



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 12379

### Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique 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 ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'usage des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs. La modernisation de la téléphonie a été et est encore un levier de l'amélioration de la qualité, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des relations avec les usagers. Les ministères financiers ont engagés depuis plusieurs années des actions pour mettre à profit les possibilités permises par la technologie et son évolution. La mise en place de standards téléphoniques automatiques est une des facettes de la modernisation de la téléphonie. Ces standards automatiques peuvent être des serveurs vocaux interactifs (SVI) « purs » c'est-à-dire permettant à l'utilisateur de dialoguer avec une machine pour obtenir une information ciblée (ce qui est particulièrement adapté pour répondre à des demandes récurrentes) ou faire une démarche particulière bien définie. Il existe également des serveurs vocaux interactifs d'aiguillage dont la fonction est de router l'appel d'un usager vers le service administratif adapté pour traiter sa demande. Ils permettent, outre une réponse de plus grande qualité à l'utilisateur, une plus grande souplesse dans la gestion des ressources sollicitées pour répondre aux usagers. Certains SVI sont mixtes, ils permettent d'obtenir des informations directement via un dialogue machine ou de choisir, dans le cas où la demande ne peut être satisfaite par ces informations préenregistrées, de mettre l'utilisateur en relation avec un agent qui pourra répondre à sa demande. Parmi les principales utilisations de ces fonctions de SVI au sein du ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique, on peut citer : la validation des déclarations par téléphone (0 811 701 702, appel local) dont l'expérimentation positive dans 5 départements en 2007 a permis son extension à la France entière en 2008 ; le numéro unique de l'Ain ; le serveur vocal mis en service à certains moments de l'année en entrée de la plate-forme du centre impôt services (CIS) pour faire du renseignement et de la première orientation. L'utilisation significative de ces services par les usagers montre qu'ils correspondent à une attente. Ils enrichissent le service rendu tout en améliorant la performance des services de l'État.

### Données clés

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

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 12379

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Budget, comptes publics et fonction publique

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 décembre 2007, page 7573

**Réponse publiée le :** 19 août 2008, page 7082