



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Plateformes téléphoniques des services publics

Question écrite n° 5631

Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, au sujet des suites à donner à une étude menée par le Défenseur des droits et l'Institut national de la consommation. Cette étude révèle que 40 % des appels aux plateformes téléphoniques des quatre services publics (CAF, Pôle emploi, assurance maladie et CARSAT) ne reçoivent pas de réponse, avec une durée d'attente moyenne de plus de 9 minutes et des informations insuffisantes. La situation est considérée comme inacceptable et elle souhaite connaître les actions que le Gouvernement compte mettre en place pour remédier à cela.

Texte de la réponse

Les assurés privilégient de plus en plus les contacts à distance avec leur caisse de sécurité sociale, à travers le canal téléphonique notamment. L'usage de ce dernier a fortement augmenté depuis la crise sanitaire et la mise en place de la gratuité des appels (augmentation des volumes d'appels et des durées d'appel). Aussi, la typologie des appels a évolué car les demandes simples sont moins nombreuses (traitées en téléservice) et le téléphone est devenu un canal de traitement plus fréquent des demandes complexes. Les conventions d'objectifs et gestion 2023-2027 conclues pour les quatre principales branches de la sécurité sociale avec l'Etat accordent une importance majeure à la relation de service des caisses et en particulier à la qualité de la réponse téléphonique. Ces éléments font l'objet de nombreux engagements dans le cadre des conventions, mais aussi d'indicateurs de résultats soumis à des objectifs de progression annuels. De plus, lors du comité interministériel de la transformation publique du 9 mai 2023 a été fixé à l'ensemble des services publics un objectif de taux de décroché à 85 % à horizon fin 2024. Afin d'atteindre ces objectifs, chaque caisse engage des actions en faveur de l'amélioration de la réponse téléphonique. A titre d'exemple, l'assurance retraite promeut la mise en place de rendez-vous téléphoniques, qui constitue une solution pertinente afin de répondre aux besoins d'accompagnement des usagers concernant les questions les plus complexes qui nécessitent une expertise technique.

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Maquet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (2^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5631

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : [Travail, santé et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1377

Réponse publiée au JO le : [4 juin 2024](#), page 4581