



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 9726

Texte de la question

M. Gilles Artigues attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire sur la quasi-généralisation des serveurs vocaux dans les services administratifs. Alors que depuis quelques années, les entreprises du privé ont accompli de larges efforts, qui sont reconnus, dans l'accueil téléphonique qui représente aujourd'hui une véritable image de marque, les services administratifs utilisent de plus en plus ce moyen, impersonnel, répétitif sur quelques secondes puis interrompu sans autre forme de procès et sans avoir pu joindre quiconque. Il lui demande en conséquence si des mesures ne pourraient pas être mises en place pour réinstaller à l'accueil téléphonique une forme plus « humaine » de réception. - Question transmise à M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

Texte de la réponse

Il convient, tout d'abord, de distinguer deux types de dispositifs en matière de réponse automatisée au téléphone : l'usage d'un répondeur qui délivre un message (indiquant en général les heures auxquelles le service peut être contacté) et qui laisse, en effet, l'usager dans l'impossibilité d'obtenir un interlocuteur. Il faut toutefois souligner que ce type de système est utilisé en dehors des heures « normales » d'accès aux services ; l'usage d'un serveur vocal dont la fonction est de faire un « pré-tri » des appels. Le message propose plusieurs options, correspondant aux différents thèmes pouvant motiver un appel au service, l'usager étant invité à sélectionner l'option qui lui convient en appuyant sur l'une ou l'autre touche de son téléphone. L'utilisation d'un serveur vocal n'exclut pas, bien au contraire, le contact direct avec un interlocuteur, sauf dans certains cas particuliers où il est destiné à répondre à des questions précises qui peuvent être traitées automatiquement (serveur de la SNCF sur les horaires de trains, par exemple). Généralement, ce genre de dispositif vise à orienter la personne appelant vers un interlocuteur plus particulièrement spécialisé sur un champ donné et, donc, mieux à même de lui répondre directement. L'alternative est de passer par un standard généraliste. Les serveurs vocaux, d'ailleurs très largement pratiqués par les entreprises de grande consommation avant de l'être par les services administratifs, ont de clairs avantages de coûts, de rapidité et de capacité de réception du nombre d'appels. Le serveur vocal peut s'avérer une solution intéressante pour un service confronté à des appels très nombreux couvrant une large gamme de sujets, pour peu que l'on soit vigilant sur la qualité de sa conception. Le message doit être clair, les options proposées pertinentes au regard de la nature des demandes et les étapes avant de parvenir à un interlocuteur pas trop nombreuses ; la qualité, sur la forme et sur le fond, de la réponse lorsque l'on en arrive au dialogue de vive voix. La nécessité d'humaniser les relations avec les usagers dans les contacts téléphoniques n'en demeure pas moins un enjeu essentiel. C'est pourquoi dans le cadre de la mise en place du numéro d'appel unique de renseignement administratif, prévue pour la fin de l'année, un interlocuteur répondra directement en moins de trois sonneries aux usagers. Ce numéro aura pour vocation d'orienter les usagers dans leurs démarches, de répondre sur l'ensemble des questions de nature administrative en moins de trois minutes. L'accueil est une priorité du secrétariat d'Etat à la réforme de l'Etat. Certaines administrations ont déjà travaillé dans ce sens. Par exemple, la direction générale des impôts s'engage à ne laisser aucun appel sans réponse. Plus généralement, le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat souhaite que soit développé un

référentiel sur l'accueil commun aux administrations qui comportera des engagements sur l'accueil téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Gilles Artigues](#)

Circonscription : Loire (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9726

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 décembre 2002, page 5221

Réponse publiée le : 21 avril 2003, page 3222