



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Rapports avec les administrés

Question écrite n° 18193

### Texte de la question

M. Philippe Langenieux-Villard attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique sur la qualité de l'accueil téléphonique réservé aux usagers dans de nombreux services publics. Il lui précise qu'en dépit des progrès de la technologie en matière de télécommunications, les appels restent souvent infructueux du fait de standards saturés ou de renvoi sur un répondeur automatique. Il souligne en outre que les créneaux horaires sont souvent restreints et difficiles à respecter pour les personnes occupant une activité salariée. Il remarque que la nécessité pour le citoyen de renouveler à plusieurs reprises son appel conduit au paradoxe d'un usager à la disposition de son administration. Il lui demande en conséquence de lui préciser s'il envisage de prendre des mesures spécifiques pour remédier à cette situation souvent mal vécue par les usagers.

### Texte de la réponse

Moyen de communication rapide, efficace et d'un coût moindre par rapport aux autres moyens de communication, le téléphone est de plus en plus fréquemment utilisé par les usagers des services publics. De nombreuses administrations ont reorganisé leurs services afin de s'adapter à ce mode de questionnement. Un accueil téléphonique de qualité suppose une prise en compte immédiate de l'appel, une écoute attentive et personnalisée, une réponse précise. Il ne doit plus se limiter aux seuls standards ou à des services spécialisés mais impliquer tous les agents publics. Si des efforts importants d'adaptation ont été engagés, des progrès restent cependant à réaliser. Ce constat qui concerne l'accueil sous toutes ses formes et que chacun peut faire, a été établi au terme d'évaluations rigoureuses en particulier par l'instance présidée par M. Jacques Pommatau, conseiller d'État. Il a conduit le ministre de la fonction publique à lancer, en partenariat avec l'ensemble des services publics, un large mouvement d'amélioration de l'accueil. Des groupes de travail ont été constitués associant les administrations centrales et déconcentrées, les organismes sociaux, des entreprises, établissements et exploitants publics. Le premier groupe a élaboré un guide de démarchage méthodologique de l'accueil, produit de la confrontation des expériences de tous les services associés. Il sera diffusé dans les semaines à venir à l'ensemble des responsables des services d'accueil. L'accueil téléphonique y tient une large place. Le deuxième groupe a préparé un outil informatique de reorientation pour les usagers qui ne se sont pas adressés au bon service. Cet outil est actuellement en cours de validation. Il sera expérimenté prochainement dans deux départements. Le troisième groupe a défini les conditions d'une reconnaissance et d'une valorisation de la fonction accueil dont la formation initiale et continue constituera un volet essentiel. Une importance particulière sera accordée à la formation-action à des démarches d'amélioration de l'accueil téléphonique, ainsi qu'à des formations de sensibilisation à l'accueil téléphonique et à son rôle dans le fonctionnement du service. Le 8 juin dernier, le ministre de la fonction publique a présenté, dans une communication en conseil des ministres, les grandes lignes de ce programme. Le 16 juin, il a signé avec le président de l'association des maires de France, les présidents des établissements et entreprises publics, SNCF, RATP, EDF-GDF. La Poste, France Telecom, les présidents et directeurs des grands organismes sociaux, CNAF, ANPE, la délégation à l'insertion des jeunes et l'AFPA, une déclaration commune par laquelle les services publics s'engagent, en partenariat, à conduire des actions conjointes en faveur de l'accueil. Cette déclaration constitue le fondement d'une politique commune dont l'instance d'évaluation précitée déploierait l'absence. Elle rappelle que la qualité de la relation avec le public, en particulier avec les populations en situation de précarité, est une dimension

essentielle de l'action des services publics et que l'ensemble des services publics jouent a ce titre un veritable role de mediation sociale.

### Données clés

**Auteur** : [M. Langenieux-Villard Philippe](#)

**Circonscription** : - RPR

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 18193

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : fonction publique

**Ministère attributaire** : fonction publique

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 12 septembre 1994, page 4543

**Réponse publiée le** : 31 octobre 1994, page 5446