



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12386

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales 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

La décision d'installer des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs du ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales trouve son origine dans un audit conduit par les services du ministère en 1999 en vue d'améliorer l'accueil téléphonique en préfecture. Il est ressorti que la mise en oeuvre de dispositifs téléphoniques automatiques d'accueil et d'orientation permettrait d'obtenir le service souhaité dans des délais notablement réduits. Techniquement, de tels dispositifs laissent à l'utilisateur le choix d'être orienté à tout moment vers le standard téléphonique classique s'il le souhaite. La mise en oeuvre d'un standard téléphonique automatique tient également compte du contexte local. Seuls quelques services administratifs ont fait ce choix afin de décongestionner leur standard téléphonique tout en augmentant l'efficacité de leur accueil téléphonique. Bien qu'aucune mesure n'ait été effectuée, l'expérience a toutefois montré que l'objectif a été atteint à chaque fois.

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 : 12386

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7604

Réponse publiée le : 25 mars 2008, page 2660