



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

administration

Question écrite n° 50243

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de Mme la ministre de l'outre-mer sur le développement du « numéro de téléphone renseignement universel » dans nos départements et territoires d'outre-mer. En effet, le « n° 39-39 » qui vient d'être lancé en métropole n'est pas encore initié dans nos DOM-TOM. Cette situation est regrettable, alors même que la population ultramarine est dans l'attente d'une telle structure d'information grand public. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer ce qu'elle compte faire, avec son collègue, chargé de la réforme administrative, pour développer ces numéros en outre-mer.

Texte de la réponse

Le Premier ministre a décidé la création, à titre expérimental en région Rhône-Alpes, à partir de novembre 2003, d'un service téléphonique de réponses à des demandes de renseignements administratifs. Ce service « Allo service public », accessible au numéro 3939, au tarif de 0,12 euro par minute à partir d'un poste fixe, est ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 14 heures. Il donne des réponses simples aux questions des usagers (carte nationale d'identité, extrait du casier judiciaire, etc.) grâce à une « base de connaissances » ou oriente l'utilisateur vers le service compétent le plus proche grâce à une base de données locales. L'ouverture à l'ensemble du territoire métropolitain a été effectuée le 1er octobre 2004. Le dispositif, après une période de rodage destinée à assurer sa stabilisation, a été étendu le 15 février dernier aux départements d'outre-mer pendant la plage horaire d'ouverture du service sur le territoire métropolitain. Le tarif d'accès est identique à la métropole. Le régime d'identité législative permet d'utiliser sans difficulté la même « base de connaissances » pour les départements et régions d'outre-mer que pour la métropole. Tel n'est pas le cas des autres collectivités d'outre-mer dont les spécificités juridiques, liées à l'existence de réglementations locales particulières édictées par leurs institutions dans le cadre de leurs compétences propres, ne permettent pas la mise en service d'une telle structure. En revanche, rien n'interdit aux collectivités concernées de mettre en place elles-mêmes, à partir de l'exemple métropolitain, un service identique qui aurait compétence pour leur propre territoire. Les bases de données locales des départements d'outre-mer ont été constituées dans le même temps que les tests techniques ont été réalisés début 2005 pour permettre de constater que le service de renseignements administratifs fonctionnait correctement. L'ouverture officielle du 3939 dans les départements d'outre-mer a eu lieu le 15 février 2005.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50243

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : outre-mer

Ministère attributaire : outre-mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 novembre 2004, page 8596

Réponse publiée le : 29 mars 2005, page 3325