

Discours prononcé par Jean-Jacques DEBACQ
Préfet de l'Orne
A l'occasion de la présentation du nouveau service téléphonique
de la Caisse d'Allocation Familiales de l'Orne
jeudi 21 juin 2001
15h00

Le temps n'est plus celui où, tel le 22 à Asnières, la CAF de l'Orne était extrêmement difficile à contacter. Cette époque est aujourd'hui, Monsieur le Président, Madame la Directrice, bien heureusement derrière nous.

Notre présence aujourd'hui est la démonstration officielle de votre et j'ose le dire de notre engagement collectif en faveur de l'accueil, afin d'améliorer le service public, le service rendu au public.

Ce nouveau service téléphonique est une réponse adaptée aux attentes de vos usagers.

Mieux prendre en compte les attentes des usagers. Cette ambition est double: d'abord **simplifier les relations entre l'Etat, les grands services publics et le citoyen et renforcer la qualité du service rendu au public.** Ce second objectif, qui se concrétise par le **développement d'une démarche qualité** dans l'ensemble des administrations de l'Etat et des grandes institutions, est tout aussi important que le premier.

Pour la majeure partie de la population, la CAF est assimilée, du fait de sa mission de service public, à un vaste ensemble dans lequel on trouve l'Etat, le département, les services les grandes institutions, ensemble souvent appelé "l'administration". Votre effort en matière d'accueil rejaillit dès lors directement sur l'ensemble des services publics dans l'Orne et je vous en remercie.

Aujourd'hui, chaque service, dans le cadre du Projet Territorial de l'Etat, véritable feuille de route de l'action de l'Etat pour trois années, s'attache à soigner également son accueil, et ainsi son image, conscient de ses responsabilités à l'égard des administrés ou des usagers.

A ce titre, ils sont engagés dans des réflexions et des actions sur la qualité de leurs services notamment l'accueil. L'attention portée au citoyen doit se doubler du souci d'éliminer les dysfonctionnements qui affectent, ici ou là, les relations et les contacts entre nos concitoyens et nos services. Imperfections de l'accueil, délais d'attente, horaires d'ouverture sont à mettre à l'épreuve de l'analyse des besoins.

En matière d'accueil, il faut bien l'avouer, les CAF n'ont jamais véritablement excellé. Vos difficultés en la matière résultent aussi, il faut bien en être conscient, de votre "succès". Le nombre impressionnant d'Ornais, la moitié de la population sans doute, bénéficiant de vos services engendre logiquement de nombreux rendez-vous personnalisés, une somme d'appels téléphoniques et un courrier considérables. A cela, il convient d'ajouter une réglementation de plus en plus complexe qui demande indéniablement du temps pour l'expliquer aux personnes bénéficiaires. Votre mission de pédagogie est d'autant plus primordiale que pour 19% des 45 500 allocataires, les prestations représentent plus de la moitié des ressources. L'installation de ce centre téléphonique est une modernisation essentielle attendue par tous vos usagers. Je vous en félicite.

Moyen de contact privilégié entre les administrations et le public, le téléphone, ce moyen de communication accessible à tous, rapide, efficace, peu coûteux, est également un moyen d'accueil du public. Les usagers du téléphone recherchent la rapidité, la compétence, et cela sans contrainte de déplacement. Ils veulent gagner du temps. Dans ce contexte, la prise en charge immédiate d'un appel, l'apport d'une réponse précise, un entretien de bonne qualité valorisent l'image de votre service et permet également des gains de productivité.

L'organisation de l'accueil téléphonique et des relations à l'utilisateur ne doit pas se résumer au passage d'un poste occupé en poste muet, en disque musical jusqu'à la sonnerie fatidique d'interruption de communication!..... Avec plus de deux cents appels par jour, vos cinq nouveaux collaborateurs qui répondent au téléphone ont pour mission de réduire l'attente dans vos locaux en fournissant directement par téléphone des renseignements, d'aider à la compréhension de certains formulaires ou courriers, d'apporter simplement aide et conseil.

Chaque service d'accueil doit également relever un autre défi : chaque organisation de l'accueil doit dépendre de la population à laquelle l'organisme s'adresse à travers ses missions. Les expériences démontrent qu'il convient de veiller à ne pas accroître par des traitements particuliers l'exclusion de certains usagers. Ce nouveau service téléphonique répondra aussi à l'attente de nos concitoyens les plus en difficulté bénéficiaires de vos services.

Je souhaite, Monsieur le Président, Madame la Directrice, saluer l'ensemble du personnel de la CAF de l'Orne dont la mission, notamment dans la lutte contre la pauvreté, est tout à fait essentielle. Permettez-moi enfin de souhaiter la bienvenue à vos cinq jeunes nouveaux collaborateurs qui ont pu bénéficier du dispositif emploi-jeune pour s'insérer dans le milieu professionnel et s'enrichir d'une première expérience.

Pour votre accueil aujourd'hui, je vous remercie.