

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 15 octobre 2024

Accueil téléphonique dans les services publics :

Mesure systématique du niveau de satisfaction, objectif exigeant de 85 % pour le taux de décroché¹ par un agent, mise en place de solutions innovantes, le « Plan téléphone » se déploie avec une progression du taux de satisfaction des usagers

Le Gouvernement a lancé en 2023 le « Plan téléphone » avec les administrations et les principaux opérateurs de l'Etat dans le cadre du programme Services Publics +, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Objectif de taux de décroché par un agent à 85 % pour l'ensemble des services publics, mesure systématique du niveau de satisfaction, déploiement du rappel ou du rendez-vous téléphonique, le « Plan téléphone » vise à améliorer ce qui est aujourd'hui le canal le plus utilisé des Français pour contacter un agent public (43 % des échanges). Ainsi, 7 services publics atteignent ou dépassent le taux de décroché de 85 % (Anah, Les Crous, France Consulaire, France Travail, Gendarmerie nationale, MSA, Urssaf) et 18 services publics ont vu leur taux de satisfaction moyen progresser de 4 points à 84 %.

Des services publics au rendez-vous

Initié au printemps 2023, le "Plan téléphone" fixe un objectif ambitieux de taux de décroché supérieur à 85 % par un agent (hors service vocal interactif) versus un taux moyen observé de 78 % avec de grandes disparités. Actuellement en phase de déploiement, ce plan concerne en particulier les services publics à forts enjeux d'accueil téléphonique. Sept d'entre eux ont **atteint ou dépassé un taux de décroché par un agent de 85 % : Anah, Les Crous, France Consulaire, France Travail, Gendarmerie nationale, MSA, Urssaf.**

Avec le plan téléphone, les services publics s'engagent à mesurer la satisfaction de leurs usagers. **Sur les 18 services publics² déjà engagés dans cette évaluation ; le taux moyen de satisfaction est passé de 80 % à 84 %** entre début 2023 et le début 2024.

Pour permettre aux usagers d'identifier sans difficulté les numéros à utiliser pour joindre un agent, le « Plan téléphone » a également fixé un **objectif de lisibilité et d'affichage des numéros de téléphone sur les sites Internet** des services publics. **Cet objectif est désormais atteint à 100 %.**

*« Les Crous (Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires) se sont engagés collectivement depuis plusieurs années dans l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux étudiants (dématérialisation des échanges, plateforme nationale de prise de rendez-vous avec les services sociaux, développement de systèmes d'information pour améliorer la qualité des prestations proposées, etc.). Pleinement investis dans le Plan téléphone, les Crous ont créé un réseau national de téléconseillers répartis sur 4 plateformes téléphoniques qui a permis d'améliorer de manière significative à la fois les délais de réponse, mais aussi la qualité des informations apportées aux étudiants. Les centres de contacts de Clermont-Ferrand, Rennes, Bordeaux et Strasbourg regroupent les appels des Crous et répondent chaque année à près d'un million d'appels d'étudiants, avec un taux de décroché de 85,5 %, rappelle **Bénédicte Durand, Présidente du Cnous** (Centre national des œuvres universitaires et scolaires). Si notre objectif est largement atteint, nous poursuivons nos efforts et proposerons prochainement le rappel automatique et la mise en place d'un live chat. »*

Rappels automatiques et rendez-vous téléphoniques : de nouvelles fonctionnalités pour des échanges plus qualitatifs et une meilleure joignabilité

Le « Plan téléphone » a permis le déploiement de nouvelles solutions pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique. Dans ce cadre, **6 services publics (Anah, ASP, Cnam, France Travail, MSA, Urssaf)** ont mis en place des **systèmes de rappel téléphonique**. En 2023, les agents de France Travail ont ainsi effectué plus de 1,7 million de rappels, soit 14 % des échanges téléphoniques.

Autre solution pour les usagers, la mise en place de rendez-vous téléphoniques à grande échelle au sein des grands services publics et opérateurs de l'Etat : **Cnam, CNAF, DGFIP, France Services, France Travail ou MSA. La**

¹ Taux de décroché par un agent hors service vocal interactif

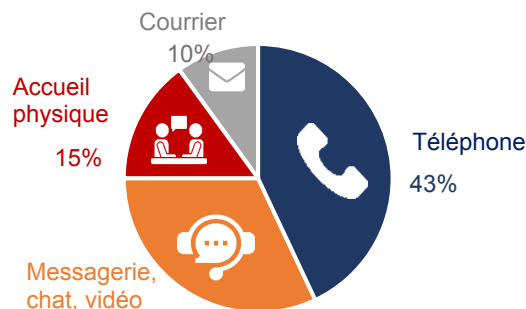
² ANAH, ASP, CNAF, Cnam, CNAV, Caisse nationale militaire de sécurité sociale (CNMSS), CNOUS, DGCCRF, DGFIP, DILA (3939), France Consulaire, France Titres, France Travail, Gendarmerie Nationale, Insee, MSA, Numéro unique d'accès au droit (3039) et Points Justice, Urssaf.

Cnam a notamment comptabilisé plus de 1,6 million d'appels pris sur rendez-vous, soit 9 % du total des appels. Précurseur sur l'offre de rendez-vous (sur place ou par téléphone) depuis de nombreuses années, la DGFIP a renforcé la visibilité de cette offre avec 2 nouveautés majeures en 2024 : la possibilité de prendre rendez-vous directement depuis l'appli mobile impots.gouv (près de 70 % des RDV pris depuis l'appli sont des RDV téléphoniques) et un accès direct à la prise de rendez-vous depuis les fiches de référencement des moteurs de recherche des centres des Finances publiques. Ces initiatives permettent de limiter le temps d'attente, d'avoir des échanges plus approfondis et de mieux répondre aux besoins des usagers.

"Avec en moyenne 17 millions d'appels reçus par an, le téléphone représente près d'un tiers des contacts entre France Travail, les demandeurs d'emploi et les entreprises. Pour atteindre un taux de décroché supérieur à 85 %, France Travail a développé depuis plusieurs années un certain nombre de ressources permettant d'améliorer l'expérience téléphonique et la relation avec nos usagers. D'abord, humains avec la contribution de 2 500 agents en moyenne par jour. Mais aussi technologiques avec par exemple le rappel automatique qui présente l'avantage de sécuriser la mise en ligne directe avec un conseiller dans les 2 heures, même quand les toutes les lignes sont occupées." explique **Stéphane Ducatez, Directeur général adjoint en charge du réseau de France Travail**. "Notre défi porte sur notre capacité à faire évoluer l'usage de cet outil indispensable. Pleinement investi dans le Plan Téléphone, France Travail est prêt à poursuivre ses efforts pour réduire les tentatives de rappels et répondre à l'engagement que nous avons envers chacun de nos usagers, tant sur le délai que sur la qualité de la réponse apportée."

Aurélie Combas-Richard, directrice déléguée aux opérations à la Caisse nationale de l'Assurance Maladie : « Le RDV téléphonique présente deux avantages de taille. Pour les usagers, il s'agit de proposer une nouvelle offre de service répondant à la fois à un besoin de proximité renforcé et de simplification administrative. Pour les agents, ce format d'entretien se prête à une étude préparatoire des cas en amont, ce qui donne lieu, le jour J, à une résolution définitive des dossiers dans près de 95% des cas. Fort logiquement, les avantages de cette offre se reflètent dans la satisfaction exprimée au travers de nos dispositifs d'écoute client : début 2024, 86 % des assurés se disaient satisfaits de leur RDV téléphonique, et près de 70 % d'entre eux, disposés à en faire une vive recommandation. »

Le téléphone est le canal de contact le plus utilisé pour échanger avec un service public



200 millions de sollicitations traitées par les agents publics*

*Hors hôpitaux, école/université, police-gendarmerie, bibliothèques, musées, tribunaux, SAUJ, services des collectivités, hors appels non répondus et chatbots

Le « Plan téléphone » s'inscrit dans le cadre du programme Services Publics+

**SERVICES
PUBLICS**



[Services Publics +](#) est le programme d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics. Piloté par la DITP, il porte 8 engagements communs à tous les services publics (délais de traitement, personnalisation des réponses, joignabilité, etc.).

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) pilote la feuille de route de la transformation publique définie par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. En savoir plus : modernisation.gouv.fr.

Contact Presse DITP : Sonia Duarte – presse.ditp@modernisation.gouv.fr - 06 40 74 19 37