



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

administration

Question écrite n° 48200

Texte de la question

Mme Huguette Bello appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État sur l'extension du « 39 39 » aux départements d'outre-mer. Après une période d'expérimentation dans deux régions, ce numéro de téléphone unique de renseignement administratif, qui vient d'être généralisé à l'ensemble de la France métropolitaine et qui permet d'obtenir une réponse à toute question administrative, n'est en effet pas accessible aux usagers des services publics des départements d'outre-mer. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il compte prendre pour que les départements d'outre-mer puissent avoir accès à ce service dans les conditions de disponibilité et de coût similaires à celles qui sont appliquées en France métropolitaine.

Texte de la réponse

La mise en place d'un numéro unique de renseignements administratifs « 3939, Allô, Service public » conformément à la volonté du Président de la République et du Premier ministre s'inscrit dans le plan d'ensemble de la simplification des démarches administratives et de l'accessibilité des services publics. C'est également un élément important du plan pour le développement de l'administration électronique (ADELE) pour la période 2004-2007. Pour mener à bien ce projet et afin de mettre en place un outil qui corresponde aux attentes des Français, la méthode de l'expérimentation a été retenue. Elle a permis de progresser par étape, en étant à l'écoute des acteurs locaux, qu'ils soient usagers ou agents publics. Ainsi, le « 3939, Allô, Service public » a d'abord été lancé en Rhône-Alpes le 18 novembre 2003, puis étendu à l'Aquitaine le 1er juillet 2004. Depuis le 4 octobre, l'ensemble du territoire métropolitain a accès à ce nouveau service. Le succès rencontré permet de continuer à développer le 3939, et notamment de l'étendre aux départements d'outre-mer qui n'ont été ni oubliés, ni exclus. En effet, il est prévu dans le plan de généralisation du 3939, que ce nouveau service soit accessible aux départements d'outre-mer dès le 1er décembre 2004. A cet effet, les préfets ont été saisis par le ministre de l'outre-mer et le secrétaire d'État à la réforme de l'État afin que la base de données nationale puisse s'enrichir des données locales des départements d'outre-mer et que la continuité territoriale du service public soit assurée.

Données clés

Auteur : [Mme Huguette Bello](#)

Circonscription : Réunion (2^e circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 48200

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : fonction publique

Ministère attributaire : fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 octobre 2004, page 7881

Réponse publiée le : 7 décembre 2004, page 9750