



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Modification des heures d'accueil téléphonique de l'Insee

Question écrite n° 496

Texte de la question

M. Max Mathiasin appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la modification des heures d'ouverture de l'accueil téléphonique de l'Insee et ses conséquences pour les concitoyens de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte. Jusqu'en juin 2024, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, heures de l'Hexagone, les agents de l'Insee renseignaient au téléphone les concitoyens sur des questions relatives à leur vie courante (numéro d'identification, indices de pension alimentaire ou de loyer, enquêtes, etc.) et les entreprises sur les différentes étapes de leur vie (création, modification, cessation). Depuis le 1er juillet 2024, l'accueil téléphonique n'est plus ouvert que de 9 h à 13 h, heures de l'Hexagone. Or avec le décalage horaire, les usagers résidant en Guadeloupe ou en Martinique, par exemple, ne peuvent désormais plus joindre l'Insee qu'entre 3 h et 7 h du matin ou 4 h et 8 h du matin heures locales, selon que l'on est en heures dites « d'été » ou « d'hiver ». Connaissant les difficultés d'accès aux moyens électroniques dans ces territoires, le *mail* ou le site internet ne peuvent pas être considérés comme des solutions de remplacement. Il lui demande quelles mesures seront mises en oeuvre pour préserver la qualité du service public et l'égal accès à l'accueil téléphonique de l'Insee de tous nos concitoyens, y compris ceux résidant en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion ou à Mayotte.

Texte de la réponse

L'Insee vient en effet de réorganiser son service de réponse aux usagers : les moyens de réponse téléphonique sont désormais concentrés sur des plages horaires resserrées (9h-13h heure de métropole). Cette évolution résulte de la forte augmentation des demandes, notamment par courriel, laquelle se traduisait par une dégradation du service : forte diminution du taux d'appels pris en charge (à certaines heures, seule une minorité d'appelants parvenait à joindre un conseiller de l'Insee) et forte augmentation des délais de réponse aux courriels. La réorganisation doit permettre de mieux concilier les deux types de contact (mail et téléphone) et d'atteindre les objectifs fixés aux services publics, à savoir une prise en charge de 85 % des appels reçus et une réponse sous cinq jours ouvrés aux demandes par courriel pour tous les publics de l'Insee. En parallèle, l'Insee développe différents outils pour répondre aux usagers 24H/24 chaque jour de l'année : les serveurs vocaux interactifs donnent l'information recherchée à l'utilisateur dans une très grande majorité des cas, une mise en relation avec un conseiller n'est demandée que pour deux à trois cas sur dix ; les robots conversationnels assurent en moyenne 300 conversations quotidiennes et parviennent à interpréter plus de 90 % des demandes. Pour reprendre certains exemples cités, d'une part les indices permettant d'actualiser une pension alimentaire ou un loyer ne sont pas donnés au téléphone par les conseillers depuis de nombreuses années ; ils sont en revanche disponibles sur un serveur vocal interactif dédié. D'autre part, les questions liées aux enquêtes concernant les particuliers arrivent fréquemment le week-end ou en dehors des heures d'ouverture des services, elles font donc l'objet de demandes par courriel, et une bonne part des usagers trouvent leur réponse sur un autre serveur vocal ou sur un robot conversationnel. Enfin, pour ce qui est des démarches des entreprises, notamment en lien avec le guichet unique, elles nécessitent dans la très grande majorité des cas l'envoi de pièces justificatives par courriel. Pour revenir au cas des citoyens ultramarins, en particulier ceux des Antilles,

l'Insee a bien identifié la difficulté éventuelle et sera vigilant quant à l'impact des nouveaux horaires. Différentes solutions techniques et organisationnelles sont d'ores et déjà envisagées pour un déploiement si besoin début 2025, la qualité de la réponse apportée à tous les publics demeurant une priorité pour l'Insee comme pour l'ensemble des services publics.

Données clés

Auteur : [M. Max Mathiasin](#)

Circonscription : Guadeloupe (3^e circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 496

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 octobre 2024](#), page 5121

Réponse publiée au JO le : [26 novembre 2024](#), page 6262