

OPTEVEN réagit efficacement aux intempéries climatiques

➔ Depuis vendredi, Opteven fait face, comme toute la profession, à un surcroît historique de son activité du fait de la vague de froid qui touche l'Europe.

11 365 appels en 5 jours : soit 2,5 fois les volumes habituels ! 3 384 dossiers ont été ouverts. La majorité sont des dossiers **automobile** (batterie, carburant gelé, freins bloqués...) et **habitation** (canalisations gelées) liés au froid.

87% des appels traités : « Malgré des volumes exceptionnels depuis vendredi, nous maintenons des niveaux de performances élevés. 87% des appels ont été traités ces derniers jours et nous avons toujours été joignables, ce qui est la moindre des choses pour des clients en panne dans des situations parfois extrêmes... » indique **Philippe Benant, Directeur des Opérations d'Opteven**.

« Nous pensons que la taille intermédiaire d'OPTEVEN (7^{ème} assistant en France) est un atout supplémentaire dans ces moments délicats ; elle nous permet d'être très réactifs et d'ajuster les dispositifs rapidement, selon la réalité du terrain.

Une journée nous suffit pour réagir à la suite d'une recrudescence d'activité due à des phénomènes climatiques. En effet, aussi bien en interne qu'en externe, nous disposons en permanence d'un vivier de personnes formées, disponibles et mobilisables à tout moment. En quelques heures nous pouvons **augmenter de 50% les effectifs du plateau d'assistance...** »

Zoom sur le mardi 7 février ➔➔➔

Dès le mardi 7, retour à un niveau habituel de performance : 96% des appels traités alors que cette journée était la 2^{ème} en volumes, de l'histoire d'Opteven.

Les raisons de cette performance :

Opteven peut compter sur la motivation de tous ses collaborateurs, car, opérationnels ou non, leur dispositif de formation prévoit un socle commun de connaissances, comprenant des modules de *relation client* et d'*initiation à la mécanique et à l'automobile*. Chaque collaborateur, quel que soit son poste dans l'entreprise, est ainsi à même d'apporter une contribution volontaire et efficace au traitement des demandes d'assistance.

« Notre taille raisonnable, notre emplacement au centre-ville (accessible en transport en commun), l'esprit d'équipe et de solidarité permettent de réagir vite et de traverser ces périodes de gros volumes avec le minimum d'impact sur les clients. »

Jean-Matthieu Biseau, Président Directeur Général.



Le dispositif est maintenu

Philippe Benant reste prudent : « Les vacances scolaires démarrent ce week-end et nous attendons une activité significative d'autant plus que les conditions climatiques rigoureuses vont persister sur le territoire et dans les régions alpines. Nous restons notamment attentifs aux problèmes de disponibilité de nos partenaires loueurs et dépanneurs ».

➔ **Opteven va donc conserver son dispositif d'urgence jusqu'à la fin de la vague de froid.**