



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 12390

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité 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

L'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité a été appelée sur l'usage des standards téléphoniques automatiques dans les services administratifs placés sous son autorité. Le ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité utilise effectivement un numéro dédié à l'information du public « travail info service ». Ce numéro utilise un serveur vocal interactif (SVI). Ce SVI dit « frontal » permet l'aiguillage de l'appel selon les thématiques, il distribue également de l'information « répétitive », de premier niveau. Il prend ainsi en charge, sans intervention humaine, environ 30 % des appels. Les téléopérateurs répondent dès lors à des questions plus complexes. L'usage d'un tel serveur offre donc une réelle plus-value pour le public et c'est la raison qui a conduit à sa mise en oeuvre dès 1993-1994 lors de la mise en place de la quinquennale relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle. Ce service a répondu en 2007 à 350 000 appels portant sur tous les thèmes en lien avec le droit du travail dont les plus fréquents sont les congés, le contrat de travail, la rémunération et la durée du temps de travail. Les appels provenaient pour les deux tiers de particuliers et pour un tiers d'entreprises ou d'experts comptables.

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 : 12390

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7640

Réponse publiée le : 21 octobre 2008, page 9093