexte présent dans le message de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).

Qualité humaine

C13	Impression générale	La qualité globale de l'échange est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C14	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.

Qualité technique

C15	Savoir faire	Le chatbot du réseau social comprend des mots simples (critère non applicable en cas d'absence de chatbot).
-----	--------------	---

RÉCAPITULATIF DES CRITÈRES : CHAT



Accessibilité et gestion de la disponibilité

C1	Visibilité	Le nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat est inférieur ou égal à 4.
C2	Temps de prise en charge	Le client mystère est pris en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.
C3	Réactivité	Le conseiller répond à chaque question du client mystère de manière réactive en moins de 45 secondes.

Relationnel

C4	Accueil	Le conseiller est identifié par son prénom et/ou son nom et débute la conversation par une formule de politesse.
C5	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère (critère non applicable dans le cadre d'une fenêtre disponible immédiatement ou lorsque aucune information personnelle n'est demandée).
C6	Rédaction	L'ensemble de la conversation est rédigé dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (certaines abréviations ou certains termes techniques pourront être considérés comme du vocabulaire ou des mots adaptés si le contexte et le secteur d'activité de l'entreprise s'y prêtent).
C7	Prise de congé	Le conseiller s'assure d'avoir répondu à toutes les questions du client mystère et prend congé au moyen d'une formule de politesse.

Qualité de la réponse

C8	Forme de la réponse	Le conseiller envoie ses réponses phrase par phrase et non par bloc afin de faciliter l'expérience du client mystère.
C9	Fonctionnalité du lien	Le lien hypertexte présent dans le message de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).
C10	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.

Qualité technique

C11	Lisibilité	La conversation se déroule sans signe d'incompatibilité avec le navigateur ou le fournisseur.
C12	Historique de conversation	Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat ou est proposé par le conseiller ou est envoyé par e-mail lorsque l'adresse a été communiquée.

Qualité humaine

C13	Impression générale	La qualité globale de l'échange est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C14	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.

RESTITUTION DE VOS RÉSULTATS

Cher participant,

Un grand merci pour votre participation à l'Élection du Service Client de l'Année 2023.

Contactez-nous au +33 (0)1 71 19 46 30 ou à info@escda.fr et organisons ensemble la réunion de restitution personnalisée de vos résultats.

À très bientôt !

