Groupe de travail du 3 novembre 2015
Centres de contact : bilan et perspectives
Sommaire des fiches de travail

I - Bilan de l'expérimentation « centre de contact »

Fiche introductive : rappel des objectifs dans le cadre de l'accueil pluriel

Fiche 1 : Aspects « métier », techniques et logistiques

Fiche 2 : Résultats d'activité : volumes de contacts gérés et impact sur l'activité des départements bénéficiaires

Fiche 3 : Ressenti des agents des centres de contact et des départements bénéficiaires

Fiche 4 : Ressenti des usagers

II – Perspectives envisagées pour 2016

Fiche 5 : Nouveau marché de téléphonie et services associés

Fiche 6 : Extension du dispositif « centre de contact » au bénéfice de nouvelles directions

Fiche 7 : Règles de gestion applicables aux agents en centre de contact