

14ème législature

Question N° : 1589	De M. Jacques Lamblin (Les Républicains - Meurthe-et-Moselle)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Réforme de l'État et simplification		Ministère attributaire > Réforme de l'État et simplification
Rubrique > administration	Tête d'analyse > rapports avec les administrés	Analyse > standards automatiques. conséquences.
Question publiée au JO le : 10/01/2017 Réponse publiée au JO le : 18/01/2017 page : 243		

Texte de la question

M. Jacques Lamblin alerte M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé de la réforme de l'État et de la simplification sur les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers des services publics du fait de la généralisation des standards automatiques. En effet, outre le coût généré par ces appels souvent surtaxés et dont la durée est prolongée par les différentes étapes imposées par la machine, on déplore le plus souvent l'absence de solution personnalisée en réponse aux problèmes spécifiques des usagers ainsi que des décisions souvent préjudiciables aux usagers, faute pour l'administration de disposer de tous les éléments d'information. Compte tenu des trop nombreux litiges générés par cette gestion unilatérale et sans appel des dossiers, il lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de ré-humaniser et d'améliorer la qualité des échanges des services publics avec leurs usagers.

Texte de la réponse

GÉNÉRALISATION DES STANDARDS AUTOMATIQUES

Mme la présidente. La parole est à M. Jacques Lamblin, pour exposer sa question, n° 1589, relative à la généralisation des standards automatiques.

M. Jacques Lamblin. Madame la secrétaire d'État chargée de la biodiversité, je souhaite par votre intermédiaire alerter M. le secrétaire d'État chargé de la réforme de l'État et de la simplification sur les difficultés auxquelles sont confrontés les usagers des services publics du fait de la généralisation des standards automatiques.

En effet, outre le coût généré par ces appels souvent surtaxés et dont la durée est prolongée par les différentes étapes imposées par la machine, l'utilisateur déplore le plus souvent l'absence de solution personnalisée aux problèmes exposés ainsi que des décisions regrettables faute pour l'administration de disposer de tous les éléments d'information. Compte tenu des trop nombreux litiges suscités par cette gestion unilatérale et sans appel des dossiers, je vous demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin d'humaniser les échanges des services publics avec leurs usagers ainsi que d'améliorer leur qualité.

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée de la biodiversité.

Mme Barbara Pompili, *secrétaire d'État chargée de la biodiversité*. Monsieur le député, à la suite notamment du développement du numérique, les rapports quotidiens entre les usagers et l'administration connaissent de profonds bouleversements. Les attentes des usagers se modifient tandis que se renforce leur degré d'exigence vis-à-vis des administrations, ce qui est tout à fait légitime.

Répondre à ces attentes, c'est développer une nouvelle vision de la relation à l'utilisateur en anticipant ses besoins pour lui proposer un service adapté, fluide, rapide, simple, en garantissant la performance du service.

Sous l'impulsion du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, le SGMAP, et dans le cadre de la profonde réforme de l'État menée sous cette mandature en s'appuyant notamment sur la révolution numérique, des priorités communes visant à transformer en profondeur la relation entre les usagers et les administrations et construire une relation attentionnée à l'utilisateur ont été définies par les différents ministères. Début 2016 a été lancé un plan d'action interministériel autour de la question de la relation à l'utilisateur, intitulé « Pour des services publics attentionnés à l'ère du numérique ».

Au-delà du seul canal téléphonique, c'est donc l'ensemble des canaux de relation avec l'utilisateur – physique, digital, téléphonique, épistolaire – et leur interaction qu'il fallait repenser. C'est ce qui a été fait.

On peut d'ores et déjà constater les résultats concrets de cette politique, parmi lesquels la généralisation de l'accueil sur rendez-vous et la transformation des guichets physiques en espace multi-services dans les caisses primaires d'assurance maladie – CPAM –, les caisses d'allocations familiales – CAF –, les services des impôts des particuliers – SIP – ou Pôle Emploi, pour ne citer qu'eux, le développement de démarches en ligne optimisées pour un accès en mobilité ou encore l'accélération et la généralisation des réponses aux demandes par courriel.

En ce qui concerne plus précisément l'accueil téléphonique, objet de votre question, celui-ci reste un enjeu clé pour les différentes administrations. Le référentiel Marianne, créé en 2008 et remis à jour cette année, a permis de définir le niveau de qualité qui doit être atteint par les administrations. Il établit un niveau d'engagement concernant les besoins les plus importants des usagers : amélioration du taux de décroché, du délai de mise en relation avec un agent, capacité à apporter une réponse personnalisée. Les principales administrations et les principaux opérateurs sociaux se sont lancés dans des chantiers d'optimisation de l'organisation de leurs accueils téléphoniques : structuration des centres d'appels et revue des organisations, investissement dans des équipements, redéfinition des rôles des agents, évolution des outils d'information du public, création de programmes de formation spécifiques.

Un guide des bonnes pratiques de l'accueil téléphonique a été publié dès 2012 par le SGMAP et l'ensemble des administrations concernées pour diffuser les innovations en matière d'accueil téléphonique. Au titre des transformations les plus récentes en la matière, on peut citer les actions menées par la direction générale des finances publiques – DGFIP –, la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés – CNAMTS – et la Caisse nationale des allocations familiales – CNAF. Toutes ces actions devraient permettre de mettre fin au phénomène que vous décrivez.

Enfin, je voudrais souligner que de nombreuses informations personnalisées sont mises à disposition du public par le biais du numérique – je pense aux simulateurs de droits de type « mes-aides.fr », aux outils d'orientation et aux générateurs de parcours de retraite, aux comptes personnels et autres outils de suivi en ligne des démarches les plus fréquentes. Ces dispositifs permettent d'accéder à des informations personnalisées en économisant le coût d'un appel.

Mme la présidente. La parole est à M. Jacques Lamblin.



M. Jacques Lamblin. Je ne doute pas de la bonne volonté que vous avez exprimée, madame la secrétaire d'État mais avant de vous poser cette question, je me suis amusé – si j'ose dire ! – à appeler l'Urssaf via le 3957 : il m'a fallu attendre trois minutes avant d'accéder à un interlocuteur. On peut imaginer que, lorsque l'on appelle ce type d'organisme pour faire part d'une difficulté sérieuse – ce qui est le plus souvent le cas – la conversation dure facilement un quart d'heure. Il n'est pas normal que ces appels soient surtaxés. À douze centimes la minute, on arrive rapidement à dépenser cinq, voire dix euros pour obtenir un renseignement. Il n'y a aucune raison que l'utilisateur soit le financeur du service qui le renseigne, en général sur un dysfonctionnement de l'organisme en question qui plus est. Il y a là un mode de fonctionnement à revoir : Il est en effet anormal, j'y insiste, de faire payer l'utilisateur lorsque celui-ci appelle une administration, un service public ou parapublic, comme c'est trop souvent le cas actuellement.