



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 92070

Texte de la question

M. Marc Goua attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur l'utilisation croissante par les administrations et les services publics de serveurs téléphoniques. Comme l'ont constaté les services du médiateur de la République, il semblerait qu'un certain nombre d'administrations, services publics mais aussi entreprises privées ayant une mission de service public, confondent modernisation et déshumanisation des services rendus aux usagers. Les possibilités offertes par les nouvelles technologies, efficaces sur le traitement de masse, ne doivent pas se substituer à toute possibilité de contact humain, seul à même d'appréhender certaines situations complexes impossibles à réduire à une touche de téléphone. Ce jusqu'au-boutisme technologique pénalise déjà les catégories les plus en difficulté, celles qui ne rentrent pas dans les cases, d'un accès normal aux services publics. Bien plus, il risque d'exclure totalement les usagers déficients auditifs de l'accès à ces services et aux administrations publiques qui ont de plus en plus tendance à ne proposer aucune alternative aux serveurs vocaux. Dans ces conditions, il vous demande quelles mesures vous envisagez afin de garantir l'égalité d'accès aux services publics et de les préserver de cette déshumanisation croissante.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service est une attente forte des usagers, à la fois sur le niveau du service en tant que tel que sur les conditions de sa délivrance. Partant de ces attentes, le Gouvernement fait de la rénovation du lien entre l'administration et ses usagers une priorité d'action. Cette rénovation concerne l'ensemble des usagers, au premier rang desquels les personnes handicapées. Un service public moderne, c'est avant tout un service public accessible pour tous. L'accueil des usagers constitue un enjeu fort parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu et d'un signe tangible d'une administration équitable, attentive aux besoins des usagers qu'elle sert. Ainsi, l'ensemble des canaux de contact développent leur accessibilité pour les personnes handicapées : en matière d'accueil téléphonique, le renforcement d'« Allô service public 39-39 » y contribue. Chaque appelant est directement mis en relation avec un téléconseiller, sans passer par un serveur vocal interactif et impersonnel, qui saura s'adapter au besoin de chaque citoyen. Pour permettre le contact le plus large, les horaires d'ouverture du « 39-39 » ont été élargis de 8 heures à 20 heures en semaine et de 9 heures à 18 heures le samedi ; sur Internet, des accès aux déficients visuels sont de plus en plus développés. C'est le cas du site de Pôle emploi. À partir de pole-emploi.fr ou depuis le portail Internet d'Handicapzéro, les personnes handicapées accèdent directement à la totalité des offres d'emploi, aux informations pratiques et aux informations d'aide à l'embauche proposées par l'AGEFIPH. Chaque mois, environ 50 000 personnes consultent la rubrique emploi ; en matière d'accueil physique, l'objectif est d'homogénéiser le niveau de qualité attendu sur l'ensemble des services d'accueil de l'État. Le référentiel Marianne, qui constitue le standard de la qualité de l'accueil dans la totalité des services de l'État accueillant du public, comporte dix-neuf engagements dont quatorze sont destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service. Un engagement spécifique concerne les personnes à mobilité réduite : « nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite ». Concrètement, des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour

l'utilisateur...). Un chantier pilote a été mené au premier semestre 2010 en Haute-Marne, en Meurthe-et-Moselle et dans la Somme. Le déploiement de la démarche a débuté en septembre 2010 et se poursuit en 2011. Parallèlement à l'amélioration de l'accessibilité, il convient d'adapter en permanence les relations avec l'ensemble des publics sensibles, et les accompagner autant que possible dans leurs démarches, en bénéficiant, le cas échéant, des nouvelles technologies. L'administration doit ainsi adapter le service public en prenant en compte les besoins des déficients auditifs ou visuels, des publics étrangers, ou des populations n'ayant pas accès à Internet, etc. De nombreuses initiatives en attestent : l'administration fiscale a adapté son accueil et ses services afin de faire bénéficier aux personnes handicapées du même niveau d'information que les autres usagers, notamment au moment du dépôt des déclarations d'impôt sur le revenu. Sur l'ensemble du territoire a été généralisée la prise en charge de ces contribuables grâce à un accueil spécifique dans chaque département. Des agents volontaires ont été formés et dans certaines directions des dispositifs de visioconférence, de visio-interprétation, de boucle magnétique, d'amplification sonore et le recours à des interprètes en langue des signes permettent également de faciliter les échanges d'informations avec le contribuable sourd ou malentendant ; au niveau local et rural le développement des relais services publics, qui offrent la possibilité d'être accueilli par un même agent pour obtenir des informations et effectuer des démarches administratives correspond en particulier à la volonté de ne pas laisser de côté les usagers non connectés ou peu familiarisés avec les démarches ; des agents innovent au quotidien pour améliorer la relation avec les personnes handicapées. C'est le cas au sein du ministère de l'intérieur avec la mise en place du dispositif « IRAUDA » (interface de réception des appels d'urgences pour les déficients auditifs). Cette innovation, primée par le prix « Intérieurêka » de l'innovation, permet de recevoir des demandes de secours provenant de personnes sourdes ou malentendantes par SMS, fax ou mail. Le dispositif indique le lieu d'intervention et la nature du problème rencontré. Développé initialement en Val-d'Oise, il pourrait, à terme, être adopté par tous les services de secours ; l'amélioration du service rendu par téléphone constitue une priorité de l'amélioration de la qualité du service. Une démarche d'amélioration de la performance de l'accueil téléphonique est actuellement en cours auprès des centres d'appels (organismes de protection sociale et Pôle emploi) et des standards des préfectures. Le cadre d'amélioration est organisé autour d'une démarche d'amélioration de la qualité, constituée de vingt-quatre actions fondamentales réparties en quatre paliers de performance. Parmi ces actions, une spécifique vise à « proposer un service adapté aux publics sensibles » (handicapés, personnes âgées ou maîtrisant mal le français). Sa mise en oeuvre passe par la sensibilisation des agents à l'importance du choix de leurs phrases et de leurs mots particulièrement dans le cas de populations sensibles. Il s'agit par exemple d'utiliser des phrases courtes et claires, de limiter la structure à un sujet, un verbe, un complément, à vulgariser le discours ou encore à éviter le « jargon de l'organisme ou les termes techniques ». Pour les déficients auditifs, la démarche invite les administrations à se doter d'outils permettant de rendre accessible une communication téléphonique entre personne sourde ou malentendant et son correspondant de façon simultanée : transcription écrite, interprétation en langue des signes française, codage en langue française parlée complétée, ou utilisation de formules mixtes, type Captel. Cette démarche d'amélioration sera mise en oeuvre d'ici fin 2011 dans l'ensemble des grands centres d'appels (CNAF, assurance maladie, Pôle emploi...) et au sein de préfectures expérimentales. Si certaines initiatives ont un champ d'application uniquement local, et doivent s'étendre nationalement, et si certains dispositifs d'ampleur prennent du temps à se déployer, des moyens importants sont dégagés pour rendre le service plus accessible et plus adapté aux personnes handicapées. La modernisation de la relation entre administration et usagers adopte résolument le parti de rendre cette relation plus personnalisée, et pour le garantir, l'administration doit avoir des engagements de services lisibles et mesurables envers ses usagers. C'est en ce sens qu'a été publié le 5 juillet 2010 le baromètre de qualité des services publics qui comporte quinze indicateurs mesurant la qualité de l'accueil du service sur dix événements de vie prioritaires des Français et du traitement des réclamations.

Données clés

Auteur : [M. Marc Goua](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 92070

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Santé et sports

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Date(s) clé(e)s

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 18 janvier 2011

Question publiée le : 2 novembre 2010, page 11907

Réponse publiée le : 25 janvier 2011, page 705