



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12382

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, de lui donner des indications sur l'usage des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite connaître les raisons qui ont présidé à l'installation de ces standards automatiques, et le bilan qu'il tire de leur fonctionnement.

Texte de la réponse

Les sites de La Défense et de Ségur du ministère de l'écologie, de l'aménagement et du développement durables ne disposent pas de standard automatique, c'est-à-dire de système avec boîte vocale pouvant diriger l'interlocuteur sur un service en fonction de sa question. Le système reste celui d'un autocommutateur avec sélection directe à l'arrivée et un numéro commun dont les appels sont traités par des personnes physiques organisées en brigades afin d'assurer une permanence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12382

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Écologie, développement et aménagement durables

Ministère attributaire : Écologie, développement et aménagement durables

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7580

Réponse publiée le : 12 février 2008, page 1201