



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12387

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la garde des sceaux, ministre de la justice, 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

Le ministère de la justice n'a pas mis en oeuvre, à ce stade, de politique nationale relative aux standards téléphoniques qui viserait à systématiser l'aiguillage interactif automatique des appels entrants. Chaque service et chaque juridiction juge, à son niveau, du besoin qui est le sien, en fonction de son organisation et de ses effectifs, et décide des mesures d'accompagnement. La chancellerie ne dispose donc pas d'indicateur agrégé permettant de répondre avec précision à la question. Toutefois, un recensement partiel de l'existant a été conduit au printemps 2009, sur la base d'un échantillonnage régional. Celui-ci tend à indiquer, d'une part, que ce choix technique concerne un nombre assez limité de sites, généralement plutôt de grande taille, et, d'autre part, que les sites équipés apparaissent globalement satisfaits du dispositif, aucun ne souhaitant en tout cas le remettre en cause.

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 : 12387

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Justice

Ministère attributaire : Justice et libertés (garde des sceaux)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7608

Réponse publiée le : 28 juillet 2009, page 7513