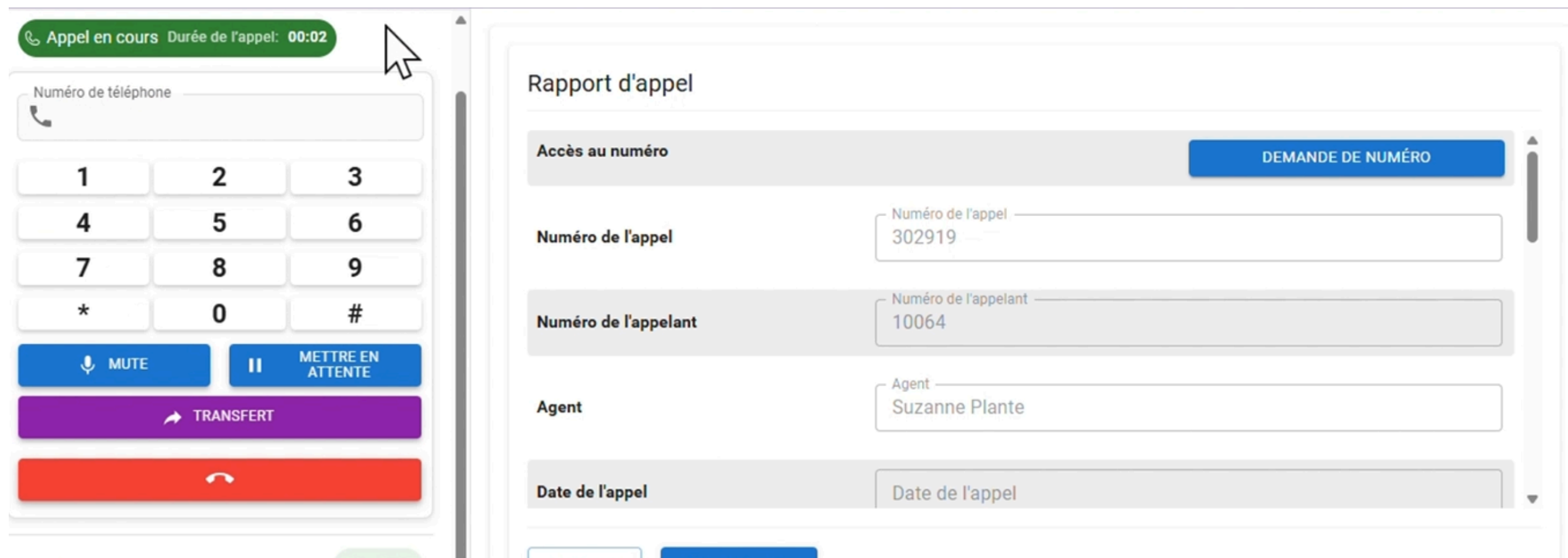
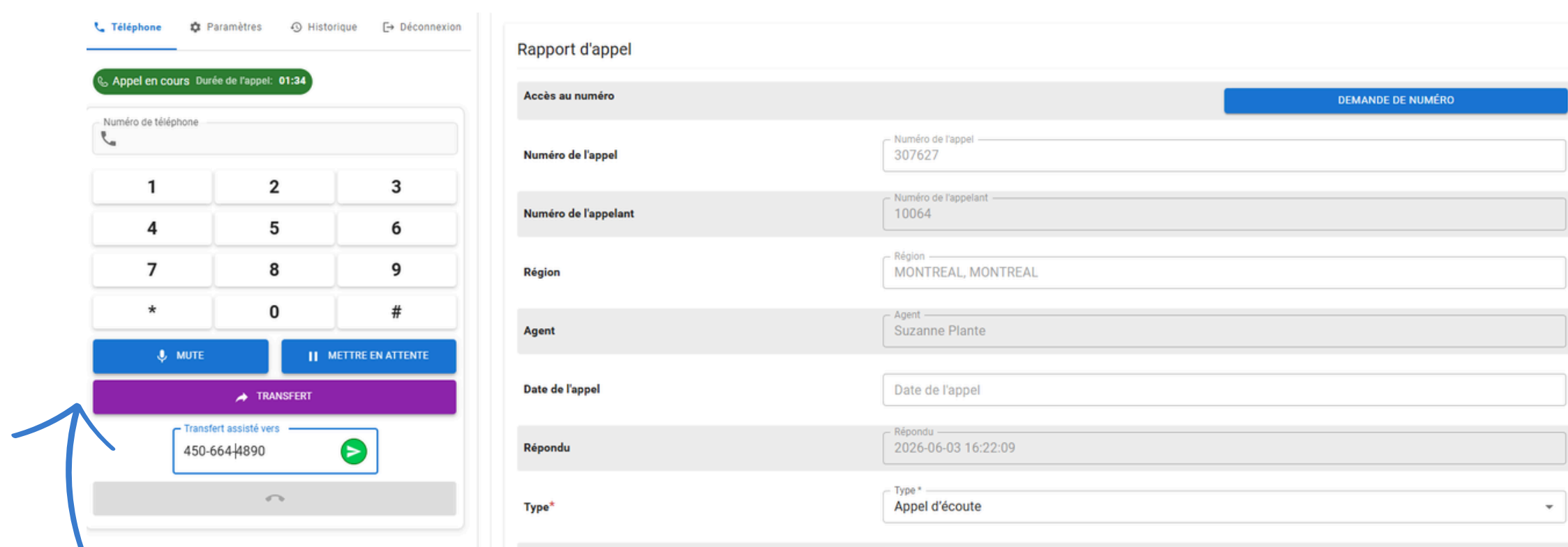


Le transfert d'appel



Lors d'un appel d'écoute, vous y trouverez un bouton mauve intitulé « Transfert d'appel ».

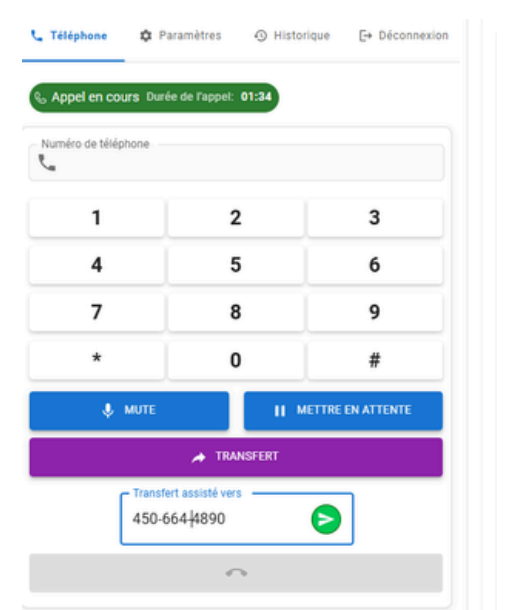
Ce bouton permet, au besoin, de contacter une ressource et, une fois la communication établie, de lui transférer l'appelant-e.



Lorsque vous cliquez sur le bouton « Transfert », une case apparaît sous celui-ci pour inscrire le numéro de téléphone de la ressource.

Il est important d'aviser l'appelant-e qu'il ou elle sera temporairement mis-e en attente.

Inscrivez le numéro, puis cliquez sur la flèche verte située à côté.



La ressource répond, et vous lui expliquez la situation en vous présentant comme écoutant·e d'un centre d'écoute...

The screenshot shows a telephone interface with a numeric keypad and three buttons: 'COMPLÉTER' (yellow), 'REPRENDRE' (blue), and 'ANNULER' (red). The call duration is 00:52. To the right, the 'Rapport d'appel' form is visible, containing the following data:

Rapport d'appel	
Accès au numéro	DEMANDE DE NUMÉRO
Numéro de l'appel	308051
Numéro de l'appelant	10064
Statut	Connu
Région	MONTREAL, MONTREAL
Agent	Suzanne Plante
Date de l'appel	2026-06-08 15:36:29
Répondu	2026-06-08 15:36:42
Type*	Appel d'écoute

A 'SAUVEGARDER' button is located at the bottom of the form.

This screenshot shows the telephone interface with the call duration at 02:38. A blue arrow points from the 'REPRENDRE' button to a text box on the right.

Lorsque vous êtes prêt·e à introduire l'appelant·e, cliquez sur le bouton bleu « Reprendre ».

This screenshot shows the telephone interface with the call duration at 03:19. A blue arrow points from the 'COMPLÉTER' button to a text box on the right.

Lorsque vous êtes prêt·e à laisser la ressource poursuivre avec l'appelant·e, cliquez sur le bouton jaune « Compléter ».

This screenshot shows the telephone interface with the call duration at 03:19. The 'COMPLÉTER' button is now green and labeled 'EN ATTENTE'. The 'Rapport d'appel' form is visible, and the 'SAUVEGARDER' button at the bottom is highlighted with a blue box.

Complétez la carte d'appel comme à l'habitude, puis cliquez sur « Sauvegarder ».