

Paris, le 26 janvier 2023

## Communiqué de presse

### Étude sur les plateformes téléphoniques de quatre services publics : 40% des appels n'aboutissent pas

Le Défenseur des droits et l'Institut National de la Consommation ont mené, en partenariat, une étude visant à évaluer la disponibilité et la qualité des réponses apportées aux usagers par les plateformes téléphoniques de quatre services publics : la Caisse d'allocations familiales (CAF), Pôle Emploi, l'Assurance Maladie et l'Assurance retraite (CARSAT).

L'objectif de cette étude était de vérifier, dans un contexte de dématérialisation massive des démarches administratives, s'il était facile de joindre ces organismes par téléphone et de recueillir les renseignements utiles pour bénéficier d'une prestation. Pour chaque plateforme, quatre profils d'appelants ont été testés : une personne avec internet, une personne sans internet, une personne ayant des difficultés dans la maîtrise du français disposant d'internet, une personne d'âge mur disposant d'internet.

#### Des plateformes téléphoniques peu joignables

Sur les 1500 appels passés dans le cadre de l'enquête, 40 % n'ont pas abouti, avec des disparités importantes entre les quatre organismes. La durée moyenne d'attente pour obtenir un interlocuteur est supérieure à 9 minutes.

#### Un renvoi vers Internet trop systématique, une insuffisance des réponses des plateformes

Par ailleurs, les écoutants des plateformes téléphoniques se limitent trop souvent à renvoyer les usagers vers le site Internet de l'organisme, sans même s'assurer que la personne dispose d'un ordinateur ou d'un accès à Internet. Cette pratique crée une rupture d'égalité entre usagers et montre que le téléphone ne constitue toujours pas une véritable alternative au numérique.

Bien que l'enquête souligne l'amabilité des interlocuteurs, la qualité des renseignements obtenus reste insuffisante. Les taux de réponses satisfaisantes faisant suite à une demande d'informations ne dépassent jamais 60 %, quelle que soit la plateforme étudiée.

#### Les effets toujours délétères de la dématérialisation

Six ans après la première publication d'une [étude sur ces mêmes plateformes téléphoniques](#) la recommandation, largement réitérée par la Défenseure des droits, de conserver une pluralité de canaux d'information et de communication dans un souci d'égalité reste plus que

jamais d'actualité. 13 millions de personnes sont en difficulté, voire dans l'incapacité d'utiliser le numérique pour réaliser leurs démarches administratives. L'accès à l'information reste encore un parcours du combattant pour les usagers qui ne maîtrisent pas l'utilisation d'Internet.

C'est en proposant un service public proche des usagers, prompt à répondre à leurs demandes, quel que soit le canal de communication employé, que le non recours aux droits pourra reculer.

**Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008**

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur [www.antidiscriminations.fr](http://www.antidiscriminations.fr)

Contact presse

—  
Laetitia Got

Chargée de mission presse

[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)

Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46