



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12377

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre des affaires étrangères et européennes de lui donner des indications sur l'usage des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite connaître les raisons qui ont présidé à l'installation de ces standards automatiques, et le bilan qu'il tire de leur fonctionnement.

Texte de la réponse

Le ministère des affaires étrangères et européennes s'efforce de mettre en oeuvre des moyens techniques (sélection directe à l'arrivée, accueils vocaux interactifs) visant à réduire l'attente des personnes qui téléphonent à ses services et à leur apporter immédiatement les informations utiles qu'elles recherchent, dans le contexte de la double contrainte d'une volonté d'offrir un service de meilleure qualité aux usagers et d'une réduction des effectifs. À l'administration centrale, la « sélection directe à l'arrivée » permet à tout appelant connaissant le numéro de l'extension de l'interlocuteur souhaité de l'atteindre directement. Dans le cas contraire, l'appelant doit passer par le standard dont les équipes, qui relèvent d'une entreprise privée agissant dans le cadre d'un marché public, sont composées de personnels spécialisés et formés pour répondre aux attentes des interlocuteurs du MAEE. Ces équipes travaillent dans les locaux du ministère afin d'apporter la plus grande qualité de service possible. De son côté, le service central de l'état civil (SCEC, à Nantes) a mis en place un dispositif de guide vocal qui permet d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les problèmes, procédures et démarches liés à l'état civil pour les Français à l'étranger. Ce sont environ 20 000 appels qui sont traités mensuellement, dont les deux tiers obtiennent une réponse manifestement satisfaisante par le biais du serveur vocal puisqu'un tiers seulement nécessite une conversation téléphonique directe entre l'utilisateur et un agent du SCEC. S'agissant de l'étranger et de nos postes diplomatiques et consulaires, le dispositif de « sélection directe à l'arrivée » offre les mêmes avantages qu'à l'administration centrale. À défaut, et selon les cas, plusieurs solutions sont offertes à l'appelant : un « pré décroché » indique au correspondant que son appel sera aiguillé vers un standardiste ou lui offre la possibilité, s'il le souhaite, de composer le numéro de l'extension du destinataire, ou encore d'entrer dans un guide vocal interactif. D'autres choix ont pu être faits, notamment dans le cadre de l'externalisation de la prise des rendez-vous préalables à l'instruction d'un dossier de demande de visa où les appels sont également traités à l'aide des dispositifs techniques existants.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12377

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires étrangères et européennes

Ministère attributaire : Affaires étrangères et européennes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7560

Réponse publiée le : 26 février 2008, page 1592