



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12378

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'agriculture et de la pêche 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

L'honorable parlementaire s'interroge sur l'usage des standards téléphoniques automatiques au sein du ministère de l'agriculture et de la pêche (MAP). Il convient tout d'abord de préciser que depuis l'émergence des systèmes dits à « Sélection directe à l'arrivée (SDA) » l'appelant peut être directement mis en relation avec son correspondant administratif dès lors qu'il en connaît le numéro. Les usagers peuvent cependant toujours être accueillis par un standardiste compétent pour les orienter et leur donner un premier niveau d'information. Le recours au mode automatique des standards est strictement limité à l'accueil en dehors des heures ouvrables et, le cas échéant, en cas de surcharge des standardistes. Il a été rappelé à tous les services du MAP, qu'ils soient centraux ou déconcentrés, la nécessité d'accueillir dans les meilleures conditions les concitoyens. Aussi, afin d'améliorer la qualité d'accueil des usagers du MAP, ces services ont été enjoins d'appliquer les recommandations de la Charte Marianne. Par ailleurs, à l'heure où le MAP renouvelle l'ensemble de ses infrastructures de télécommunications, la téléphonie fait l'objet d'une attention particulière afin que les services du ministère disposent d'équipements de communication modernes et fiables leur permettant de satisfaire à l'exigence d'un accueil téléphonique de qualité.

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 : 12378

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Agriculture et pêche

Ministère attributaire : Agriculture et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7567

Réponse publiée le : 19 février 2008, page 1407