
L'utilisation et l'abus des boîtes vocales

Le 13 février 1997, un député de l'Assemblée législative de l'Ontario déposait une motion d'initiative parlementaire visant l'élimination des boîtes vocales. Quelques autres députés ont participé au débat dont nous reproduisons certains extraits ci-dessous. Bill Murdoch est député de Grey—Owen Sound, Gilles Morin représente Carleton-Est, Gilles Bisson représente Cochrane-Sud et Bob Wood représente London-Sud.

Bill Murdoch : Le XX^e siècle s'achève. Il aura été marqué par les nombreux progrès technologiques qui ont rendu la vie plus facile et plus agréable pour chacun de nous : des inventions comme l'automobile, la télévision, l'ordinateur et le téléphone, pour ne donner que quelques exemples. Mais à l'aube d'un nouveau siècle, je crois que nous devons nous arrêter pour réfléchir au téléphone.

Autrefois, quand on voulait parler à quelqu'un au gouvernement provincial, on téléphonait, la réceptionniste répondait et acheminait l'appel à la personne qu'on voulait joindre. Si cette personne n'était pas là, la réceptionniste prenait un message et le lui remettait à son retour, pour qu'elle puisse rappeler.

Cette époque est révolue. Il y a quelques années, quelqu'un, qui pensait probablement contribuer à l'avancement du téléphone, a inventé la boîte vocale. Cet inventeur croyait probablement jouer un rôle utile. Mais en réalité, il a signé l'arrêt de mort des communications téléphoniques telles que nous les connaissions jusque-là. De nos jours, pour communiquer avec quelqu'un dans un bureau du gouvernement provincial, on se sert toujours du téléphone, mais bien de choses peuvent se produire.

D'abord, il se peut que vous aboutissiez à une espèce d'annuaire téléphonique où la voix glaciale d'un ordinateur vous présente plusieurs possibilités embêtantes. On vous demande de faire un choix et d'appuyer sur le chiffre correspondant. Si vous ne saisissez pas bien l'un des choix, vous devez attendre que toute la liste soit répétée. Si la liste des choix ne répond pas à votre question, vous pouvez appuyer à l'aveuglette sur n'importe quel chiffre et exposer votre problème à la personne qui finira par vous répondre.

Deuxièmement, si par bonheur vous atteignez la bonne personne mais qu'elle n'est pas à son bureau ou est déjà au téléphone, on vous renvoie à la boîte vocale. Vous avez le choix de laisser un message auquel on ne répondra peut-être jamais ou de raccrocher et de tenter à nouveau votre chance plus tard.

Il ne s'agit là que de deux exemples de situations que connaissent très bien, j'en suis convaincu, les députés et leurs électeurs. Les boîtes vocales ne sont pas conçues en fonction de la personne qui appelle. Elles font l'affaire de ceux qui reçoivent les appels.

Je ne suis pas tout à fait contre les répondeurs. Le mien est branché après les heures de bureau. Mais, durant le jour, les gens méritent de parler à un être humain. C'est une politique à mon bureau.

Bill Murdoch

Voici quelques raisons pour lesquelles le gouvernement provincial devrait cesser d'utiliser les boîtes vocales :

- Les résidents des régions rurales et du nord de l'Ontario doivent payer des frais d'interurbain chaque fois qu'ils appellent à Queen's Park. Ce n'est pas juste.
- Les boîtes vocales encouragent la paresse. Même les fonctionnaires provinciaux les plus dévoués sont tentés de laisser des gens qui les appellent se perdre dans le dédale des boîtes vocales.
- Si vous appelez d'une cabine et qu'une boîte vocale répond, vous venez de jeter 25 cents par la fenêtre.

- Un appel à un bureau du gouvernement provincial est une invitation à passer à l'action, pas une audition à un concours pour trouver une belle voix.
- Même si vous avez la patience d'écouter le message et d'appuyer sur le bon bouton, on vous répondra peut-être : « Désolé, la boîte vocale est pleine, rappelez plus tard ».
- C'est du vrai gaspillage. Il faut encore des réceptionnistes pour répondre au téléphone lorsque vous faites le zéro.
- Dans le cadre de la Révolution du bon sens, le gouvernement a promis de trouver des solutions pratiques pour que le gouvernement réponde mieux aux besoins des citoyens. Se débarrasser des boîtes vocales serait un pas dans la bonne direction.
- Les contribuables de l'Ontario paient les salaires de tous les fonctionnaires provinciaux, des représentants élus et de leur personnel et méritent donc de parler à un être humain, à un être en chair et en os, lorsqu'ils appellent un bureau du gouvernement. Ils ne devraient pas être forcés de s'adresser à une machine.

Pour ces raisons, je recommande fortement à la Chambre d'appuyer l'élimination des boîtes vocales sur tous les téléphones du gouvernement provincial dont les frais sont assumés par les contribuables de l'Ontario. Les contribuables sont nos clients et les écouter fait partie de notre travail. Je ne vois pas comment on pourrait contester ce principe fort simple. Les boîtes vocales devraient être jetées à la poubelle avec les autres inventions inutiles du XX^e siècle, comme le cube de Rubik, le nouveau Coca-Cola et les fixatifs. Ce n'est pas une question de politique. C'est une question de bon sens. Débarrassons-nous des boîtes vocales avant qu'il ne soit trop tard.

Gilles E. Morin : Cette résolution me donne l'occasion d'exprimer mes inquiétudes à propos de la dégradation de notre engagement envers les services que nous devons rendre à la population. La résolution de notre collègue nous donne aussi l'occasion de nous demander si les technologies que nous avons adoptées servent réellement le public. Je pense que tout le monde conviendra que les systèmes téléphoniques automatisés sont devenus un fléau.

J'exagère peut-être, mais il n'en demeure pas moins qu'appeler une entreprise ou un bureau du gouvernement est devenu une course à obstacles, où l'on nous présente des choix qui ne conviennent jamais tout à fait à notre situation. Un bonjour chaleureux et une réponse qui va droit au but sont devenus l'exception plutôt que la règle. Nous réduisons les opérations du gouvernement au nom de la rentabilité. Mais sommes-nous efficaces ? Nos mesures sont-elles guidées uniquement par le souci de faire des économies ? Ou pouvons-nous encore être fiers des services rendus à la population ?

Les répondants agacent tout le monde mais ils dérangent tout particulièrement les personnes âgées et d'autres personnes vulnérables, dont certains handicapés. Pour ceux qui n'ont pas baigné toute leur vie dans la technologie ou qui sont frustrés par sa complexité, se faire répondre par une machine n'a rien de bien engageant et est souvent une source de confusion. Bien des gens abandonnent simplement la partie.

Je pense que nous devons nous rappeler que, peu importe les contraintes économiques, certains principes et droits fondamentaux s'appliquent et ne sont pas négociables. Nous avons été désignés par nos électeurs mais nous avons la responsabilité de servir tous les citoyens de l'Ontario. Peu importe leur situation, chacun d'eux a droit à une relation directe avec son gouvernement et dans la forme qui lui convient le mieux.

Je crois que les critiques adressées aux politiciens et aux bureaucrates sont directement proportionnelles à l'indifférence qu'ils manifestent à l'égard des citoyens avec qui ils entrent en contact. Chaque fois que nous qui sommes au service de la population traitons un citoyen avec respect et courtoisie, nous rehaussons la réputation de l'ensemble du gouvernement.

Peu importe le système réorganisé auquel nous aboutirons, nous devons nous efforcer de ne pas créer une « forteresse Ontario » qui servirait de rempart entre nous et les gens que nous sommes censés servir. Comprendre ce que nous n'avons jamais vécu est presque impossible ; ne même pas essayer de comprendre est inexcusable.

Gilles Morin

Lorsque j'étais ministre auprès des personnes âgées, j'ai rencontré de nombreux aînés merveilleux, fascinants mais aussi exigeants. Étant ministre sans portefeuille, je ne pouvais pas vraiment contribuer financièrement à leurs projets. Mais ces gens appréciaient qu'on s'intéresse à eux et, tout comme d'autres qui ont occupé le même poste, je me suis beaucoup intéressé à leurs problèmes. Mon expérience m'a confirmé l'importance de toujours maintenir la communication avec les groupes d'intérêt et avec les individus.

Dans un domaine connexe mais encore pertinent, je crois que la décision du gouvernement précédent de fermer l'Office des affaires des personnes âgées a été une grave erreur. La défense des droits est un aspect très important de notre travail, mais, pour vraiment comprendre les préoccupations des gens, il faut s'approcher d'eux. L'Office démontrait que le gouvernement était à l'écoute. À l'époque, le Ministère, le numéro sans frais,

recevaient 15 000 appels par année et le personnel répondait à chacun d'eux.

L'Office des affaires des personnes âgées offrait un programme extrêmement utile appelé *Through Other Eyes*. Ce programme permettait de prendre conscience concrètement de certaines difficultés auxquelles les personnes âgées et d'autres sont confrontés dans leur vie quotidienne. Je vous avoue que cette expérience m'a vraiment ouvert les yeux. Les frustrations que provoquent nos propres limites, accentuées par celles qu'entraîne un système d'information gouvernementale compliqué, ont de quoi rendre fou.

Le gouvernement actuel veut nous considérer comme une entreprise. Que cette façon de faire soit correcte ou non continue de faire l'objet d'une controverse. Mais si nous acceptons ce principe fondamental et dirigeons les opérations du gouvernement comme le ferait une entreprise, nous devons porter attention au service à la clientèle et, comme le dit un géant des services financiers : « Un client à la fois ».

La résolution de M. Murdoch mérite qu'on l'appuie, parce que c'est une façon de montrer aux Ontariens que le gouvernement de l'Ontario est en affaires et que ces affaires sont à nouveau les leurs.

Gilles Bisson : Je suis heureux de prendre la parole pour appuyer cette motion, mais je souligne d'entrée de jeu que je ne suis pas un luddite. Je pense avoir la réputation d'être le passionné de la technologie de mon parti. Je suis celui qui rend fou son personnel en le mitraillant à toute heure du jour de messages électroniques et de tout ce que permet l'informatique, mais je dois avouer que je suis d'accord avec le député.

Le grand problème qui se pose est le fait que, non seulement au gouvernement mais aussi dans le secteur privé, le premier contact de la personne qui téléphone pour obtenir un service en particulier est souvent une boîte vocale. Je vais vous donner quelques exemples de situations que j'ai vécues récemment.

Un électeur m'a téléphoné en janvier et m'a raconté qu'il avait essayé d'appeler quelqu'un au ministère de l'Éducation. Il avait une plainte assez importante à exprimer. Le système était non seulement une boîte vocale mais aussi une espèce de mécanisme de filtrage des appels. La personne qui appelait se faisait demander à qui elle voulait parler – on lui donnait une série de choix – puis il fallait appuyer sur le chiffre qui correspondait à la personne responsable de la plainte en question et laisser un message en s'identifiant et en décrivant brièvement l'objet de la plainte.

Ce pauvre type téléphonait au ministère de l'Éducation si je ne m'abuse et devait décrire l'objet de son appel à une boîte vocale. Au ton de sa voix, n'importe qui aurait deviné qu'il n'était pas de bonne humeur. Évidemment, personne ne l'a jamais appelé. Je lui ai suggéré d'appeler de nouveau et de

dire qu'il voulait les féliciter pour quelque chose de bien. Cette fois-là, on s'empressera peut-être de lui répondre.

L'autre situation s'est produite il y a deux ou trois semaines. Elle m'a fait rager. J'étais à Timmins. Le lundi matin, il y a un vol à 10 heures et un autre à 11 heures de Timmins à Toronto. J'avais une réservation pour le vol de 10 heures. Mes rendez-vous avec les électeurs se sont prolongés plus tard que prévu parce qu'un électeur avait un problème. Il me fallait appeler Air Ontario pour changer ma réservation et prendre le vol de 11 heures. Ils venaient tout juste de mettre en place le système de messages qui dit : « Bienvenue à Air Ontario, ne quittez pas, votre appel est important pour nous ». On me donnait environ 27 choix sur ce que je devais faire pour obtenir ce que je voulais. J'ai passé tant de temps à essayer de saisir sur quels boutons je devais appuyer, à cause de leur galimatias, que j'ai fini par rater mon vol. Sans blague.

J'ai mis 15 minutes à sortir du labyrinthe. L'une des phrases était : « Si vous connaissez le numéro de votre vol, composez-le. » Connaissez-vous bien des gens qui peuvent donner leur numéro de vol ? Nous avons des billets ouverts. J'ai dû me taper toute la liste des villes et toutes les heures de départ – et je vous assure que c'était plus compliqué que nécessaire. J'ai fini par arriver ici à 14 heures plutôt qu'à 11 heures.

Ce que j'essaie de démontrer, c'est que j'aimerais que cette motion ne vise pas seulement le gouvernement. Le bon sens a aussi sa place dans le secteur privé.

Je dis au député de Grey—Owen Sound que j'appuie en principe la motion qu'il présente, mais avec une réserve. Je crois que les boîtes vocales sont un bon outil si l'on s'en sert correctement. Je crois qu'elles ont leur place à l'intérieur de la bureaucratie. Si j'essaie de vous appeler sur votre ligne privée, monsieur le député de Grey—Owen Sound, que vous n'êtes pas là et que j'ai envie de vous laisser un message détaillé, j'aimerais encore avoir la possibilité d'appeler votre boîte vocale privée et de vous dire : « Bonjour Bill. Voici de quoi il s'agit. Pouvez-vous me rappeler ? ».

Le personnel a souvent bien du mal à suffire à la tâche de nos jours, parce qu'il est très peu nombreux. Les fonctionnaires ont du mal à communiquer l'information correctement.

Les boîtes vocales sont utiles si l'on s'en sert correctement, mais je crois vraiment que le député a raison d'insister pour que le public ne se fasse pas répondre par une boîte vocale.

Gilles Bisson

L'interaction entre le public et la fonction publique, ainsi qu'entre le public et les entreprises devrait se faire comme suit : quand nous téléphonons, une réceptionniste ou la personne

responsable répond pour s'occuper de nous. Il n'y a rien de plus frustrant que de se faire répondre par une machine.

Avez-vous déjà essayé de téléphoner au Régime des obligations alimentaires envers la famille ? Là, c'est vraiment le comble. Si vous voulez voir un exemple parfait de la désorganisation, sans parler du système, téléphonez au numéro qu'ils nous donnent pour obtenir de l'aide. Il y a dans ma circonscription des électeurs qui passent littéralement leurs journées au téléphone, sans jamais rejoindre personne.

Nous utilisons les boîtes vocales notamment parce qu'il n'y a pas assez de personnel dans la fonction publique. Le gouvernement essaie de devenir plus efficient, c'est ce qu'il raconte tout au moins parce que j'ai posé des questions à ce sujet, et l'un des moyens pour y parvenir a consisté à mettre une foule de gens à la porte et à se servir d'une multitude de boîtes vocales. En réalité, si nous avons ces boîtes vocales, c'est parce que le gouvernement a licencié la plupart du personnel. Dans certains ministères, comme au ministère des Ressources naturelles et au ministère des Transports, plus de la moitié du personnel a été renvoyé. Il y a beaucoup moins de gens pour répondre aux demandes de renseignements.

Bob Wood : Je serai le trouble-fête et donnerai le point de vue du Conseil de gestion sur cette question.

Le Conseil de gestion est d'accord avec les plaintes exprimées par les députés de tous les partis représentés à la Chambre, mais nous pensons que la solution ne consiste pas à se débarrasser de la technologie mais plutôt à la mettre au service de la population. Nous aimerions souligner que les boîtes vocales sont un élément essentiel de la productivité et des économies que les électeurs attendent de nous, ainsi que du bon service à la clientèle.

Nous avons actuellement plus de 25 000 boîtes vocales employées par les fonctionnaires du gouvernement. Grâce à elles, un bureau gouvernemental typique qui compte 200 employés et quatre réceptionnistes peut économiser plus de 100 000 \$ ou 80 p. 100 des frais de prise des messages. Une boîte vocale qui coûte 8 \$ la ligne téléphonique ne représente qu'une infime fraction du coût des réceptionnistes à plein

temps, qui gagnent souvent plus de 30 000 \$ par année, sans compter les avantages sociaux de la fonction publique de l'Ontario.

Pour dissiper les inquiétudes très légitimes du député de Grey—Owen Sound et d'autres députés, il faut que les boîtes vocales servent les gens.

Bob Wood

Même si les boîtes vocales font parfois pester, elles peuvent aussi réduire les frais des services téléphoniques en permettant de laisser des messages et des réponses détaillés au lieu de le faire par personne interposée, ce qui brouille parfois les communications. Il y a aussi plus de 400 boîtes vocales audiotex, qui fournissent des renseignements préenregistrés sur les programmes. La plupart d'entre elles sont accessibles par un numéro sans frais pour éliminer les frais d'interurbain. La technologie permet aussi d'effectuer au téléphone des milliers d'opérations courantes et de renouvellements de permis, ce qui représente une économie de temps et d'argent pour les contribuables.

Le plus grand reproche qu'on fait souvent aux systèmes de communication automatisés est qu'ils ne sont pas toujours appuyés par un personnel de soutien permettant de répondre aux demandes de renseignements qui sortent de l'ordinaire. Le gouvernement est déterminé à améliorer ses systèmes de communication et, dans la mesure du possible, à faire en sorte qu'une personne en chair et en os prenne la relève lorsque les diverses formes d'automatisation ne fournissent pas un service suffisant. En résumé, le Conseil de gestion croit qu'il faut parfois suivre le courant quand il ne sert à rien de s'y opposer.

Nous comprenons qu'un bon nombre de députés soient tentés de voter en faveur de cette résolution pour exprimer leur frustration. Quant à nous, nous ne l'appuyons pas, parce que nous pensons que la solution consiste à faire fonctionner un système qui peut être très utile pour tous. Nous pouvons fournir un meilleur service à un moindre coût et c'est évidemment cela qui compte en bout de ligne.