



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 30618

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur le numéro de téléphone unique de renseignements administratifs, le « 3939 ». Expérimenté pour une durée de six mois dans la région Rhône-Alpes, ce service informera le grand public en fournissant une réponse rapide dans tous les domaines du service public. Il souhaiterait par conséquent savoir s'il entend expérimenter et développer un service identique dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. - Question transmise à M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat.

Texte de la réponse

Le développement des nouveaux services aux usagers est au coeur de l'action du Gouvernement en matière de simplification des démarches administratives. En effet, comme l'a rappelé récemment le Président de la République lors de ses vœux aux corps constitués, le développement de l'administration électronique est l'une des priorités de ce Gouvernement et sera l'un des leviers de la réforme de l'État. Cette préoccupation a également été rappelée par le Premier ministre à Lyon le 9 février dernier, lors de l'annonce du plan stratégique pour l'administration électronique et du projet ADELE. Ce plan, qui sera coordonné par le secrétariat d'État, à la réforme de l'État, présente les 140 nouveaux projets qui seront mis en place par les ministères, les collectivités territoriales et les organismes sanitaires et sociaux, pour la période 2004-2007. La cohérence d'ensemble sera assurée par l'ADAE (Agence pour le développement de l'administration électronique). L'ensemble de ces projets représentera un budget global de 1,8 milliard d'euros. Parmi ces projets figure la procédure unifiée de changement d'adresse qui pourra être effectuée indifféremment dans les mairies ou dans des espaces publics numériques ou encore à domicile via Internet. Cependant, le développement de l'administration électronique ne saurait se limiter aux seuls utilisateurs de l'Internet et de nombreux projets seront mis en place pour faciliter les démarches quotidiennes des citoyens. Parallèlement à la création de nouveaux services de proximité sur Internet, le Gouvernement souhaite aussi rendre plus accessibles les services existants. C'est ainsi qu'il a été décidé du lancement du numéro de téléphone unique de renseignements administratifs « 3939 ». Ce numéro unique est accessible en région Rhône-Alpes depuis le 18 novembre 2003, du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 14 heures. Le coût d'une communication est de 0,12 euro par minute. Une réponse de premier niveau est donnée en moins de trois minutes à chaque appel concernant tout renseignement administratif (agriculture, consommation, douanes, éducation nationale, formalités et procédures, logement, urbanisme, social, santé, travail...). La création de ce numéro unique « 3939 » pour les renseignements administratifs répond à un triple objectif : personnaliser la première étape de la relation entre les usagers et leurs administrations et orienter plus efficacement et plus rapidement les usagers dans leurs recherches d'informations ; alléger la charge des agents des services de l'État et des collectivités locales en leur permettant de se consacrer à leurs missions principales ; mieux connaître les demandes des citoyens pour créer de nouveaux services ou faire évoluer les services existants. Enfin, pour le numéro unique « 3939 », le Premier ministre a précisé qu'à l'issue de la période d'expérimentation de dix mois prévue dans la région Rhône-Alpes, et sous réserve des résultats de l'évaluation qui sera conduite, ce service sera étendu à l'ensemble du territoire.

national avant la fin de l'année 2004 et bien évidemment la région Provence-Alpes-Côte d'Azur à cette occasion.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30618

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 décembre 2003, page 9751

Réponse publiée le : 1er juin 2004, page 4106