



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

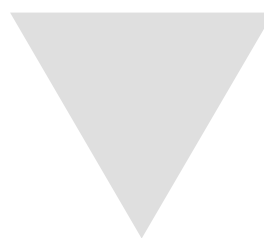
MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

Dossier d'information

La première
réponse
à vos
questions
administratives



3939



F o r m a l i t é s
C o n s o m m a t i o n
S a n t é
E n v i r o n n e m e n t
L o g e m e n t
E m p l o i
J u s t i c e
T r a v a i l
... .

Sommaire

1	Nous vous simplifions l'État : lancement d'un numéro unique de renseignements administratifs
2	Les avantages du numéro unique
3	Comment le "3939" trouve sa place au sein du renseignement par téléphone de l'utilisateur ?
4	Comment fonctionne le "3939, Allô, service public ?"
5	Service-public.fr : le renseignement administratif sur internet
6	Bilan de l'expérimentation en Rhône-Alpes et en Aquitaine
7	L'expérience du centre d'information par téléphone du Canada
8	Organisation du traitement des appels



Nous vous simplifions l'État : "3939" le numéro unique de renseignements administratifs

Octobre 2004

"3939 Allô, Service Public" opérationnel partout en France

Le Gouvernement a souhaité mettre en place un numéro de téléphone unique, le "3939", permettant à tout citoyen d'obtenir en moins de trois minutes une réponse ou une orientation à toute demande de renseignement administratif.

Le succès de l'expérimentation du "3939", baptisé "Allô, service public", en Rhône-Alpes (depuis novembre 2003) et en Aquitaine (depuis juillet 2004), permet une généralisation sur l'ensemble du territoire dès octobre 2004.

Ce service est accessible de 8h à 19h en semaine et de 9h à 14h le samedi sur simple appel téléphonique. Une réponse de premier niveau sera donnée en moins de trois minutes.

Les questions nécessitant une réponse experte sont basculées, sans rupture de communication, vers des services administratifs de renseignement experts : généralistes (les CIRA) ou fiscaux (centre impôts services).

Avec un coût de 0,12 euro par minute à partir d'un téléphone fixe, l'utilisateur paye seulement la communication au prix d'une communication locale, le service de renseignement reste gratuit pour l'utilisateur.

Pour la première fois, grâce à la mobilisation de l'ensemble des services de l'État, des préfectures, des collectivités locales, une même base de données réunira l'ensemble des informations administratives nationales et locales : l'utilisateur peut ainsi avoir accès, par un point d'entrée unique, à un ensemble de domaines administratifs (agriculture, consommation, douanes, éducation nationale, formalités et procédures, logement, urbanisme, social, santé, travail, ...). Ces informations seront accessibles par chacun par téléphone, mais aussi par Internet sur www.service-public.fr

Ce projet s'inscrit dans le plan ADELE (2004/2007) pour le développement de l'administration électronique et plus globalement dans la volonté de simplification des démarches administratives et d'accessibilité des services publics. ■



Les avantages du numéro unique

Pour les usagers

Un numéro unique, facilement mémorisable pour l'ensemble des démarches administratives.

Un accueil convivial : en moins de 3 sonneries, un accueil téléphonique humain orientera l'utilisateur dans ses démarches administratives.

Un gain de temps : le "3939" évite les déplacements et les files d'attente inutiles pour des simples informations et renseignements.

Un renseignement fiable certifié par l'administration.

Un service assurant l'anonymat et la confidentialité des informations demandées.

Un service assurant la mobilité et l'accessibilité du plus grand nombre à l'information administrative : accessible par tous, de n'importe où, qui permet de limiter les déplacements, notamment pour les publics fragiles ou les personnes résidant dans les zones isolées.

7

Pour les agents publics

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

Un service simple et moderne qui donne une image valorisante du service public.

Pour la collectivité et pour les services publics

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 vont être désormais encouragés.

Un service efficace : le monde professionnel a besoin de réponses claires, précises et rapides sur le droit applicable. Avoir un seul point d'entrée permettant d'expliquer la réglementation est un outil de valorisation économique de notre pays. ■



Comment le "3939" trouve sa place au sein du renseignement par téléphone de l'utilisateur ?

Le renseignement administratif par téléphone de l'utilisateur a connu plusieurs évolutions majeures dans les années récentes :

- D'abord, certains services centraux de ministères ont mis en place leurs propres centres d'appels téléphoniques.

Ainsi, **la direction générale des impôts, avec "Impôts service"** a installé, d'abord à titre expérimental en région Nord-Pas-de-Calais, puis sur tout le territoire, des centres Impôts service qui permettent aux particuliers et aux entreprises d'obtenir des renseignements d'ordre général sur tous les impôts pouvant aller jusqu'à l'aide à la compréhension des documents reçus de l'administration fiscale.

Par ailleurs, **le ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, avec "Info emploi"** a mis à la disposition du public un service de renseignements téléphoniques sur la réglementation du travail, les aides à l'emploi et la formation professionnelle ainsi qu'un service supplémentaire dédié à l'application de la réglementation relative à la réduction du temps de travail.

- Ensuite, **les neuf centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)**, qui fournissent par téléphone, depuis 1956, toutes les informations administratives et tous les renseignements de nature à faciliter l'accomplissement des formalités et démarches d'ordre administratif, ont évolué pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Ainsi, en 2003, ils ont été interconnectés de manière à constituer un centre d'appels virtuel. Ce centre permet, notamment, le cheminement et l'orientation de tous les appels reçus vers le premier spécialiste des CIRA disponible dans le réseau, quelle que soit son implantation géographique (Lyon, Marseille ou Lille par exemple).

Cette mise en réseau virtuel devrait permettre d'accroître le nombre d'appels traités, qui était déjà supérieur à 800 000 en 2003.

Ce dispositif est complexe puisque, selon la question que l'utilisateur souhaite poser, il est amené à composer des numéros de téléphone différents, par exemple celui des centres Impôts service ou celui des CIRA.

Le numéro unique, "3939" facilitera l'accès des usagers aux renseignements administratifs.

Le "3939" :

- offre un point d'accès unique aux questions administratives ;
- apporte une réponse aux questions les plus simples ;
- réoriente l'utilisateur si celui-ci souhaite plus de détails vers le bon interlocuteur. ■



Comment fonctionne le "3939, Allô, service public" ?

Ce service, accessible au "3939" dénommé "Allô, service public", a été expérimenté avec succès en régions Rhône-Alpes et Aquitaine depuis novembre 2003.

Missions et organisation d'"Allô, service public"

"Allô, service public" fournit à l'utilisateur, en trois minutes en moyenne, une première réponse simple. Les informations communiquées sont relatives par exemple :

- aux formalités et démarches administratives (exemples : quelles sont les formalités et procédures administratives pour lesquelles la production de justificatifs de domicile demeure requise ? quel est le délai de réponse d'une administration ?) ;
- aux pièces et formulaires à remplir (exemples : quels sont les formulaires de demande d'inscription sur la liste électorale d'une commune de France, de demande d'aide juridictionnelle, de déclaration de succession ?) ;
- aux références indiciaires ou statistiques (exemples : quelles sont les valeurs du SMIC et de l'indice du coût de la construction ?) ;

Si ces éléments ne sont pas suffisants, ou si la question est directement trop complexe, "Allô, service public" oriente l'utilisateur vers le service expert compétent dans l'administration (services déconcentrés de l'État, collectivités locales, autres services publics mais également CIRA ou centres Impôts service). Cette connexion peut se faire directement, avec une priorité d'appel (CIRA, Impôts), ou par l'indication des coordonnées d'appel.

Pour renseigner les usagers, les téléinformateurs d'"Allô, service public" disposent d'une base de connaissances et d'un protocole de réponse, dont le contenu et les évolutions relèvent de l'administration :

- La base de connaissances comprend, d'une part, **3 170 fiches "Vos droits"** rédigées par la direction de la Documentation française, en lien avec les services compétents des ministères ; et **1 250 fiches questions-réponses préparées par les CIRA**, à partir de questions posées sur internet et par téléphone par les usagers.

La base de connaissances comprend, d'autre part, **une liste de coordonnées des services locaux compétents** pour traiter les questions des usagers. Pour établir cette liste, un recensement des téléphones et des horaires d'ouverture des services publics locaux a été établi par les préfetures, avec le concours des collectivités locales. Cette base de connaissances recense plus de 50 000 organismes recevant du public et regroupe plus de 500 000 données.



- Le protocole de réponse validé par l'administration décrit les principales étapes du traitement d'un appel par les téléinformateurs : prise en charge d'un usager ("Allô, service public, bonjour – quelle est votre question ?"), écoute, questionnement ("pouvez-vous me préciser ?"), reformulation de la question ("vous souhaitez donc connaître ?"), réponse et prise de congé ("je vous remercie pour votre appel et vous souhaite une bonne journée. Au revoir, madame").

Il présente également **des réponses pour les situations spécifiques** (questions multiples, professionnels, interlocuteurs émotifs, pressés, exigeants...).

La réponse au téléphone sera assurée par la société Phone Marketing, dans le cadre d'un marché notifié le 1^{er} septembre 2003. Cette société, implantée à Levallois-Perret, Lyon et Marseille, qui a réalisé, en 2002, un chiffre d'affaires de 23 millions d'euros, fournira notamment le personnel employé à la réponse aux appels, la plate-forme technique et la structure de la base de connaissances adaptée au renseignement téléphonique.

Cette société dispose de nombreuses références dans le secteur concurrentiel (SNCF, BNP Paribas, éditions Lamy, France Télécom, Les Échos...) ainsi que de plusieurs références dans le secteur public : le Service d'information sur l'euro du ministère de l'Économie, le centre d'appels de Drogues alcool tabac info service (DATIS), et le centre d'appels de la Commission pour l'indemnisation des victimes de spoliations (CIVS).

Le dispositif retenu a les avantages suivants :

- il répond tout d'abord à une recherche de **simplicité d'appel** pour l'usager en prévoyant un numéro unique et une prise en charge rapide de l'appel. C'est ainsi que la procédure de traitement des appels est prévue pour que soient traités en priorité et majoritairement les appels requérant une réponse simple et rapide, ainsi que de manière plus limitée ceux nécessitant une réponse plus experte ;
- **il est encadré par l'administration qui produit l'information et la garantit** : ce sont les services publics qui valident l'information dispensée par les informateurs d'"Allô, service public" et le contenu de la base de connaissances et du protocole de réponse ;
- **il sera régulièrement soumis à une évaluation qualitative et quantitative pour améliorer en permanence son efficacité.** ■



Le renseignement administratif sur internet

[www. service-public.fr](http://www.service-public.fr), le portail de l'administration française

[service-public.fr](http://www.service-public.fr), est un portail mis en place par la documentation française qui a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services qui lui permettent d'accomplir ses démarches et d'exercer ses droits.

Avec plus de **160 millions de pages vues**, **23 millions de visites** et **21 millions de visiteurs** entre mai 2003 et mai 2004, **Service-public.fr est devenu un media de masse**.

La lettre de service-public.fr, qui informe toutes les semaines des nouveautés du site, atteint les 80 000 abonnés en mai 2004. Tous les mois, plus de 1 500 personnes supplémentaires s'abonnent à la lettre.

4 000 **messages** en moyenne sont **traités** chaque mois, la majorité d'entre eux portant sur des questions d'emploi-travail, de logement et de famille. 80 % des messages reçoivent une réponse en moins de deux jours et plus de 90 % en moins de trois jours. 86 % des messages concernent les renseignements administratifs et proviennent en majorité des particuliers.

Pour pouvoir répondre aux attentes des usagers, [service-public.fr](http://www.service-public.fr) - qui comprend 1 400 000 pages indexées - s'enrichit en permanence. Ainsi, en mai 2004 :

- **le Guide des droits et démarches est constitué** de plus de 800 sommaires thématiques, 3 170 fiches d'informations "Vos droits", 1 250 questions-réponses, dont 450 à destination des professionnels et des entreprises ;
- 1 686 **formulaires** sont **en ligne**, soit près de 90 % des formulaires administratifs existants ;
- 248 **téléservices** sont proposés par les sites publics, soit un doublement en un an ;
- **l'annuaire de l'administration** référence près de 10 000 services : 6 445 services nationaux et 3 628 services locaux, soit plus de 13 800 responsables de l'administration ;
- **l'annuaire des sites internet publics** référence plus de 10 000 sites : 958 sites nationaux, 6 080 sites locaux, 3 384 sites étrangers, 98 sites européens et 126 sites internationaux, soit une augmentation de plus de 1 300 sites en un an ;
- l'accès organisé aux ressources du web public utiles pour les démarches quotidiennes se fait grâce à plus de 3 000 liens qualifiés. ■



Bilan de l'expérimentation en Rhône-Alpes et en Aquitaine

Plus de 80 % des usagers sont satisfaits ou très satisfaits du service rendu par "Allô service public" :

- 78 272 appels présentés ;
- 73 014 appels répondus ;
- 91,36 % de qualité de service (décroché en moins de 3 sonneries).

Ils apprécient tout particulièrement d'être en **contact direct avec une personne** et d'avoir un **point d'entrée unique** plutôt qu'un automate ou un dispositif internet.

Les usagers d'"Allô service public" **apprécient** tout particulièrement :

- la **qualité de l'accueil téléphonique**
- la **rapidité de décrochage**
- la **rapidité d'obtention de réponse à leur question.**

99 % des usagers pensent avoir de nouveau recours au "3939".

L'attente de la généralisation à toute les régions de France a été fortement exprimée. ■

BILAN QUANTITATIF D'ÉVALUATION SUR 10 MOIS D'ACTIVITÉ

Mercredi 19 novembre 2003 au mercredi 15 septembre 2004



⇔ **78 272** Appels offerts

⇔ **73 014** Appels répondus

⇔ **91,36 %** De qualité de service*

⇔ **2 457** Heures de communication

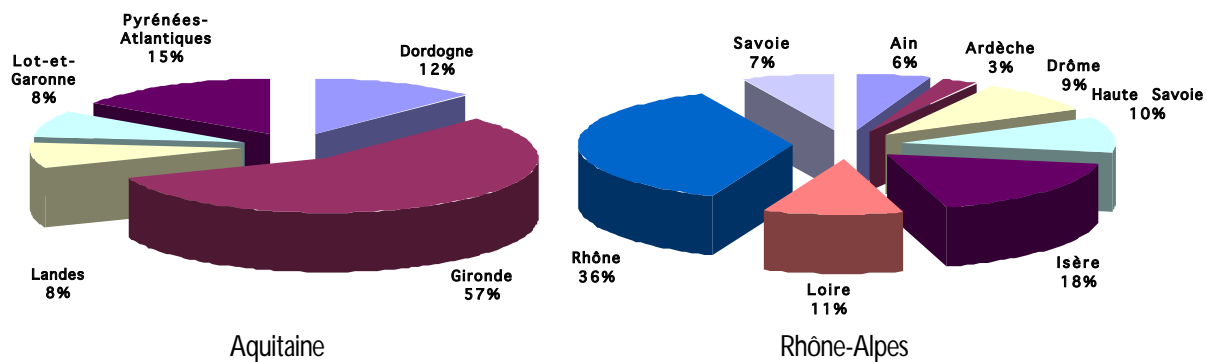
⇔ **14 490** Escalades CIRA (moins de 20%)

⇔ **7 058** Transferts vers la DGI (près de 10%)

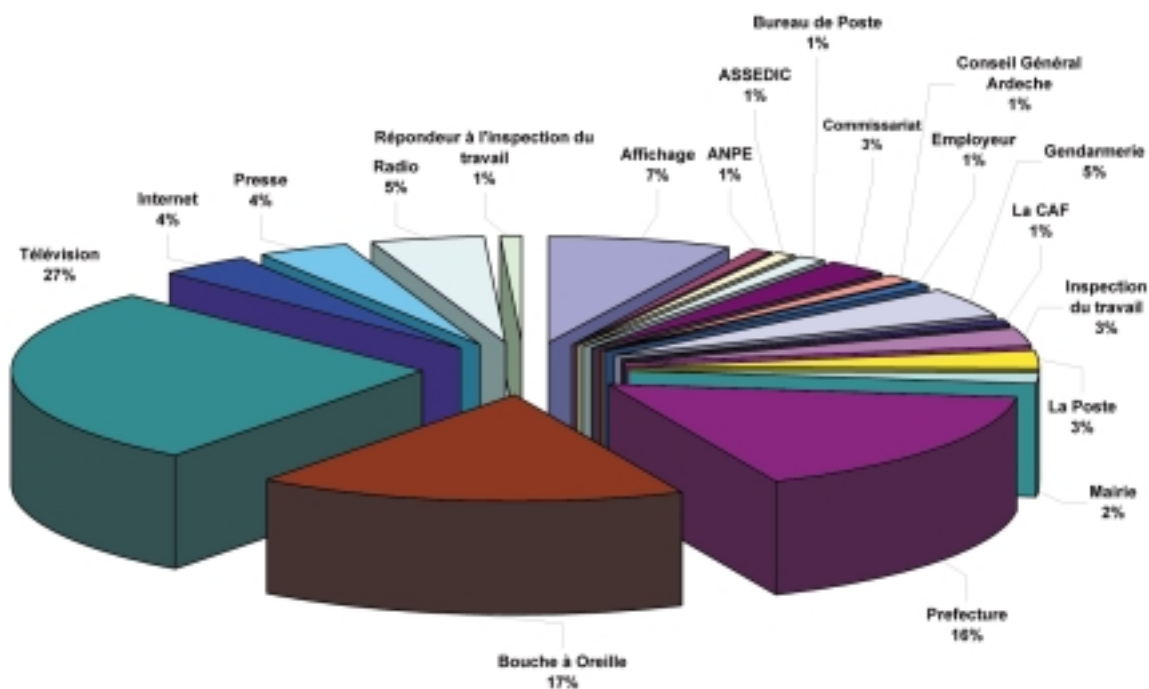
* Pour MSN de Qualité de Service Locale (rapport des appels ayant obtenu réponse sur les appels présentés moins les abandons courts : entre 4 et 8 secondes)



Ventilation des appels de la région Aquitaine et de la région Rhône-Alpes du 18 novembre 2003 au 14 septembre 2004



Ventilation de l'impact média par source



TOP 50 - Septembre 2004
Du 1^{er} au 11 septembre

Classement	Libellé de la Question
1	Quelles sont les formalités pour obtenir une carte grise lors de l'achat d'un véhicule d'occasion ?
2	En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte grise ?
3	Comment faire établir ou renouveler un passeport pour une personne majeure ?
4	Comment obtenir ou renouveler une Carte Nationale d'Identité (CNI) ?
5	Quelles sont les formalités à accomplir lors de la vente d'un véhicule d'occasion ?
6	Comment obtenir un duplicata de la carte grise ?
7	Comment faire établir un duplicata d'un permis de conduire en cas de perte ?
8	Comment obtenir un extrait d'acte de naissance avec filiation ?
9	Quelles sont les démarches à accomplir pour faire établir une procuration ?
10	Comment démissionner et quelles en sont les conséquences ?
11	Comment obtenir un extrait de casier judiciaire ?
12	Quels sont les délais de conservation des différents papiers relatifs à la vie quotidienne ?
13	Comment obtenir un certificat de situation administrative (certificat de non gage) ?
14	Quelles sont les démarches nécessaires à la sortie du territoire d'un enfant mineur ?
15	Où s'adresser lors d'un litige de consommation ?
16	Quel est le montant du salaire minimum de croissance (SMIC) ?
17	Quelles sont les modalités du congé parental d'éducation ?
18	Quelles sont les conditions d'obtention du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) ?
19	Qu'est-ce qu'un chèque emploi service ?
20	Comment obtenir un permis international ?
21	Comment obtenir / renouveler une carte de résident ?
22	Comment bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ?
23	Quelles sont les démarches pour faire établir une carte grise d'un véhicule acquis suite à un héritage ?
24	Comment faire inscrire un enfant de moins de 15 ans sur un passeport ?
25	Comment s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi ?

Légende

Orange = Intérieur ; Vert = Emploi / Travail ; Marron = Concurrence / consommation ; Rose = Logement / Urbanisme
Violet = Justice ; Bleu = Allocations familiales / Santé / Affaires familiales ; Bleu clair = Sécurité sociale / Retraite

Noir = relevant de plusieurs secteurs

TOP 50 - Septembre 2004
Du 1^{er} au 11 septembre

26	Comment faire établir un duplicata d'un permis de conduire en cas de vol ?
27	Comment obtenir une carte de séjour ?
28	Quelles sont les formalités pour se marier ?
29	Comment devenir Français par naturalisation ?
30	Comment déclarer la destruction d'un véhicule à la préfecture ?
31	Quelles sont les formalités pour obtenir une carte grise lors de l'achat d'un véhicule neuf ?
32	En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte d'identité ?
33	Qu'est ce que l'espace Schengen et quelles sont les conditions d'entrée dans l'un des pays signataire ?
34	Comment bénéficier de l'aide juridictionnelle ?
35	Dans quels cas faut-il faire une déclaration de travaux ou/et demander un permis de construire, et quelles sont les formalités correspondantes ?
36	Comment faire établir ou renouveler une Carte Nationale d'Identité (CNI) pour une personne mineure ?
37	Quelles sont les conditions d'attribution de l'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) ?
38	Comment se procurer un certificat d'hérédité ?
39	Comment échanger un permis délivré à l'étranger contre un permis français ?
40	Quels sont les cas de rupture anticipée du contrat à durée déterminée (CDD) ?
41	Quelles sont les indemnités dues à un salarié lors de son licenciement et quelles en sont les modalités de calcul ?
42	Quelles sont les conditions d'attribution d'une pension de réversion du régime général de sécurité sociale ?
43	Quelles démarches doivent effectuer les ressortissants de l'Union Européenne pour séjourner en France ?
44	Quelles sont les démarches à réaliser pour résilier un bail ?
45	Comment conclure un Pacte Civil de Solidarité (PACS) et quelles en sont les incidences sur la vie quotidienne ?
46	Quelles sont les modalités du congé de paternité en cas de naissance d'un enfant ?
47	Quelles sont les formalités à accomplir en matière de sécurité sociale en cas de déménagement ?
48	Une femme mariée est-elle obligée de remplacer son nom de jeune fille par le nom de son mari à la suite de son mariage ?
49	Sous quel délai et à partir de quelle date le dépôt de garantie doit-il être restitué au locataire ?
50	Comment obtenir un visa pour se rendre à l'étranger ?

L'expérience du centre d'information par téléphone du Canada

- Le numéro unique "1 800 O - Canada", premier point d'accès à l'information gouvernementale, a été créé en novembre 1998 par le gouvernement canadien.
- Il permet aux Canadiens d'être **orientés vers les bons interlocuteurs** dans l'administration et d'**obtenir rapidement et facilement de l'information** sur tous les programmes et services gouvernementaux. L'information peut être complétée par l'envoi de guides pratiques.
- **C'est un prestataire privé qui recrute, forme et gère les téléopérateurs.** L'installation, le matériel et les dispositifs de communication sont, quant à eux, fournis par le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (qui a le monopole de la passation des marchés publics). **L'encadrement reste assuré par des fonctionnaires.**
- Le centre d'appels est composé d'un plateau de 80 agents d'information. Mais pour assurer un service continu de 8 heures à 20 heures du lundi au vendredi, **250 personnes** sont embauchées au total et fonctionnent par roulements.
- Les agents d'information travaillent à partir d'**une base de données**. Toutes les ressources documentaires y sont indexées avec une longue liste de mots clés pour faciliter l'extraction de l'information pertinente et permettre de répondre rapidement aux demandes. Les coordonnées des services administratifs sur tout le territoire sont également accessibles par la base.
- Certains agents d'information **répondent également aux messages électroniques du site du gouvernement canadien** à partir de la même base de données.
- Le contenu et la **mise à jour quotidienne de la base de données** sont gérés par le **centre de gestion de l'information** du service (60 agents publics, la plupart recrutés à cette occasion), en liaison constante avec **des "personnes ressources" au sein de chaque administration**. Les ministères et autres organismes gouvernementaux jouent donc un rôle clé dans l'exactitude de l'information délivrée.
- Par ailleurs, dans le cadre d'accords passés avec les ministères, le numéro "1 800 O - Canada" peut être **utilisé dans le cadre de campagnes sur des programmes spécifiques**. Dans ce cas, le centre d'appels met à disposition une équipe de téléopérateurs dédiée à l'opération et formée à répondre sur le programme concerné. Les frais de communication sont alors pris en charge par les ministères.
- **Le volume annuel d'appels traités s'élève à environ 1,4 million.**



- Sur ce nombre, 30 % des appels reçoivent une réponse immédiate de l'agent d'information, 63 % sont réorientés vers des personnes ou institutions ressources, et 7 % sont orientés sur des adresses internet.
- La durée moyenne est de **3,2 minutes par appel**.
- **Le budget annuel** de fonctionnement est de **près de 10 millions de dollars canadiens** (soit environ 6,86 millions d'euros).
- La satisfaction des usagers est sondée tous les deux ans. En 2001, 81 % des usagers se sont dits "très satisfaits" du service. ■

Organisation du traitement des appels

