



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Services publics injoignables par téléphone

Question écrite n° 5199

Texte de la question

M. Bruno Bilde interroge M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur les services publics trop souvent injoignables par téléphone. Une récente enquête du magazine « 60 millions de consommateurs » réalisée avec la Défenseure des droits révèle que les services publics sont trop souvent injoignables au téléphone. Sur les 1 532 appels réalisés dans le cadre de cette étude entre le 26 septembre et le 10 novembre 2022, 40 % des appels n'ont pas abouti. Ce taux monte même à 72 % pour l'assurance maladie. Cette situation génère une rupture d'égalité entre les personnes qui dispose d'un accès aux outils informatiques et ceux, souvent des personnes âgées, qui ne peuvent utiliser que le téléphone pour contacter les services publics. Ainsi, il est particulièrement difficile pour de nombreux usagers d'accéder aux services publics afin d'entamer une démarche ou simplement connaître leurs droits. L'assurance maladie a répondu officiellement à cette enquête en indiquant que le nombre d'appels reçu a plus que doublé depuis 2019 et qu'elle peine à recruter des conseillers pour ses plateformes téléphoniques. M. le député demande à M. le ministre d'évaluer et mettre en place rapidement l'ensemble des mesures susceptibles de renforcer l'accessibilité téléphonique des services publics. Il lui demande également de bien vouloir d'étudier la possibilité de créer des guichets de service public de proximité au service des personnes ayant un accès difficile à internet ou qui ne maîtrisent pas les outils informatiques.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est pleinement engagé pour garantir l'accès de tous aux services publics, partout sur le territoire et à tout moment. Ainsi, le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives les plus fréquentes des Français est, dans ce cadre, une priorité du Gouvernement afin de simplifier la vie des usagers et des agents. Cette dématérialisation est systématiquement accompagnée d'une politique volontariste d'assistance aux publics les plus vulnérables ou éloignés du numérique. Nous ne devons en effet jamais opposer numérisation et humanisation de nos services publics. C'est la raison pour laquelle le déploiement de France Services est une priorité du ministère de la transformation et de la fonction publiques. La promesse est d'ailleurs tenue : chaque Français trouvera désormais un espace France Services à moins de 30 minutes de chez lui partout sur le territoire national où il trouvera un accompagnement adapté pour la réalisation de démarches administratives. Les France Services accompagnent ainsi chaque mois les Français dans la réalisation de 500 000 démarches. Au-delà des guichets de proximité que sont les France Services, l'accueil téléphonique demeure une composante essentielle de l'accès aux services publics. Le canal téléphonique est en effet l'un des plus utilisés pour joindre les services publics, tant pour bénéficier d'informations générales que pour disposer d'informations personnalisées en fonction de son dossier. Il est le deuxième canal préféré des Français (24 %) pour joindre les services publics, derrière la visite dans les services publics de proximité et le premier canal de report, en cas de difficulté sur un autre canal. En conséquence, le Gouvernement a pris plusieurs engagements pour renforcer le canal téléphonique : A la suite du cinquième comité interministériel de la transformation publique, les services publics se sont engagés à répondre à des standards de qualité de service fixés, comme par exemple un objectif de taux de décroché à 85 %. Dans une démarche de

transparence, les résultats de chaque service sont publiés sur le site : <https://www.plus.transformation.gouv.fr> dans le cadre du programme "Services Publics +" Depuis le 1er janvier 2021, les numéros d'appel du service public ne sont plus surtaxés afin d'en assurer l'accessibilité la plus large possible ; Afin d'assister les usagers lors de leurs démarches en ligne, tous les sites internet publics affichent dans une page « contact », les moyens de contacter un agent, notamment par téléphone. Cette démarche complète l'obligation déjà existante pour l'administration (article L. 122-3 du Code des relations entre le public et l'administration) de fournir, à réception de toute demande d'un usager, l'adresse postale et le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier. Ainsi, 77 % des 250 démarches les plus utilisées par les Français disposent d'un accueil téléphonique. Il convient enfin de souligner l'existence du 3939, service de renseignement administratif par téléphone, qui délivre des informations sur les droits, obligations et démarches à accomplir. Pour conclure, signe du volontarisme du Gouvernement en la matière, la Première ministre a souhaité confier une réflexion stratégique à la direction interministérielle de la transformation publique sur les évolutions de l'accès aux services publics. L'objectif de cette réflexion, dont les conclusions seront partagées d'ici l'été, est notamment de développer une stratégie d'omnicanalité du service public, pour permettre à chacun de contacter l'administration selon le canal qu'il souhaite.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bilde](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (12^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5199

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques

Ministère attributaire : Transformation et fonction publiques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 janvier 2023](#), page 852

Réponse publiée au JO le : [9 mai 2023](#), page 4271