



## **Renseignements administratifs : le 39 39 fait peau neuve**

Papiers ? Droit du travail ? Logement ? Le 39 39 Allô Service Public est LE numéro unique pour toutes les demandes de renseignements administratifs. La modernisation du 39 39 répondait à un vrai besoin : dans une enquête réalisée par un institut indépendant en septembre 2008 auprès d'un échantillon représentatif de plus de 3 000 personnes, 64 % des usagers estimaient avoir souvent des difficultés à entrer en contact avec l'administration. L'État a donc décidé de moderniser le 39 39, pour mieux répondre aux demandes des usagers et être plus accessible... tout en réduisant ses coûts de fonctionnement.

Chaque jour, le 39 39 Allô Service Public répond à 6 000 questions... sur 700 thèmes différents ! Des conditions de délivrance des papiers d'identité à la carte grise, en passant par le contrat de la personne qui garde les enfants à domicile..., le 39 39 est le « guichet unique » au bout du fil, pour tous les renseignements administratifs. Les téléconseillers ne traitent pas les dossiers individuels mais permettent de préparer ses démarches (identifier le service, savoir où il se trouve et quand il est ouvert, réunir les pièces justificatives et les formulaires...), d'obtenir un conseil ou une explication et donc de gagner du temps. Allô Service Public est accessible en composant le 39 39 partout en France métropolitaine ou le +33 (0)1 73 60 39 39 partout ailleurs.

### **Aujourd'hui : un 39 39 plus accessible**

Le 39 39 s'est modernisé pour être plus disponible. Les plages horaires ont été progressivement élargies : des agents sont joignables du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi de 8 h 30 à 18 h. Parallèlement, le prix de la communication a diminué : l'appel n'est plus surtaxé et interroger le 39 39 **Allô Service Public** coûte désormais 6 centimes d'euro la minute quand on appelle depuis la France.

Ces améliorations du service sont allées de pair avec une meilleure organisation. Les 9 centres d'appels thématiques qui géraient les questions les plus complexes ont été regroupés en un unique centre expert, basé à Metz. Cette nouvelle organisation a été finalisée en janvier 2010 et le traitement des appels coûte désormais 10 % de moins à l'État.

### **Des agents au bout du fil, pour une réponse précise et personnalisée**

S'il y a une chose qui ne change pas, c'est que les appels ne passent jamais par un serveur vocal. Depuis le lancement du 39 39, en 2004, c'est toujours une personne qui traite directement les appels et répond aux premières questions des usagers. Et si la question est plus pointue ? Quand elle est du domaine du 39 39 ou de ses partenaires, c'est-à-dire dans la majorité des cas (Intérieur, travail, justice, logement, impôts, consommation...), l'appel est transféré, sans rupture et sans surcoût, à un téléconseiller spécialiste de la question. Sur tous les autres thèmes, l'utilisateur est, quoi qu'il arrive, orienté vers l'interlocuteur compétent.

### **Des usagers satisfaits**

Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée auprès des utilisateurs du 39 39. Les résultats de la dernière enquête, publiée en janvier 2011 et menée sur 1 286 usagers, sont éloquentes :

93 % des usagers sont satisfaits

84 % ont obtenu une réponse claire à leur question

93 % se disent prêts à réutiliser ce service