



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 46339

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les dysfonctionnements du service de renseignements organisé par le Centre national de traitement du chèque emploi services. En effet, ce centre qui a en charge la gestion du chèque-emploi services, propose à ses interlocuteurs un numéro de téléphone en indiquant qu'il suffit d'y recourir pour obtenir toute précision nécessaire. Or, les administrés qui l'utilisent tombent sur un répondeur automatique qui renvoie de rubrique en rubrique sur des messages préenregistrés, sans qu'il soit possible d'obtenir une personne physique comme interlocuteur. Manifestement, si un administré a besoin d'un renseignement, c'est avant tout pour avoir une précision personnalisée. Elle souhaiterait donc qu'il lui indique s'il ne pense pas qu'il conviendrait que le service en cause fournisse là aussi un numéro de téléphone où il soit possible de contacter réellement un interlocuteur, et non pas simplement un automate. - Question transmise à M. le ministre de la santé et de la protection sociale.

Texte de la réponse

Le chèque-emploi service simplifie radicalement les démarches administratives à la charge des employeurs de salariés à domicile en offrant aux usagers un service simple et efficace. Ce dispositif de simplification, au succès croissant, a été utilisé par plus d'un million d'employeurs en 2003. A l'appui de ce dispositif, le Centre national de traitement du chèque-emploi service de Saint-Étienne (CNTCES) a mis en place une plate-forme téléphonique pour répondre aux questions posées par les employeurs et les salariés. Ces derniers sont mis en relation avec un télé-opérateur ou avec un gestionnaire de compte si la question posée nécessite une réponse plus experte. L'amélioration de l'accueil des usagers est une préoccupation permanente pour l'ensemble de la branche du recouvrement et donc pour le CNTCES. Elle est d'ailleurs l'un des objectifs inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion pour la période 2002 à 2005, signée entre l'État et l'agence centrale des organismes de sécurité sociale. Jusqu'au mois de juin 2004, l'accès à un interlocuteur direct était limité à 30 heures par semaine. Il est passé à 38 heures par semaine en juin et, à compter du 1er octobre 2004, à 42 heures 30 par semaine. Au terme de la convention, en 2005, la plage horaire hebdomadaire sera de 45 heures. Il faut également souligner le nombre important des appels journaliers. Ainsi, en juillet 2004, en pleine période estivale, plus de 100 000 usagers ont contacté le CNTCES, ce qui représente environ 5 000 appels par jour ouvré, correspondant à une progression de 25 % par rapport au mois de juillet 2003. Soucieux de répondre à l'ensemble des appels qui lui arrivent, le CNTCES dirige, en dehors des horaires d'ouverture, les appels vers un répondeur qui dispense des informations plus générales et précise les plages horaires du service personnalisé, assurant ainsi la continuité du service.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 46339

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique

Ministère attributaire : santé

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 septembre 2004, page 6945

Réponse publiée le : 30 novembre 2004, page 9546