



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12385

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche 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'elle tire de leur fonctionnement.

Texte de la réponse

Les services de l'enseignement supérieur et de la recherche 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. Parfois, les usagers se plaignent de temps d'attente allongés. 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 nationalisation 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^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12385

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Enseignement supérieur et recherche

Ministère attributaire : Enseignement supérieur et recherche

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7596

Réponse publiée le : 22 juillet 2008, page 6379