

# INSEE Contact: le service d'accueil et d'orientation de l'INSEE



*Le service INSEE Contact*

Ouvert depuis 2003, le service INSEE Contact a été créé pour accueillir les demandes d'information statistique les plus courantes et guider les demandeurs dans l'offre de l'INSEE, essentiellement sur son site internet <http://www.insee.fr>. Depuis septembre 2004, l'activité du service s'est étendue à l'orientation des internautes francophones du site d'Eurostat. Le service opère sur 3 pôles, et 30 agents assurent les fonctions d'accueil et d'orientation. En termes de volume, le service a traité 110 000 appels téléphoniques et 27 000 courriers électroniques en 2005.

Quel que soit le canal d'arrivée (fax, courrier, téléphone ou courrier électronique), le service traite les demandes avec des outils de gestion des files d'attente et d'aide à la réponse, avec des orientations-types.

La création du service INSEE Contact s'inscrit dans une démarche globale entamée par l'INSEE au début des années 2000 pour redéfinir sa politique de diffusion des informations statistiques à destination de ses

deux principales sphères de clientèle: d'une part, le public, nombreux, à la recherche d'informations simples de cadrage, d'autre part, les utilisateurs institutionnels (décideurs, services administratifs, collectivités loca-

les...) qui conduisent des démarches décisionnelles et opérationnelles.

INSEE Contact répond à la mission de service public qui consiste à développer l'information économique et sociale et à la rendre plus accessible à tous les publics en utilisant les techniques disponibles.

Le changement a donc été mené de manière globale et résulte des trois réflexions suivantes:

- l'accès par tous les publics aux informations statistiques les plus courantes grâce à l'internet. La réponse de l'Institut a ainsi été la création du service INSEE Contact;
- la satisfaction des besoins spécifiques des institutionnels au niveau local. Les réponses sont fournies par les directions régionales;
- la réponse à apporter au public qui ne dispose pas d'un accès à l'internet. Elle a débouché sur la mise en place d'un réseau de partenaires (services publics, cyber-points) spécialisé dans l'accueil de ce public.

### La création du service INSEE Contact

Une enquête réalisée en 1999-2000 a révélé l'hétérogénéité des pratiques dans les directions régionales de l'INSEE, et donc les risques accrus de fournir des réponses divergentes. Dans le même temps, l'offre éditoriale de l'Institut s'élargissait et s'insérait progressivement dans un média plus universel que les canaux traditionnels: le site <http://www.insee.fr>. La création du service INSEE Contact est la réponse du comité de direction de l'INSEE à cette situation.

### Une mission redéfinie

La principale caractéristique de la politique mise en œuvre par le service INSEE Contact est le principe d'orientation. La complexité croissante de l'offre de l'INSEE militait pour ce recentrage de la politique de réponse de premier niveau, au premier chef vers le site internet. Ce principe d'orientation a pris encore plus de sens avec la décision de mettre, dans la mesure du possible, toute l'offre standard de l'INSEE sur son site, y compris ses bases de données, en accès gratuit. L'orientation consiste à diriger le demandeur, en fonction de ce qu'il exprime, vers des ensembles d'informations (les grands chapitres du site <http://www.insee.fr>) et à lui expliquer qu'il peut lui-même poursuivre sa recherche à l'intérieur de ces ensembles jusqu'à trouver

l'information qu'il souhaite ou à définir précisément le produit ou la prestation qu'il veut obtenir. Un des objectifs poursuivis est bien de rendre le demandeur autonome dans la consultation du site de l'INSEE, de lui offrir une accessibilité totale et directe à l'ensemble de l'offre la plus récente.

### La naissance d'un nouveau métier

Les chargés d'accueil sont des «généralistes» de l'orientation et non des «spécialistes» de la réponse. Des formations ont été et sont toujours mises en place pour aider à l'émergence de cette nouvelle compétence professionnelle. La difficulté centrale du projet, perçue dès son lancement, a été de construire une équipe. Les agents sont répartis sur trois sites distants (Paris, Rouen et Strasbourg). Il s'est donc posé le problème d'un fonctionnement suffisamment homogène pour garantir le même niveau de qualité et le même contenu aux réponses apportées au public.

Une analyse ergonomique a permis de faire des recommandations permettant d'éviter les écarts entre pôles, parmi lesquelles:

- des visioconférences bimensuelles réunissent des agents des pôles pour évoquer les difficultés concrètes du travail et proposer des solutions. Un séminaire annuel réunit l'ensemble du service. Un intranet spécifique, une lettre d'information hebdomadaire servent à améliorer en continu l'information des agents;
- la mise en place d'une organisation hebdomadaire de travail type qui réserve pour les agents de chaque pôle trois demi-journées pour la formation, les réunions d'équipe et des travaux communs entre pôles pour l'élaboration des règles et procédures;
- les règles de partage solidaire de l'activité entre pôles sont précisées dans une convention liant les trois pôles.

### Un premier bilan d'activité positif

Deux ans après son ouverture, le service INSEE Contact a atteint l'essentiel de ses objectifs. En assurant désormais la plus grande partie des réponses aux demandes d'information statistique, le service est désormais placé au cœur d'un système de relations qu'il a contribué à créer. La politique d'orientation qui vise à rendre autonomes les internautes semble porter ses

fruits. Un internaute bien guidé une première fois vers la (ou les) rubrique(s) qui le concerne(nt) n'aura pas besoin de solliciter de nouveau une conavigation dans la grande majorité des cas. Le service INSEE Contact, par ses références au site <http://www.insee.fr> et par ses orientations adaptées, travaille en quelque sorte à sa perte, au sens où il contribue à la réduction des sollicitations du grand public tout en les satisfaisant pendant que les connexions sont multipliées par dix.

### La relation avec des points d'assistance de second niveau (experts, directions régionales)

Le service ne peut répondre à toutes les sollicitations dont il est l'objet. Une réorientation des demandes vers des experts ou vers des directions régionales s'avère nécessaire dans un nombre de situations (environ une sur cinq) plus élevé pour les demandes exprimées par courrier électronique que par téléphone. Le recours à des unités de back-office pour un complément d'expertise ou la fourniture d'une prestation a nécessité la mise au point de protocoles de communication.

Vis-à-vis des directions régionales, les engagements réciproques ont été consignés dans une charte de service. Elle prévoit notamment d'informer les directions régionales sur les pratiques de réponse du service et de fournir des indicateurs sur la pertinence et la qualité des réponses qu'il apporte. Vis-à-vis des experts de la direction générale, le plus souvent sollicités sur des points de méthodologie, ou de fourniture de données détaillées, une même démarche aboutira en 2006.

### La relation avec les producteurs d'informations statistiques et avec les éditeurs

Les outils mis en œuvre par le service permettent une bonne écoute des publics et de leurs centres d'intérêt. Ils permettent de recueillir les suggestions et les critiques. L'analyse des questions posées offre des opportunités d'améliorer la forme et le contenu de l'offre éditoriale de l'INSEE. Le premier bénéficiaire en est le site internet de l'INSEE qui profite de manière très régulière des propositions d'aménagement, de correction et d'enrichissement qui sont formulées par le service grâce à l'écoute des publics et de leurs demandes.

### Des indicateurs de mesure

Depuis son ouverture et le début d'une montée en charge régulière de l'activité, le service INSEE Contact a traité près de 200 000 appels téléphoniques et environ 40 000 courriers électroniques. Un tableau mensuel détaille le type de sollicitations et de réponses. Le service INSEE Contact produit chaque trimestre des indicateurs de qualité. Ce sont ces indicateurs qui sont affichés et suivis dans le cadre de la charte d'accueil des services de l'administration centrale et déconcentrée.

Auteur: Yvonne Pérot  
INSEE Contact

Pour en savoir plus:

<http://www.insee.fr>