



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 93148

Texte de la question

M. Dino Ciniéri attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les serveurs vocaux qui conduisent à une simplification des situations mais qui ne tiennent pas compte des cas particuliers. Il lui demande de bien vouloir lui communiquer son sentiment à ce sujet.

Texte de la réponse

Il est vrai qu'une utilisation exagérée des serveurs vocaux interactifs peut dérouter certains usagers et se révéler inappropriée quand ces derniers recherchent un contact de vive voix pour être orientés ou obtenir des informations sur leur situation personnelle, par exemple dans le cadre d'une demande de prestation ou une démarche administrative. Le Gouvernement a fait de l'amélioration de l'accueil dans les services publics une priorité et construire une administration à visage humain nécessite une action de fond, aujourd'hui bien engagée. Les travaux menés sous l'égide de la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) pour améliorer la qualité de l'accueil dans les services publics prennent d'ailleurs bien en compte cette dimension. En particulier, parmi les engagements de service relatifs à l'accueil téléphonique, le référentiel Marianne prévoit que « les usagers sont orientés du premier coup, par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service ». Deux bonnes pratiques se démarquent en la matière : « Allô Service public 39-39 », le centre d'appel généraliste de l'administration, qui traite de vive voix plus de 100 000 appels par mois ; les serveurs vocaux interactifs qui apportent un premier niveau de réponse (par exemple en indiquant les horaires d'ouverture) et/ou qui, à partir d'un seul menu, transfèrent l'appelant vers le service compétent qui prend ensuite en charge son appel. À ce stade, les accueils téléphoniques des services de l'État et des organismes sociaux sont assez développés et présentent des niveaux de maturité hétérogènes. L'utilisateur est confronté, dans sa relation avec l'administration, à de multiples centres d'appels qui ne sont pas interconnectés entre eux (standards, centres d'appels spécialisés, « Allô Service public 39-39 »,...). Selon un diagnostic mené par la DGME au début de l'année 2010, l'amélioration de la fiabilité et de la pertinence de la demande, l'accessibilité et la rapidité du traitement et enfin la personnalisation de la relation constituent effectivement des attentes fortes des usagers. Ces objectifs sont tout d'abord intégrés parmi les engagements de service du référentiel Marianne, qui devient progressivement le standard de la qualité de l'accueil (accueil téléphonique mais aussi physique, par courriel ou par courrier) dans la totalité des services de l'État accueillant du public. Il devra être déployé à tous d'ici la fin de l'année 2011. En complément de cette action encadrée par le déploiement du référentiel Marianne, un projet spécifique a également été initié avec les préfetures et les organismes sociaux pour mieux gérer les passerelles entre les différentes plates-formes d'accueil téléphonique. L'objectif est d'assurer une égale qualité du service apporté par téléphone et aussi de mieux valoriser le centre d'appels généraliste 39-39. Ce dernier, qui répond sur des plages horaires étendues (du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 8 h 30 à 18 heures), a reçu, l'an dernier, plus de 1,2 million d'appels. Plusieurs organismes sociaux (CNAMTS, CNAF, ACOSS) sont en train de mettre en place un dispositif d'interconnexion permettant, selon les cas : un enrichissement des contenus d'information généraliste apportés par le service 39-39 aux appelants ; un basculement vers le 39-39

des appels généralistes (non allocataires) afin de mutualiser cet accueil téléphonique de premier niveau, dans une approche interministérielle ; une possibilité de passer directement les appels du 39-39 vers les caisses, quand la question posée est plus pointue. Ces travaux, engagés en phase pilote au premier trimestre 2011, doivent être consolidés puis généralisés d'ici la fin de l'année. Une action a en outre été entreprise pour améliorer le contenu de l'information administrative sur les retraites diffusée par le 39-39 (mise à niveau des contenus, en intégrant les éléments découlant de la réforme, actualisation des annuaires de correspondants dans les différents régimes, formation des télé-opérateurs, établissement d'un dispositif courant de mise à jour). Enfin, une interconnexion a été mise en place, à la fin du mois de mars, entre le 39-39 et les standards de 12 préfectures afin de transférer au 39-39 les appels généralistes. Ce dispositif fera l'objet d'un premier bilan en juin avant un éventuel déploiement national.

Données clés

Auteur : [M. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93148

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 novembre 2010, page 12382

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7176