



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Fonctionnement

Question écrite n° 6557

Texte de la question

M François d'Aubert tient à attirer l'attention de M le ministre des postes, des télécommunications et de l'espace sur la multiplication de l'emploi de bandes sonores qui permettent aux organismes publics (SNFC, Antenne 2, sécurité sociale, etc) de décrocher tout en mettant leurs interlocuteurs en attente. En effet ce système qui tend à se généraliser ajoute à la facture de l'utilisateur le temps de réponse réel, souvent long, du standard.

Texte de la réponse

Reponse. - L'honorable parlementaire vise des dispositifs d'attente téléphonique en usage sur certains équipements associés à des services d'information, de réservation ou de prise de commandes par téléphone et créés à l'initiative de ces services. Ce type d'exploitation se justifie en raison de la disproportion pouvant exister à un moment donné entre le nombre d'appels entrants et le nombre de personnes affectées à leur traitement. Il donne satisfaction dans la majorité des cas, les entreprises ayant le souci d'offrir à leurs clients un accueil téléphonique de qualité, avec une attente réduite, sans laquelle les correspondants appelant seraient conduits, en cas de saturation même légère, à renouveler leurs appels. France Telecom mène des actions régulières de sensibilisation à l'amélioration de l'accueil téléphonique mais ne peut agir directement sur la qualité de service des standards téléphoniques des entreprises ou services publics visés.

Données clés

Auteur : [M. d'Aubert François](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6557

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace

Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 décembre 1988, page 3600