



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 12384

### Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'éducation nationale 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

Les services de l'éducation nationale disposent généralement d'autocommutateurs qui peuvent intégrer la fonctionnalité de standard automatique ou services vocaux interactifs. La mise en oeuvre de tels dispositifs est généralement limitée à la gestion des débordements en cas d'appels simultanés trop importants ou pour signaler les heures d'ouverture du service (hors heures ouvrées). Dans de très rares cas, certains services ont pu expérimenter ces dispositifs pour décharger l'opérateur en présentant à l'utilisateur une liste d'entités joignables directement. Aucun bilan probant n'a pu être tiré de ces expérimentations. De manière générale, il est privilégié la publication des numéros d'accès direct sur le site institutionnel de l'académie ou de l'administration centrale. Tous les services ont maintenu un standard téléphonique permettant de guider l'utilisateur dans ses recherches. La rationalisation des moyens affectés à ces tâches viendra plutôt d'un regroupement des standards au niveau académique (vers le rectorat) en préservant la qualité de l'accueil. Certaines académies sont en cours de mise en oeuvre d'un tel modèle.

### 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 :** 12384

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Éducation nationale

**Ministère attributaire :** Éducation nationale

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 décembre 2007, page 7594

**Réponse publiée le :** 29 janvier 2008, page 822