



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accessibilité téléphonique des services publics

Question écrite n° 39176

Texte de la question

Mme Annaïg Le Meur attire l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques au sujet de l'accessibilité téléphonique des services publics. Un meilleur accès aux services publics était l'une des principales demandes formulées par les citoyens à l'occasion du Grand Débat National en 2019. Les Français avaient alors exprimé leur sentiment de distance vis-à-vis des administrations, ce décalage parfois ressenti entre service rendu et service attendu. Depuis, la crise sanitaire et les épisodes de confinement ont remis l'accent sur le rôle central et décisif d'un service public solide, de proximité. Un certain nombre de mesures a permis d'insuffler une dynamique de modernisation et de renouveau du service public. Un travail de médiation numérique a été initié et doit désormais s'intensifier. Par ailleurs, la simplification des relations usagers-services publics lancée, notamment grâce au réseau Maisons France Service, est amenée à monter en puissance. Cette transition numérique ne doit pas se faire au détriment des administrés, notamment ceux qui sont peu familiarisés avec les nouvelles technologies. Aujourd'hui, joindre l'administration par téléphone s'impose comme une voie d'information privilégiée et importante. Pour autant, elle est régulièrement critiquée par les usagers pour sa qualité de service. Il est primordial que l'administration puisse offrir aux citoyens un service téléphonique réactif et adapté, sur des plages horaires cohérentes, avec des téléconseillers formés et habilités à garantir un suivi personnalisé des dossiers individuels. Afin d'assurer l'égalité d'accès aux services publics pour tous, et dans le cadre d'Action publique 2022, elle souhaite connaître la place de l'accueil et la prise en charge téléphonique prévue dans la dynamique de dématérialisation des services publics.

Texte de la réponse

Pour répondre aux attentes des Français, le Gouvernement a pour objectif de promouvoir des services publics plus simples, plus proches et plus efficaces, qui placent le citoyen au cœur de l'action publique. Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est dans ce cadre une priorité du Gouvernement, afin de simplifier la vie des usagers et des agents. La dématérialisation s'accompagne d'une politique volontariste d'assistance aux publics les plus vulnérables et/ou éloignés du numérique. Des dispositifs spécifiques de détection et d'accompagnement adapté et personnalisé sont mis en place (formation et sensibilisation des téléconseillers, dispositifs des aidants numériques, partenariats avec des réseaux associatifs, mise en place d'outils numériques simplifiés, etc.), tout comme le déploiement d'un réseau de services publics polyvalents – les espaces France Services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile, en étant accompagné si besoin. Le Gouvernement est par ailleurs convaincu de la nécessité d'un accueil téléphonique de qualité : le téléphone représente en effet le deuxième canal préféré des Français (29 %) pour joindre les services publics, derrière la visite dans les services publics de proximité. Les citoyens ont massivement sollicité ce canal pendant la crise sanitaire et il a permis à certaines administrations, comme Pôle Emploi ou les caisses d'allocation familiales, d'accompagner les populations vulnérables et de limiter les risques d'isolement et de précarité financière par des contacts téléphoniques permettant de remplacer certaines opérations usuellement faites en guichet. Par conséquent, le Gouvernement a décidé de lancer plusieurs

chantiers pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique pour que tous les Français bénéficient, à terme, d'une meilleure expérience dans leur relation téléphonique avec l'administration : les services publics s'engagent à répondre aux standards de qualité de service fixés, soit un taux de décroché de 85%. Les résultats de chaque administration seront publiés sur le site resultats-services-publics.fr. D'autres engagements sont pris dans le cadre du programme Services Publics +, comme par exemple l'orientation de l'utilisateur vers la personne compétente pour le traitement du dossier, et l'information sur l'avancement du dossier ; depuis le 1er janvier 2021, les numéros d'appel du service public ne sont plus surtaxés ; afin d'assister les usagers lors de leurs démarches en ligne, tous les sites internet publics affichent dans une page « contact » des voies d'assistance par un agent, notamment par téléphone. Cette démarche complète l'obligation déjà existante pour l'administration (article L. 122-3 du code des relations entre le public et l'administration) de fournir, à réception de toute demande d'un usager, l'adresse postale et le cas échéant, électronique ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier ; cette année marque le lancement de l'expérimentation d'un numéro unique d'orientation dans cinq départements, le numéro France Services. Ce numéro permet de joindre la maison France Services la plus proche chez soi pour être orienté et accompagné dans ses démarches ; enfin, une attention particulière sera apportée à la mise en place d'un dispositif pour les personnes malentendantes. Les services publics sont accompagnés dans la mise en œuvre de démarches omni-canales et l'amélioration de l'accueil téléphonique, notamment par le biais de financements dédiés (France Relance et Fonds pour la transformation de l'action publique afin de financer les investissements/équipements nécessaires).

Données clés

Auteur : [Mme Annaïg Le Meur](#)

Circonscription : Finistère (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39176

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Transformation et fonction publiques](#)

Ministère attributaire : [Transformation et fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 mai 2021](#), page 4331

Réponse publiée au JO le : [16 novembre 2021](#), page 8353