



# Un informateur spécialisé à l'écoute



Allô Service Public est un service interministériel de renseignements administratifs par téléphone.

Allô Service Public répond aux questions des usagers sur leurs droits et démarches (via [Service-public.gouv.fr](https://www.service-public.gouv.fr) ou directement par le 3939).



## Un service de proximité historique

Créé en 1955, le dispositif a évolué pour devenir en 2010 un centre d'appels interministériel (CAI) unique, (situé à Metz), porté par la direction de l'information légale et administrative (DILA).

Il repose sur un principe fondamental : un contact humain, fiable et anonyme.



## Un échange direct avec un informateur spécialisé

Les informateurs sont des fonctionnaires experts, mis à disposition par les ministères (travail, intérieur, justice, logement).

Ils répondent aux usagers et délivrent un renseignement administratif adapté à leurs situations.

*Horaires d'ouverture du service :*

*lundi : 8h30 à 18h15 – mardi : 8h30 à 13h – mercredi : 8h30 à 13h  
– jeudi : 8h30 à 18h15 – vendredi : 13h à 17h.*

## Un service public pour répondre à vos questions sur 4 domaines :

### Travail

*rapports employeur/  
salarié dans le  
secteur privé...*

### Intérieur

*titres de séjour  
des étrangers,  
élections...*

### Justice

*droit de la  
famille, tutelle,  
succession...*

### Logement

*rapports locatifs,  
urbanisme,  
copropriété...*





Lorsque la question nécessite l'intervention d'un autre service, Allô Service Public oriente l'utilisateur vers le bon interlocuteur : autres administrations ou services publics, points physiques d'information, associations de proximité, professionnels du droit...

## Un appui juridique et une formation en continu pour l'assistance à l'utilisateur

Ce service informe par téléphone, messagerie et sur les réseaux sociaux. Les échanges avec les usagers permettent d'alimenter et d'améliorer les rubriques *Vos droits* et *Jurisprudence* sur [Service-public.gouv.fr](http://Service-public.gouv.fr).

Cet écosystème bénéficie au site et aux usagers pour apporter une information plus claire et plus pratique, au plus grand nombre.

Dans le cadre de leurs missions, les agents bénéficient de formations régulières afin d'assurer une écoute attentive à chaque situation et délivrer un service de qualité.

### Plus d'informations :

[service-public.gouv.fr](http://service-public.gouv.fr)

[Allô Service Public/3939](https://www.allodsp.fr)



## Chiffres-clés (2025)



**207 174**  
appels traités



dont  
**84 354**  
appels traités via  
le service de rappel,  
présent sur les fiches  
Service Public



**45**  
informateurs  
mobilisés



**90 %**  
Taux de  
satisfaction  
des usagers