



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Déshumanisation des services téléphoniques - Droit à un service analogique

Question écrite n° 39486

Texte de la question

Mme Paula Forteza interroge Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques au sujet des services automatiques de réponse téléphonique aux citoyens au sein des services publics. Cette question est posée au nom d'une citoyenne, dans le cadre de l'initiative des « questions citoyennes » au Gouvernement. Le dialogue avec les agents administratifs est rendu difficile, voire impossible, par la création de services de répondants automatiques. Beaucoup de citoyens ne sont pas à l'aise avec ces serveurs vocaux, déshumanisants, et qui ne permettent pas, bien souvent, d'obtenir de réponse à leurs problèmes. Ce phénomène est d'autant plus regrettable qu'il n'existe parfois pas d'autre alternative pour parler à un agent, surtout dans la période actuelle de restrictions liées au covid-19. Aussi, certains plaident pour l'introduction d'un « droit à un service analogique », qui garantirait aux personnes le droit de communiquer avec les services compétents sans utiliser de technologie spécifique. Mme la députée aimerait ainsi connaître les mesures envisagées pour garantir aux citoyens un accès de qualité aux services publics.

Texte de la réponse

Dans toutes leurs démarches avec les services publics, les usagers disposent du choix de plusieurs moyens de contact de l'administration. Ainsi, l'existence d'un service dématérialisé n'emporte aucune obligation de saisine par voie électronique de l'administration et les usagers peuvent contacter l'administration par d'autres canaux : téléphone ou guichet physique. 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, 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 tout comme le déploiement d'un réseau de services publics polyvalents – les 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 (24 %) pour joindre les services publics, derrière la visite dans les services publics de proximité. Les citoyens ont massivement sollicité ce canal lors des périodes de « confinement » 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. S'agissant plus précisément des serveurs vocaux interactifs (SVI), une attention particulière est portée à ces dispositifs qui sont un irritant fort pour les usagers (classé au premier rang des difficultés rapportées par les usagers dans leurs contacts téléphoniques avec l'administration, selon une étude de la direction interministérielle de la transformation publique auprès de plus de 3 000 Français). Les usagers souhaiteraient être directement mis en relation avec un agent en capacité de répondre à leur problème. Cependant, les serveurs vocaux interactifs sont indispensables pour gérer les flux d'appels, répondre aux questions courantes, y compris en dehors des horaires d'ouverture, et surtout orienter l'utilisateur vers le service pertinent pour répondre à sa demande. Ainsi, le serveur vocal interactif de la direction générale des finances publiques permet de répondre à 30 à 40 % des demandes. De nombreux réseaux de service public ont mis en place des démarches d'amélioration de la qualité des serveurs vocaux interactifs, afin d'en simplifier l'arborescence et de les faire mieux correspondre aux attentes des usagers. Ces démarches sont menées en continu, en associant les usagers dans le cadre de groupes de discussion par exemple. Couplées aux autres actions évoquées plus haut, ces mesures permettront d'œuvrer pour une meilleure qualité de service téléphonique.

Données clés

Auteur : [Mme Paula Forteza](#)

Circonscription : Français établis hors de France (2^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39486

Rubrique : Services publics

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 juin 2021](#), page 4676

Réponse publiée au JO le : [10 août 2021](#), page 6353