

3610 Allo ! La région

Accueil et information des usagers



3610 Allo ! La région

« Allô Région » : le 30 10, nouveau numéro unique et gratuit pour contacter les services de la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée

Engagée dans une démarche d'harmonisation et de simplification des dispositifs d'accueil et d'information des usagers, la Région vient de mettre en place un numéro d'appel unique : le 30 10 (service et appel gratuits).

Opérationnel depuis le 1er mars, ce numéro facilement mémorisable remplace les deux anciens numéros des standards téléphoniques. Ces derniers, qui restent toutefois actifs pour le moment, renvoient automatiquement vers le nouveau numéro unique.

Cette simplification de l'accueil téléphonique s'inscrit dans le cadre de la démarche globale déployée par la Région pour optimiser l'accueil et l'information des usagers, à l'image par exemple de son réseau de Maison de Région dans les territoires. En s'appuyant notamment sur son Lab*, elle déploie en interne un ensemble d'actions et de méthodes autour de la notion d'accueil, de l'évolution des pratiques et des outils.

En 2019, l'équipe d'accueil téléphonique de la Région a enregistré plus de 350 000 appels.

Un serveur vocal interactif intégré

Avant d'être mis en relation avec l'accueil téléphonique de la Région, et afin de permettre un traitement personnalisé de sa demande, l'utilisateur se voit proposer dès le début de son appel **une orientation** automatique vers les services ou dispositifs régionaux qui suscitent le plus d'appels, à savoir :

- - La Carte Jeune et loRdi
- - Les Transports
- - L'Eco-chèque Logement

Si l'appel ne porte pas sur l'un de ces dispositifs, l'utilisateur est alors mis en contact avec l'équipe en charge de l'accueil téléphonique.

La mise en place du 30 10, avec son serveur vocal interactif, permet d'optimiser la réponse apportée aux usagers et de fluidifier leur orientation.