

Projet de tester la suppression des points phone 3949 dans 4 agences

En matière de demande d'inscription par téléphone en 2012 :



Constats

- ➔ **Insatisfaction des DE :** une forte frustration est générée chez les DE à l'accueil lorsqu'on les renvoie vers les points phone sans réel accompagnement
 - ➔ **Insatisfaction des conseillers et ELD :** les DE préinscrits au téléphone arrivent plus souvent avec des dossiers incomplets en EID, ce qui génère un traitement très administratif en EID au détriment de l'échange et du diagnostic
- Or le plan stratégique appelle la promotion de la demande d'inscription en ligne et la disponibilité des conseillers pour ceux qui en ont le plus besoin.

Un test dans 4 agences permettra d'identifier les conditions de réussite de la suppression des points phones 3949

