

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

Chère madame, cher monsieur,

Le Gouvernement met en place un numéro de téléphone unique, le 3939, permettant à tout usager d'obtenir en moins de trois minutes une réponse ou une orientation à une demande de renseignement administratif.

Le succès de l'expérimentation du 3939, baptisé "Allô, service public", en Rhône-Alpes et en Aquitaine, ainsi que la mobilisation de l'ensemble des services de l'État pour mettre à jour les bases de données servant de référence au 3939 ont permis une généralisation à l'ensemble du territoire dès le 3 octobre 2004.

Un numéro unique à 4 chiffres, facilement mémorisable : le **3939**, est accessible **du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h et le samedi de 9 h à 14 h**, au tarif de 0,12 € la minute à partir d'un poste fixe.

Le fonctionnement de ce service repose sur :

- **un numéro simple ;**
- **un décroché en moins de 3 sonneries et une réponse en moins de 3 minutes** pour orienter l'usager et répondre à des demandes élémentaires concernant tout renseignement administratif.

Les renseignements donnés concernent les domaines d'intervention du service public et permettent aux usagers comme aux fonctionnaires de l'État ou des collectivités locales de gagner du temps.

**Nous comptons aujourd'hui sur votre aide pour diffuser les cartes qui vous sont remises et apposer les affichettes afin qu'elles soient le plus largement possible portées à la connaissance du public.**

Par ailleurs, une campagne nationale d'information radio est prévue d'ici à la fin de l'année 2004.

Comptant sur votre aimable collaboration pour le plein succès de cette opération de simplification du service public, nous vous remercions par avance de votre aide.

Renaud Dutreil  
Ministre de la Fonction publique  
et de la Réforme de l'État



Éric Woerth  
Secrétaire d'État  
à la Réforme de l'État

