



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

redevance audiovisuelle

Question écrite n° 15919

Texte de la question

M. Jean Briane attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur les services rendus par les centres régionaux de la redevance de l'audiovisuel, chargés de la collecte de la redevance auprès des usagers des postes de télévision. Certains de ces centres, en particulier celui de Midi-Pyrénées, ont mis en place un système de traitement automatique (repli hygiaphone). Bien que devant faciliter la tâche du personnel chargé de répondre aux demandes de renseignements du public, ce système automatique présente des lacunes et il en découle un dysfonctionnement dans la qualité des services rendus au public, puisque ce dispositif mis en place ne permet pas le dialogue. L'utilisateur n'a plus d'interlocuteur. Il lui demande quelles solutions elle envisage de mettre en place pour améliorer l'accueil des usagers par les centres régionaux de la redevance de l'audiovisuel.

Texte de la réponse

L'objectif constant du service de la redevance est d'améliorer dans tous les centres ses relations avec le public, notamment ses conditions d'accueil, en remplaçant ses guichets équipés d'hygiaphones par des structures d'accueil où le contact direct avec le redevable est facilité et plus convivial. Par ailleurs, pour satisfaire de mieux en mieux les demandes téléphoniques en constant accroissement qui lui parviennent, des serveurs vocaux ont été mis en place afin d'éviter des doubles appels et des temps de réponse trop longs en cas d'occupation des lignes. Ces systèmes permettent d'apporter une réponse rapide et claire pour toutes les questions pratiques et simples telles que les adresses et horaires d'ouverture des services, les tarifs et modes de paiement, les déclarations de téléviseur et les conditions d'utilisation, ainsi que les changements d'adresse et de situation de famille, les cessions d'appareil et les conditions d'exonération. En outre, ces serveurs vocaux permettent au redevable, pour des questions moins nombreuses et plus techniques, d'être mis en relation avec un agent du service qui lui apportera toutes précisions utiles. Le centre de Toulouse, dont la compétence géographique s'étend sur trente-trois départements, a ainsi été équipé en décembre 1995 d'un serveur vocal comme les quatre autres centres de métropole. Cet équipement qui permet d'accueillir favorablement de nombreux appels concourt efficacement à l'objectif d'amélioration de l'accueil du public, souci constant des centres régionaux de la redevance.

Données clés

Auteur : [M. Jean Briane](#)

Circonscription : Aveyron (1^{re} circonscription) - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15919

Rubrique : Taxes parafiscales

Ministère interrogé : culture et communication

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 1998, page 3332

Réponse publiée le : 24 août 1998, page 4689