

# Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique

## Objectif

Améliorer l'accueil téléphonique qui reste un moyen de contact privilégié des Français avec les services publics.

## ENGAGEMENTS PRIS

Engagements pris lors du 5<sup>e</sup> CITP (février 2021) :

- un accès téléphonique sans surfacturation sera garanti pour tous les services publics
- tous les sites internet publics afficheront le numéro de téléphone permettant aux usagers de les contacter par téléphone.
- les réseaux s'engagent à converger vers un taux de décroché de 85 %.

## BILAN À DATE

Le téléphone

1<sup>er</sup>

canal de report en cas de difficulté sur les autres canaux (étude DITP)

Pour

44 %

des personnes interrogées le téléphone est perçu comme le canal qui s'est le plus dégradé au cours des cinq dernières années (par rapport aux autres moyens de contact des services publics : sites Internet, courriels, etc.)

Un retour d'expérience sur le canal téléphonique pendant la crise sanitaire a fait ressortir :

- une forte sollicitation par les usagers du canal téléphonique en raison du confinement qui a pu se traduire par une **dégradation du taux de décroché** au téléphone de certains réseaux
- la réalisation de contacts téléphoniques à l'initiative des administrations pour accompagner les populations vulnérables et limiter les risques d'isolement et de précarité financière :
  - ex. : Pôle emploi a proposé aux demandeurs d'emploi qui avaient pour habitude de réaliser leur actualisation mensuelle au sein des sites de le faire pour eux, à l'occasion d'un échange au téléphone
  - ex. : les caisses d'allocations familiales ont maintenu le lien avec les usagers précaires et simplifié leurs démarches administratives avec la possibilité, pour les usagers, d'envoyer des justificatifs par courriels, en remplacement de l'envoi postal.



Un guide des bonnes pratiques en matière d'amélioration de l'accueil téléphonique a été réalisé en 2020 et diffusé à tous les services publics

### Sur l'année 2021, le taux de décroché continue d'être fortement impacté :

- parmi les indicateurs suivis spécifiquement depuis fin 2020 par la DITP (taux d'ouverture des sites, indicateur de délai et taux de décroché), ce dernier est demeuré l'indicateur le plus affecté par la crise sanitaire
- cela s'explique par le maintien du canal téléphonique comme canal de report, dans un contexte de gestion des flux complexe dans les services publics, ainsi que par la mise en place de réformes à fort impact (ex. réforme des allocations logement, intermédiation financière, etc.) générant des appels supplémentaires.

#### Les services publics s'engagent :

##### CNAF :

- des contacts proactifs sont menés, notamment *via* le canal téléphonique, vers les allocataires qui ne déclarent pas leurs ressources trimestrielles afin de leur éviter des ruptures de droits
- mise en place du dispositif « websourds » pour mieux accueillir les usagers malentendants.

**ANTS** : des campagnes d'appels et de courriels sortants sont menées dans le cadre de l'administration proactive afin d'aller au-devant des besoins des usagers.

### Une mesure du taux de décroché à consolider :

- environ 40 % des réseaux de services publics sont outillés pour le mesurer
- 80 % des réseaux ont un taux de décroché supérieur ou égal à 85 % (sur la base des données disponibles mesurées en décembre 2021)
- le mode de calcul peut varier d'un réseau à un autre.

### Tous les réseaux de service public ont mis fin à la surtaxe et un affichage des numéros de téléphone sur les sites Internet est réalisé pour la quasi-totalité des services publics.

#### Une solution universelle pour améliorer l'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques

Le 3 février 2022, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, la secrétaire d'État aux Personnes handicapés et le secrétaire d'État de la Transition numérique et des Communications électroniques ont annoncé la mise en œuvre d'une solution universelle de l'accessibilité téléphonique à l'horizon 2024 qui permettra aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques de pouvoir appeler et recevoir des appels sans distinction d'interlocuteurs grâce à une interprétation en direct en langue des signes française, en langage parlé complété ou une transcription texte.

## PROCHAINES ETAPES

### Poursuivre la convergence vers les standards de qualité de service au téléphone :

- publier les résultats des centres d'appel téléphonique sur la plate-forme Services Publics +.

### Intensifier le déploiement des dispositifs à destination des malentendants :

- le déploiement d'outils à destination des malentendants fait partie des attendus au titre de l'engagement n° 3 du programme Services Publics +. Des progrès ont été réalisés mais le déploiement reste inégal selon les services publics et doit s'intensifier.

### Accompagner les services publics dans l'évolution de leur stratégie d'accueil téléphonique :

- mobiliser le Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP) afin de financer les investissements/équipements nécessaires

- accompagner les réseaux dans la construction d'une stratégie omnicanale. Afin d'améliorer l'accessibilité des services publics, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a annoncé que d'ici la fin 2022 « toute démarche numérique sera[ient] désormais systématiquement doublée d'un accueil de proximité, dans les espaces France services et d'un soutien par téléphone ». Afin de « donner le choix aux Français » dans leur relation à l'administration, 150 à 200 démarches numériques les plus utilisées par les Français seront ainsi disponibles en physique et par téléphone.