



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 32869

Texte de la question

M. Bertrand Pancher interroge Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la question de l'accueil téléphonique des usagers des administrations et services publics. La direction générale des impôts a engagé depuis plusieurs années un effort important sur ce sujet, dans la cadre de l'opération dite mission qualité de services (MQS), l'objectif étant, d'une part, de moderniser et d'adapter les centraux téléphoniques et, d'autre part, de configurer les lignes, afin qu'aucun appel téléphonique ne reste sans suite. Les agents ont été sensibilisés à cet objectif prioritaire. Des contrôles inopinés extérieurs à cette administration ont été diligentés et les résultats sont encourageants. Toutefois, force est de constater que toutes les administrations n'ont pas encore pris réellement en compte ce même objectif. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui indiquer s'il n'est pas envisageable que l'ensemble des administrations et services publics intègrent cet objectif dans leurs contrats de performance.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'accueil téléphonique des usagers dans les administrations et services publics. Quel que soit le mode de contact utilisé, l'accueil est la première étape de la prestation des services de l'État à l'égard des usagers, étape importante qui conditionne la relation entre l'administration et les usagers et la qualité finale du service rendu. Les communications téléphoniques participent amplement à la qualité de l'accueil entre les usagers et les administrations et services publics. En la matière, le Gouvernement a engagé plusieurs actions qui vont dans le sens des orientations exposées. En particulier, le regroupement des centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) et la professionnalisation de l'accueil téléphonique permettent d'accroître la qualité de la réponse apportée, en exploitant également toutes les possibilités techniques offertes par les centraux téléphoniques de nouvelle génération. Le Gouvernement a également décidé de déployer dans tous les services de l'État le référentiel Marianne, qui est fondé sur des engagements de qualité de service stricts, dont un portant plus particulièrement sur l'accueil téléphonique avec une obligation de « décroché » rapide. Le bon respect des engagements du référentiel Marianne fera d'ailleurs désormais, chaque année, l'objet d'une vérification par un tiers externe. En effet, l'ensemble de ces dispositifs d'accueil (courrier, messagerie électronique, guichet et téléphone) sont évalués tous les ans par un organisme extérieur. Cette évaluation prend la forme d'une « enquête mystère » d'envergure menée dans les principales administrations recevant du public, dans tous les départements. Les résultats des enquêtes doivent constituer des éléments importants de management et d'amélioration des pratiques d'accueil des usagers. La première enquête est en cours. Par ailleurs, le Gouvernement a inscrit, dans le cadre des décisions prises par le premier conseil de modernisation des politiques publiques, du 12 décembre 2007, une mesure concernant précisément l'accueil téléphonique. Elle prévoit « l'amélioration de l'efficacité de l'accueil téléphonique des administrations : la mise en place dans chaque ministère d'un accueil téléphonique de qualité, l'élargissement des horaires d'ouverture du centre d'appel généraliste 39-39 (de 8 heures à 20 heures du lundi au vendredi, et les samedis de 9 heures à 18 heures), l'extension des services offerts par le 39-39 et la limitation du coût d'appel vers les administrations

au coût d'un appel local ». L'élargissement des horaires d'ouverture du centre d'appels généraliste « 39-39 » a été mis en place, depuis mai 2008. En outre, la limitation du coût d'appel au tarif d'un appel local vers ce numéro, qui reçoit 1,2 million d'appels par an, est effective. Parallèlement, un travail est engagé avec les administrations pour abaisser le coût supporté par l'utilisateur, à l'issue duquel des résultats significatifs ont été obtenus. Les services suivants sont désormais accessibles au prix d'une communication locale depuis un poste fixe : les services téléphoniques de l'Unédic (58 millions d'appels par an) et ceux de l'ANPE (9 millions d'appels par an), depuis le 1er janvier 2008 et désormais Pôle emploi ; le centre « Impôts Service » (3 millions d'appels par an), depuis le 21 avril 2008 et le centre Prélèvements Service de la direction générale des finances publiques (800 000 appels par an) ; le centre Infos Douane Service (120 000 appels par an) de la direction générale des douanes et droits indirects, depuis le 16 juin 2008 ; les services téléphoniques de l'assurance maladie (42 millions d'appels par an), depuis le 1er juillet 2008. Cette mesure d'abaissement des coûts a vocation à s'étendre. Dès à présent, pour l'utilisateur le coût moyen d'appel vers ces services a été divisé par deux (le temps moyen d'une communication est de trois minutes) et le coût à la minute a été divisé par trois. Par ailleurs, les branches « famille » (33 millions d'appels par an) et « vieillesse » (5 millions d'appels par an) du régime général de sécurité sociale ont amorcé une première baisse de tarif au premier trimestre 2008 en réduisant le coût d'appel de 0,12 à 0,09 euro par minute. Le passage au coût d'un appel local depuis un poste fixe est d'ores et déjà envisagé pour les mois à venir. En ce qui concerne les mobiles, la direction générale de la modernisation de l'État s'emploie à trouver des solutions techniques permettant d'étendre la tarification locale à ce type de téléphones ou d'inclure ce coût dans les forfaits proposés par les opérateurs. Ces premiers résultats positifs doivent encore se prolonger dans deux directions : d'une part, veiller à ce que la totalité des centres d'appels de la sphère publique abandonne la pratique des numéros surtaxés et que le tarif supporté par les usagers soit désormais un des critères de choix des offres proposées par les opérateurs, comme c'est désormais le cas pour le marché de téléphonie mené par l'agence centrale des achats des ministères économique et financier ; d'autre part, étendre la baisse de tarification aux appels effectués depuis un téléphone mobile (ce mode d'appel représente désormais environ un tiers des appels).

Données clés

Auteur : [M. Bertrand Pancher](#)

Circonscription : Meuse (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32869

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 octobre 2008, page 8932

Réponse publiée le : 17 février 2009, page 1567