



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 12389

### Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre de la santé, de la jeunesse et des sports 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 établit de leur fonctionnement.

### Texte de la réponse

Le ministère de la santé, de la jeunesse et des sports utilise effectivement pour les numéros dédiés à certains thèmes ou aux crises sanitaires des serveurs vocaux interactifs (SVI). Ces SVI dit « frontaux » permettent l'aiguillage de l'appel selon les thématiques, ils distribuent également de l'information de premier niveau, « répétitive ». Ils prennent ainsi en charge sans intervention humaine entre 30 et 35 % des appels. Les téléopérateurs répondent dès lors à des questions plus complexes. L'usage de tels serveurs offre donc une réelle plus-value pour le public et c'est la raison qui a conduit à son développement. Concernant les plateformes téléphoniques du ministère où sont en service des SVI frontaux, il faut retenir que le temps de présentation et de choix du plus long d'entre eux ne dépasse pas 40 secondes. Cela vaut pour les plates-formes d'informations pérennes. Pour les plates-formes temporaires de crise, le SVI est bien plus court et sert simplement d'accueil et d'identification rapide du service sollicité.

### 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 :** 12389

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Santé, jeunesse et sports

**Ministère attributaire :** Santé, jeunesse et sports

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 décembre 2007, page 7623

**Réponse publiée le :** 12 février 2008, page 1275