

## Accueil téléphonique et dématérialisation : le Défenseur des droits et l'INC présentent les résultats d'une enquête mystère

L'Institut national de la consommation (INC) et le Défenseur des droits ont réalisé une enquête auprès de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), Pôle emploi et la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAMTS) afin d'évaluer la qualité des services téléphoniques de ces trois grands organismes. Pour ce faire, leurs réponses à des demandes de renseignement sur une prestation spécifique (l'allocation de logement social, l'allocation chômage et l'aide au paiement d'une complémentaire santé) ont été étudiées. Plus de 1 400 appels ont été passés entre mars et avril 2016 sur tout le territoire renvoyant à quatre différents profils d'utilisateurs – une personne malentendante, une personne avec un accent étranger, une autre ne disposant pas d'internet et un « usager lambda ».

Dans le contexte de la dématérialisation progressive des services publics, l'objectif était d'étudier l'effectivité de l'accès aux droits assuré par ces plateformes. Si l'usage du numérique est désormais incontournable et facilite la vie de millions d'utilisateurs, cette avancée interroge néanmoins le principe d'égalité d'accès aux services publics, en particulier pour les publics « moins connectés » qui représente une partie non négligeable de la population (16% des français n'ont pas internet chez eux et 21% des personnes qui ont internet ne se sentent pas à l'aise pour l'utiliser). La place et le rôle de l'accueil téléphonique, mode classique de relation avec les services publics, s'en trouvent renouvelés et doivent être interrogés.

Pour l'Assurance maladie, seul un tiers des appelants a obtenu des informations sur les démarches à effectuer, les conseillers renvoyant la moitié des appels vers Internet. A la question « ai-je droit à l'ACS ? », la personne avec un accent étranger a été renvoyée vers Internet dans plus de la moitié des cas et n'a pas eu l'information sur le plafond de ressource à ne pas dépasser pour bénéficier de la prestation. Le profil malentendant a bénéficié d'une attention particulière, dans près de deux tiers des cas.

Concernant Pôle emploi, 40% des conseillers de la plateforme téléphoniques fournissent des réponses succinctes et 36 % d'entre eux renvoient directement vers Internet lorsqu'il s'agit de connaître les démarches à effectuer pour bénéficier de l'allocation chômage.

S'agissant des CAF, les conditions d'obtention d'une allocation logement (ALS) sont rarement précisées, les appelants étant le plus souvent directement renvoyés vers le simulateur en ligne. Un appelant sur 5 a obtenu une réponse précise sur les démarches à effectuer, en particulier pour les profils « usager lambda » et « malentendant ». Les personnes avec un accent étranger ont été renvoyées vers Internet plus d'une fois sur deux contre 39% en moyenne.

Parmi les difficultés relevées, les différences de réponses constatées pour le profil avec accent étranger ne manquent pas d'interroger. Plus globalement, on note un renvoi sans doute trop rapide et systématique vers Internet pour des personnes qui n'en disposent pas toujours et qui, lorsqu'elles se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique, ne se voit pas préciser sa localisation ou ses horaires d'ouverture ... qu'il faudra donc sans doute trouver sur Internet.

A la lecture de ces résultats, pour le Défenseur des droits, Jacques Toubon « *internet facilite l'accès aux droits mais pas pour tous. La fracture numérique éloigne encore davantage un public vulnérable de son accès à l'information, c'est pourquoi il faut offrir des modalités d'information variées et conserver des lieux d'accueil physique* ». Au-delà, la pluralité des canaux d'information et de communication doivent être encore davantage articulés.

Les résultats de cette enquête sont publiés dans le mensuel *60 Millions de consommateurs* du mois d'octobre 2016 en vente en kiosque et sur le site Internet du Défenseur des droits.

Contact DDD : Laetitia Got  
01 53 29 22 79 / 06 20 50 34 46  
laetitia.got@defenseurdesdroits.fr

Contact INC : Anne-Juliette Reissier  
01 45 66 20 35 / 06 10 63 02 16  
aj.reissier@inc60.fr