



*COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE*

**Guide de mise en oeuvre des indicateurs de performance relatifs aux services d'information 1.3**

CD 11e09 -CWAPE

*Le 9 mai 2011*

Ce document définit les modalités de mise en œuvre des indicateurs de performance relatifs aux services d'information au sein des entreprises des fournisseurs de gaz et d'électricité actifs sur le secteur résidentiel en Région Wallonne.

Historique :

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Statut</b>
1.0	24 novembre 2010	Provisoire – pour feedback formel des fournisseurs
1.1	02 février 2011	Provisoire
1.2	18 février 2011	Provisoire – pour concertation avec les fournisseurs
1.3	11 mai 2011	Approuvé par le Comité de Direction, sous réserve de remarques complémentaires des fournisseurs

## **1. Définition des indicateurs de performance :**

Les indicateurs relatifs aux services d'information retenus par la CWaPE, après concertation avec les fournisseurs sont le taux d'accessibilité et le délai de réponse des communications téléphoniques.

### **1.1.Taux d'accessibilité :**

Le taux d'accessibilité est défini comme étant le pourcentage d'appels entrants répondus, que ce soit par les agents du call-center ou de façon automatique dans l'IVR, par rapport au nombre d'appels entrants totaux.

### **1.2.Délai de réponse :**

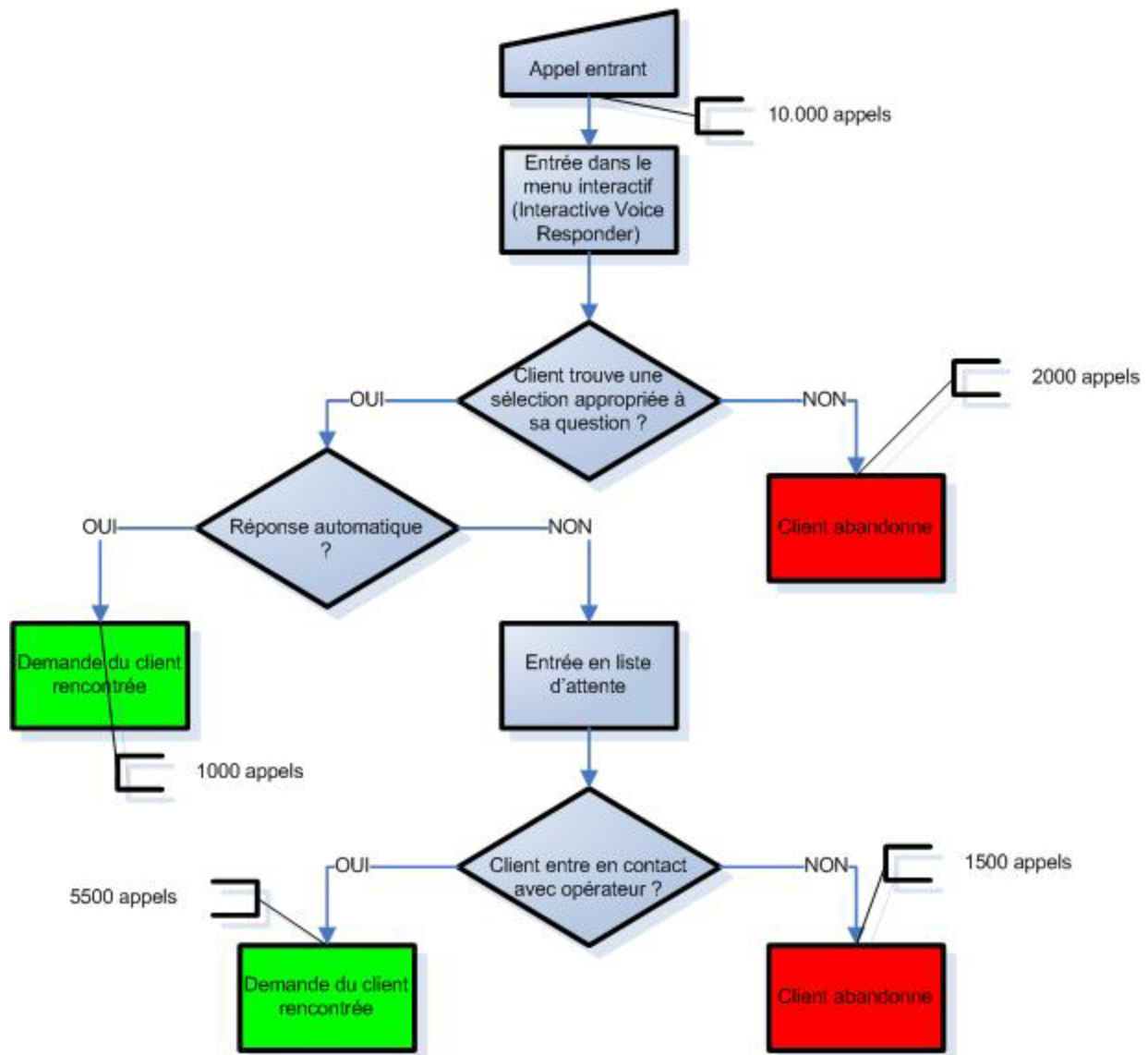
Le délai de réponse est défini comme étant le délai moyen des appels entrants répondus par les agents du call-center, calculé depuis la sortie du menu interactif jusqu'à la prise en charge de l'appel par l'agent du call-center.

## **2. Périmètre d'application**

Sauf à pouvoir extraire les données relatives à un périmètre d'application strictement limité à la Région Wallonne (hors Région de Bruxelles Capitale), les indicateurs devraient prendre en compte tous les appels distinctement pour les clients de langues française, allemande, et toutes langues confondues (néerlandais compris)

Pour ces indicateurs, seuls les appels issus de clients résidentiels devraient être pris en compte, dans la mesure où une distinction est techniquement possible. Dans le cas contraire, par exemple lorsque le numéro d'appel est identique pour les clients résidentiels et professionnels, une exception pourrait être admise.

La figure ci-dessous illustre le processus de traitement des appels téléphoniques des clients et permet de montrer par un exemple chiffré la manière dont doivent être calculés les indicateurs de performance.



### 3. Calcul des indicateurs de performance :

#### 3.1.Taux d'accessibilité:

Le taux d'accessibilité se calcule par l'application la formule suivante :

$$\text{Taux d'accessibilité} = [\text{Nombre d'appels répondus}] / [\text{Nombre d'appels totaux}]$$

Les appels répondus incluent les appels ayant abouti à un agent du call-center ainsi que les appels ayant été répondus de manière automatique dans le menu interactif. Les appels pour lesquels le client laisse ses coordonnées pour être rappelé, sans pour autant avoir reçu de réponse appropriée, ne doivent pas être considérés comme des appels répondus, que ce soit de manière automatique ou par l'intermédiaire d'un opérateur.

Il sera calculé par mois et par langue (français, allemand et toutes langues confondues).

Dans l'exemple précédent, cet indicateur sera calculé de a manière suivante :

Appels répondus : 1000 (auto) + 5500 (opérateur)

Appels totaux : 10.000

Le taux d'accessibilité sera donc de 65%.

#### 3.2.Délai de réponse :

Le délai de réponse se calcule par l'application de la formule suivante :

$$\text{Délai de réponse} = [\text{Somme des délais entre le moment de sortie du menu interactif et le moment de réponse par un agent}] / [\text{Nombre d'appels entrants répondus}]$$

Il sera calculé par mois et par langue (français, allemand et toutes langues confondues). Contrairement à l'indicateur précédent, les appels répondus ne concernent que ceux pour lesquels un opérateur a traité la demande. Les réponses automatiques sont donc exclues.

Sur base de l'exemple suivant, les appels pour lesquels le délai doit être pris en calculé sont au nombre de 5500.

#### 4. Rapportage des indicateurs de performance :

Les indicateurs de performance seront rapportés à la CWaPE trimestriellement en remplissant le tableau présenté ci-dessous.

Ce tableau comporte 3 lignes (une ligne par mois) et 16 colonnes (4 types de données, subdivisée en langue française, langue allemande et toutes langues confondues) de données. Les données partielles sont renseignées à titre d'exemple dans les tableaux de rapportage ci-dessous.

Mois	Appels entrants			Appels entrants répondus		
	FR	DE	Toutes langues confondues	FR	DE	Toutes langues confondues
janv-10						
févr-10						
mars-10						
...						
déc-10						

Mois	Taux d'accessibilité [%]			Délai de réponse [seconde]		
	FR	DE	Toutes langues confondues	FR	DE	Toutes langues confondues
janv-10						
févr-10						
mars-10						
...						
déc-10						