

1. Analyse des indicateurs

Points positifs :

- Le **taux d'occupation est élevé (94 %)**, ce qui montre que les agents sont bien sollicités.
- Le **temps d'attente est raisonnable** (moins de 4 minutes).
- Une partie des appels est déjà **redirigée vers le selfcare (12 %)**, ce qui allège une partie du trafic.

Axes d'amélioration :

- Le **taux d'adhésion à l'horaire est faible (86 %)** : cela peut nuire à la couverture des pics d'appels.
- Le **stress et la démotivation** signalés sont des indicateurs de surcharge ou de manque de soutien.
- Le **logiciel de phoning n'est pas optimisé** (pas de répartition intelligente), ce qui peut entraîner des déséquilibres dans la gestion des appels.

2. Proposition d'amélioration

Action proposée :

- **Mettre à jour ou paramétrer le logiciel de phoning** pour qu'il répartisse automatiquement les appels selon les compétences des agents. Cela réduira le stress, les attentes et équilibrera la charge de travail.
- **Lancer un programme de formation rapide** (1h par semaine) sur la gestion du stress et l'utilisation efficace des outils numériques.
- **Identifier les tâches administratives** pouvant être automatisées ou externalisées pour que les agents se concentrent sur la relation client.

3. Suivi de l'évolution

Outils de suivi :

- Comparer les indicateurs **avant et après un mois** : taux d'adhésion à l'horaire, temps d'attente, satisfaction des agents (via un court sondage interne), et évolution du taux de transfert vers le selfcare.
- Utiliser les **rapports personnalisés du logiciel** (après mise à jour) pour voir si la répartition intelligente réduit les temps d'attente.
- Observer l'impact sur la **motivation des agents** via un point hebdomadaire avec les superviseurs.