



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 49207

### Texte de la question

Mme Muriel Marland-Militello interroge M. le Premier ministre sur le service téléphonique « Allô service public 39 39 ». Ce dispositif de renseignement interministériel a été mis en place pour apporter aux usagers de façon personnalisée et anonyme des informations sur leurs droits, sur les démarches qu'ils doivent accomplir et sur leurs obligations à respecter. Accessible du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 8 heures 30 à 18 heures au prix d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe, Allô service public couvre un large éventail de domaines allant de l'état civil à la sécurité sociale en passant par le droit des associations, les élections et les banques et assurances. Elle apprécierait d'avoir un bilan du fonctionnement de ce service. Elle aimerait particulièrement savoir quels dispositifs d'évaluation existent et quelles actions sont menées pour informer nos compatriotes de l'existence de ce service.

### Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative au fonctionnement du service téléphonique « 39-39 Allô service public » mis à la disposition des usagers par l'administration. Le dispositif « 39-39 Allô service public » permet aux citoyens d'obtenir des renseignements administratifs à distance et constitue avec les centres interministériels des renseignements administratifs une plate-forme unique d'orientation et d'information des usagers. Il comporte deux niveaux de réponse. Les renseignements administratifs simples sont directement gérés par les téléconseillers, alors que les demandes plus complexes, celles requérant une réponse personnalisée, sont acheminées vers l'un des neuf centres interministériels de renseignement administratif, ou, pour les sujets fiscaux, vers les centres impôts-services. Le bilan global de ce service est positif. En effet, près de trois appels sur quatre trouvent une réponse, que ce soit sans ou avec transfert. En outre, les temps d'attente et de communication sont relativement courts, avec une moyenne de 5 secondes d'attente pour un renseignement simple et 1 minute 15 secondes d'attente pour un transfert. Selon une enquête TNS SOFRES-DGME de janvier 2009, le service 39-39 est un outil populaire (environ 1,3 million d'appels par an) et efficace grâce à la rapidité, la qualité de l'accueil et la compétence des interlocuteurs. Le dispositif 39-39 est régulièrement évalué et remis à jour, de manière interne et externe. D'une part, la Documentation française fournit aux téléopérateurs une formation initiale et continue, et organise très régulièrement des réunions concernant les questions nouvelles posées par les usagers. Elle se charge également de vérifier la qualité de la prestation fournie, au travers de « questions mystères », à raison de trois vagues de mille questions par an. Les centres interministériels des renseignements administratifs ont demandé aux téléconseillers de participer à leur propre évaluation, en transférant en fin de conversation les usagers volontaires aux enquêteurs de la Documentation française. Ces derniers recueillent ainsi les impressions immédiates des usagers sur les possibilités d'amélioration de la qualité du service utilisé. D'après ce baromètre, plus de 99 % des utilisateurs du 39-39 se déclarent satisfaits de la réponse obtenue. D'autre part, des enquêtes indépendantes sont régulièrement organisées, par exemple par la TNS SOFRES, ou par des cabinets de consultants privés. Concernant l'information sur l'existence de ce service aux usagers, une campagne d'information a été mise en

place, notamment par la diffusion de trois spots publicitaires sur les principales radios nationales, mettant en situation usagers et téléopérateurs et rappelant à plusieurs reprises la fonction du 39-39 et les horaires d'ouverture du service. Cette information a naturellement été reprise par les principaux sites Internet de l'administration, comme servicepublic.fr ou les portails des préfectures, ainsi que dans la presse écrite et sur des affiches publicitaires. Enfin, il faut ajouter que ce service est en constante évolution, pour répondre au mieux aux attentes des usagers. À la demande du ministre, dans le cadre de la révision générale des politiques publiques, la direction générale de la modernisation de l'État s'attache par exemple à veiller à ce que la totalité des centres d'appels de l'État abandonne la pratique des numéros surtaxés, au nom du principe d'égalité d'accès au service public, ou encore à renforcer la qualité du service rendu, en élargissant les horaires d'accessibilité de l'administration de l'État.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Muriel Marland-Militello](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 49207

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Premier ministre

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 mai 2009, page 4727

**Réponse publiée le :** 29 septembre 2009, page 9213