

## Services publics : du bon usage des « nouvelles » technologies...

**A**yant eux aussi le souci de la qualité, les services publics réfléchissent en termes de « projets de service ». L'accueil du public, la communication interne et externe sont généralement des axes importants dans ces projets. Les technologies de l'information et de la communication – que l'on qualifiait de « nouvelles » il n'y a pas encore si longtemps – constituent un outil censé faciliter la mise en œuvre de la qualité. Qu'en est-il réellement ?

Il ne s'agit pas de faire le procès des technologies de l'information et de la communication : elles peuvent éviter au personnel des tâches répétitives et fastidieuses, et donc lui dégager du temps pour de l'activité plus relationnelle avec les usagers. De plus, ces technologies peuvent faciliter l'orientation du public et éviter à celui-ci de perdre du temps dans des files d'attente.

Pour autant, certains usagers peuvent être complètement déroutés par ces outils de plus en plus sophistiqués, les uns et les autres fonctionnant différemment et dans certains cas nécessitant de l'équipement.

Prenons par exemple les nouveaux systèmes téléphoniques avec consignes vocales : tous les ménages n'étant pas encore équipés d'un téléphone à touches – quand bien même l'échange avec un téléphone à cadran s'effectuerait gratuitement –, du coup la technologie peut être source d'exclusion.

Le processus peut avoir une cause technique (pas de téléphone à touches dans notre exemple), mais aussi culturelle quand les messages deviennent hermétiques pour l'utilisateur qui n'arrive pas à les décoder... Illustration anecdotique ci-contre : toute ressemblance avec des faits ayant réellement existé n'étant pas complètement fortuite.

## Notre Minitel est en panne...

**Notre Minitel est en panne. Nous appelons le service après-vente de France Télécom au 10-13...**

 « Bienvenue au service après-vente de France Télécom. Pour toute information commerciale, veuillez raccrocher et composer le 10-14 si vous êtes un particulier, et le 10-16 pour un professionnel. Pour rechercher un numéro de téléphone, veuillez raccrocher et composer le 12. Pour orienter votre appel vers le service après-vente spécialisé, un guide vocal va vous aider »...

 « **Le service après-vente spécialisé, c'est bien ça** »...

 « Pour un dérangement affectant votre accès Internet, faites le 1... Pour un dérangement affectant votre mobile, faites le 2... Vous avez déjà signalé un dérangement et vous souhaitez des informations sur l'avancement de la réparation, faites le 3... Pour un dérangement sur votre ligne, ou une assistance sur un produit ou un service, exemple top-message, faites le 4... Pour réécouter ce menu, faites le 5 »...

 « **Mais pour notre Minitel, qu'est-ce qu'on fait ? Y'a toujours de la musique, on attend un peu** »...

 « Votre appel a été transféré vers votre service après-vente »...

 « **Tiens, c'était donc pas le service après-vente avant ?** »

**&** « Service après-vente France Télécom bonjour... En raison d'un très grand nombre d'appels, votre demande ne peut être traitée immédiatement. Nous vous invitons à renouveler votre appel ultérieurement en composant le 10-13. L'appel est gratuit. Nous vous remercions de votre compréhension »...

**☹** « Mais pour notre Minitel, qu'est-ce qu'on fait ? On recommence : on fait le 10-13 »...

**&** « Bienvenue au service après-vente de France Télécom. Pour toute information commerciale, veuillez raccrocher et (...) ».

**☺** « Et s'il fallait faire le 4 (assistance sur un produit) ? On fait le 4 »...

**&** « Votre appel a été transféré vers votre service après-vente... France Télécom service après-vente bonjour ! Veuillez patienter, nous allons donner suite à votre appel... France Télécom service après-vente bonjour ! Veuillez patienter, nous allons donner suite à votre appel... France Télécom service après-vente bonjour ! Veuillez patienter, nous allons donner suite à votre appel... France Télécom service après-vente (...) ».

