

3939

Le numéro officiel
du renseignement administratif

Allo Service-Public

La DILA offre à l'utilisateur différents moyens d'accès à distance à l'information et au renseignement administratif : le site service-public.fr et sa messagerie, 3939 Allo service-public. Elle répond ainsi aux attentes des citoyens qui souhaitent disposer de plusieurs moyens d'accès à l'information, présentant des avantages spécifiques selon les différents moments de vie ou la nature des questions. L'information administrative des usagers est désormais conçue dans une approche « multi-canal ».

Le téléphone, un média qui se porte bien

L'idée d'un numéro unique de renseignement administratif interministériel est née en 1957 avec la création du premier numéro unique en France, BAL 84-00. L'administration ouvre alors le premier centre interministériel de renseignement administratif (CIRA), marquant ainsi sa volonté de modernité, afin de donner un accès privilégié à une information légale

et fiable dans le but d'améliorer ses rapports avec l'utilisateur.

Le 3939, version actuelle du numéro, perpétue cette tradition et permet aux citoyens d'obtenir une information objective sur ses démarches administratives. Au fil des années, ce service a su innover et s'adapter pour répondre à une demande toujours plus soutenue.



Article sur le premier CIRA, Le Monde, septembre 1957

Les missions d'ASP 3939

Allo Service Public 3939 a pour mission de simplifier la vie quotidienne des usagers, plus spécialement pour leurs démarches administratives. Plus largement, sa mission est de renseigner le citoyen sur ses droits, ses obligations et ses responsabilités envers les autres citoyens.

L'information par téléphone participe d'une politique publique globale d'accueil et d'information des usagers. Elle vise, avec les autres canaux d'accès à distance tels que le site service-public.fr et sa messagerie, à éviter aux usagers des déplacements aux guichets, particulièrement inutiles. Ces derniers sont d'autant plus fréquents que l'utilisateur n'a pas réuni auparavant les bonnes pièces justificatives ou n'a pas bien identifié le service responsable ou, tout simplement, ignore les modalités permettant d'effectuer sa démarche.

En répondant aux préoccupations personnelles des usagers, l'information administrative contribue à une plus grande sécurité juridique et à une meilleure cohésion sociale :

- **Sécurité juridique**, en permettant aux usagers de faire leurs choix en connaissance de cause et d'accomplir à temps et correctement leurs démarches.

- **Cohésion sociale**, en offrant aux non-internautes ou à ceux pour qui le droit est difficile à comprendre, un accès pédagogique à des informations parfois essentielles pour eux, rétablissant ainsi une certaine égalité devant la loi.



Informatrice spécialisée à Metz



Info service Consommation à Montpellier

Allo Service public 3939 : L'organisation du numéro unique d'appel

Le dispositif « 3939 Allo service public » constitue une plate-forme virtuelle unique d'orientation et d'information des usagers. Il comporte deux niveaux de réponse.

Les renseignements administratifs simples sont pris en charge par des télé-conseillers de premier niveau à partir d'une base de réponse, appelée base de connaissance, élaborée et

mise à jour par l'administration.

Les demandes plus complexes sont transférées vers l'un des six secteurs spécialisés composant le deuxième niveau de réponse en accès direct par le 3939 : Intérieur, Droit du travail, Droit de la consommation, Justice, Fiscalité et Logement-Urbanisme

Le second niveau du 3939 (composé du Centre d'appels interministériel de la

DILA (CAI)*, des centres impôts-service et du centre Info service consommation) permet, sans rupture de communication, de répondre à des questions plus complexes ou peu fréquentes, de mieux expliciter des règles dont l'utilisateur met en doute la consistance parce qu'elles déçoivent ses attentes (contraventions routières par exemple).



***Le CAI de la DILA** : situé à Metz, le centre d'appel interministériel accueille des fonctionnaires mis à disposition par les ministères de l'Intérieur, de la Justice, ainsi que par les ministères chargés du travail, du logement de l'urbanisme et de l'environnement. C'est le principe qui prévaut dans une architecture interministérielle. La spécificité de ces agents de l'État est d'être des généralistes de leurs propres secteurs de compétence. Cela signifie qu'ils doivent couvrir un spectre large de connaissances dans le cadre d'une compétence. Le renseignement administratif par téléphone est une mission qui demande des qualités personnelles et professionnelles spécifiques face à des usagers en difficulté, parfois même en détresse, qui ne savent plus se repérer dans les arcanes de l'administration. Les informateurs renseignent mais n'interprètent pas le droit. Ils ne sont ni des avocats, ni des conseillers juridiques. Ils actualisent régulièrement leurs connaissances et maintiennent, ainsi, un haut niveau de fiabilité par une veille juridique permanente et des formations adaptées.

La base de connaissance : une base de réponse pour le premier niveau

Le **premier niveau du 3939** dispose pour la réponse de 2 outils intégrés : une **base de connaissance** couplée à une **base d'orientation**.

La **base de connaissance** compte plus de 1 500 fiches de réponse permettant au premier niveau de répondre aux questions des usagers de manière sécurisée. S'ajoutent à ces fiches de réponse des fiches d'escalade : ces dernières comportent de brefs éléments de définition, permettant de bien qualifier la question et de choisir correctement soit le secteur de compétence concerné au sein du second niveau, soit l'organisme extérieur susceptible d'apporter un renseignement spécialisé. La **base d'orientation** est un annuaire numérique comportant 55 000 organismes et guichets, leurs adresses, horaires d'ouverture, numéros de téléphone, adresses de messagerie, etc.

Une partie des fiches de réponse sont issues des fiches du guide *vos droits et démarches* de *service-public.fr*. Les autres ont été spécialement créées ou adaptées par les équipes de la DILA et de ses partenaires pour le contexte particulier de l'interaction téléphonique avec l'utilisateur. Plusieurs de ces fiches créées initialement pour les besoins du renseignement téléphonique sont ensuite disponibles sur *service-public.fr*. Le contact téléphonique personnalisé avec des usagers individuels permet ainsi d'enrichir l'offre de contenus numériques aux internautes.

Les points forts du 3939

→ Pour les usagers :

- Un numéro unique, facilement mémorisable pour les renseignements administratifs.
- Un accueil téléphonique fondé sur la relation humaine avec l'utilisateur.
- Un gain de temps : le 3939 évite les déplacements inutiles au guichet et les recherches multiples.
- La délivrance, garantie par la Dila, d'un renseignement fiable.
- Un respect de l'anonymat de l'appelant et de la confidentialité des informations délivrées.

- Un mode d'accès privilégié pour les personnes fragilisées, à mobilité réduite ou isolées.

→ Pour la collectivité et les services publics :

- Un service créant de la valeur ajoutée : en prenant en charge l'information administrative de premier niveau, le numéro unique allège la charge de nombreux agents des services de l'État et des collectivités territoriales, en leur permettant de mieux se consacrer à leurs missions principales.

- Un service simple et moderne qui contribue à valoriser l'image du service public.

- Un service générant des gains de gestion indirects : le coût de traitement d'un appel téléphonique est largement inférieur à celui d'un accueil au guichet, et a fortiori d'un traitement par courrier de la demande. Le téléphone et les messages électroniques sont deux modes de contacts complémentaires.

Plus d'un million et demi d'appels traités en 2009

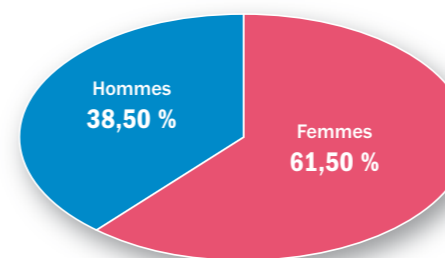
Le numéro reçoit quotidiennement entre 6 500 et 8 000 appels. Ainsi, en 2009, le 3939 a traité 1 516 000 appels dont 485 000 appels pour le secteur intérieur, 288 000 en droit du travail, 182 000 pour le secteur consommation, 121 000 pour le secteur justice et 106 000 pour le logement

et l'urbanisme. 850 500 appels, soit 56% du total, ont été traités par la plate-forme de premier niveau alors que 665 000 appels, soit 44% étaient escaladés et traités par les centres d'appels du deuxième niveau. Dans le cadre de la RGPP (Révision générale des politiques publiques) deux mesures

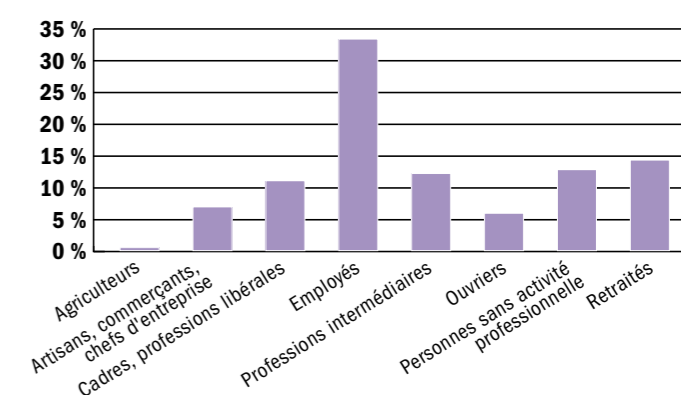
importantes ont été mises en œuvre en 2008 et 2009 : le coût pour l'utilisateur est désormais celui d'une communication locale depuis un poste fixe et l'amplitude horaire d'ouverture a été élargie de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 8h30 à 18h30 le samedi.

Le public du 3939

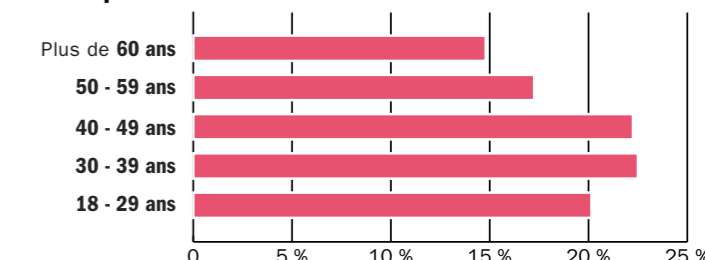
Le plus souvent une femme...



... employée ou cadre intermédiaire



... de plus de 35 ans



Le plateau du Mans, premier niveau du dispositif.

Appels entrants
au 3939

Affaires sociales, Aides sociales, RSA, Assurances, Banque, Chômage,
Consommation, Éducation, Entreprises, Environnement, Fiscalité,
Fonction publique, Associations, Papiers, Droit des étrangers, Mariage,
Divorce, Successions, Logement, Copropriété, Particulier employeur,
Prestations familiales, Santé, Maladie, Maternité, Accident du travail,
Droit du travail, Contrat, Conventions collectives, Formation

Usagers orientés
vers un guichet,
un site ou un numéro
pertinents

Usagers transférés
sans rupture

Intérieur	Travail	Consommation	Justice	Fiscalité	Logement urbanisme
Certificat d'immatriculation	Rupture du contrat	Résoudre un litige	Pension alimentaire	Impôt sur le revenu	Bail et location
Titres de séjour	Démission	Ventes à distance	PACS	ISF	Prêt immobilier
Permis de conduire	Licenciement	Les garanties	Autorité parentale	Défiscalisation immobilière	Obligation du propriétaire
Passeport	Rémunération	Délais de réflexion, rétractation	Mariage, concubinage	TVA	Logement HLM
Carte d'identité	Conventions collectives	Devis	Divorce	Taxe professionnelle	Aides au logement
État civil	Durée du travail	Communication, téléphonie	Plaintes, casier judiciaire	Plus-value immobilière	Permis de construire
Associations	Sanctions disciplinaires	Affichage des prix	Succession, donation	Impôt sur les sociétés	Syndic de copropriété
Élections	Conditions de travail	Livraison, produit détériorés	Tutelle	Taxe d'habitation	Charges locatives
Relation avec l'administration	Formation professionnelle	Leasing	Huissier, Avocat	Prime pour l'emploi	Règles d'urbanisme
Amendes...	Représentants du personnel	Sécurité alimentaire	Aide juridictionnelle...	Cadastre	Voirie

La répartition des thèmes traités au 3939 par le premier niveau, généraliste, et leur répartition dans les secteurs spécialisés du deuxième niveau.

Témoignages d'usagers

Une fois par an les usagers du 3939 sont sollicités pour donner leur avis sur le service offert, en voici quelques extraits.

Réponse très claire.
Si toutes les administrations
pouvaient répondre comme ça,
ce serait formidable...

C'était parfait, rapide, clair
et efficace... merci

On m'a bien expliqué la procédure...
ce service est une excellente initiative...

C'est dommage
que ce soit un service si peu connu.
Réponse claire, pas de mots compliqués...

J'ai appelé concernant une loi d'octobre 2009 :
j'ai été agréablement surpris...
Alors que les autres administrations
ne répondent jamais...

Avoir une réponse complète
sans avoir à se déplacer, c'est super.
Je suis satisfait...

Très utile avant de se déplacer
à la préfecture...

Réponse complète, c'est important
et agréable de ne pas avoir
de serveur vocal interactif...

Vous m'avez rendu service...