



LA JOIGNABILITÉ POUR NOS ADHÉRENTS, UN ENJEU CLÉ DE LA SATISFACTION ADHÉRENT

Marie-Charlotte DEVERAUX

*Directrice Marketing et Communication
– Prevaly – Toulouse*

Introduction / Objectifs :

La problématique de joignabilité est présente depuis plusieurs années que ce soit pour nos adhérents ou nos collaborateurs. Lors d'une enquête de satisfaction de juin 2022 transmise à nos 25 000 adhérents, le premier sujet d'insatisfaction a été la difficulté à joindre nos services. En effet, nous constatons des difficultés dans la gestion de l'outil téléphonique ne permettant pas de fluidifier les flux d'appels et un nombre trop important de numéros de téléphone (plus de 20) mis à disposition de nos adhérents. Nos adhérents sont donc perdus et ont du mal à joindre nos équipes et le bon interlocuteur.

La satisfaction de l'adhérent étant mise au cœur de la stratégie de Prevaly, nous nous devons de résoudre cette problématique et d'aboutir à une joignabilité optimale pour nos adhérents.

Méthodologie :

Ce projet a démarré en mai 2021 avec le support d'une agence spécialisée en relation client. Cette agence a réalisé un audit auprès de nos différents métiers pour comprendre nos procédures, nos problématiques et celles rencontrées par nos adhérents. Un premier groupe de travail interne a été créé afin de proposer une organisation cible.

La conclusion du groupe de travail a été de créer un numéro de téléphone unique.

Ainsi un adhérent qui souhaite joindre Prevaly composera ce numéro unique et n'aura plus à savoir quel est le bon interlocuteur et le bon contact. En appelant ce numéro unique, l'adhérent est mis en relation avec une équipe « niveau 1 » qui va qualifier sa demande. Si sa demande ne nécessite pas l'expertise de l'équipe plurimédicale ou administrative alors il apportera une réponse à l'adhérent, si cela n'est pas le cas, il transfèrera l'appel à l'équipe plurimédicale ou administrative.

Cette organisation a pour avantage de garantir un décroché et une première réponse de qualité à l'intégralité de nos adhérents. Elle permet également de décharger l'assistante référente de l'équipe plurimédicale de tous ces appels, elle a ainsi plus de temps à allouer à l'équipe qu'elle suit.

Des outils sont également mis en place :

- ▶ Teams pour tous les collaborateurs Prevaly,
- ▶ Talkdesk (outil de téléphonie expert) pour les collaborateurs gérant un flux téléphonique important avec des fonctionnalités plus poussées permettant un gain de temps conséquent,
- ▶ une FAQ (foire aux questions), avec les questions types des adhérents et les réponses à y apporter, qui sera intégrée à Talkdesk pour aider les équipes à répondre à ce premier niveau de questions.

Résultats obtenus :

Cette organisation et les outils liés seront mis en place en avril 2023. Nous n'avons donc pas encore de résultats sur ce projet, mais aurons des premières indications en octobre. En juin, nous programmons une nouvelle enquête de satisfaction pour évaluer l'impact de ce changement sur la satisfaction de nos adhérents. Nous avons également défini des indicateurs de qualité de service que nous pourrons suivre avec nos outils de téléphonie (pourcentage de décroché, temps moyen d'attente...).



Pour contacter l'auteur : marie-charlotte.deveraux@prevaly.fr

La joignabilité, un enjeu clé de la satisfaction Adhèrent

