



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

UN NOUVEAU NUMÉRO UNIQUE ET NON SURTAXÉ POUR L'IFCE

Saumur, le 19/09/2022

À compter du 19 septembre 2022, l'IFCE se dote d'une nouvelle ligne téléphonique d'accueil unique et non surtaxée. Elle remplacera les trois lignes d'appel centralisées existantes affichant actuellement des tarifs variables : Accueil IFCE, Assistance internet, et Info chevaux. Dix nouveaux chiffres donc à retenir dès maintenant : le 0809 10 01 01.

Faciliter la relation entre l'administration et ses usagers

Cette nouvelle ligne a vocation de faciliter le canal de communication par téléphone et répondre aux exigences de l'Etat quant à l'accès aux services publics. En effet, la loi ESSOC pour un État au service d'une société de confiance nécessite la mise œuvre de différents éléments afin de faciliter les relations entre les usagers et l'administration. Il s'agit notamment de développer la capacité d'information et d'accompagnement des usagers par les services publics et, plus généralement, d'améliorer la qualité du service rendu.

Depuis 2005, date de la mise en place d'un accueil téléphonique centralisé à l'IFCE, trois numéros avaient progressivement été mis en place avec des tarifs différenciés :

- Accueil téléphonique IFCE
- Assistance internet SIRE pour une aide sur les démarches en ligne
- Ligne Info chevaux (créé initialement pour communiquer les indices des chevaux mais désormais principalement utilisée pour les questions spécifiques trotteurs et demandes des vétérinaires identificateurs).

Ils seront désormais remplacés par le **0809 10 01 01** qui sera le numéro unique de l'établissement public de la filière cheval.

Une question ? L'équipe accueil IFCE est là pour y répondre

Grâce à un outil de centralisation des appels, ceux-ci pourront être répartis par thématique afin d'optimiser la réponse des agents de l'équipe accueil IFCE. Situés à Pompadour, en Corrèze (19), ils sont en mesure de répondre à la majorité des questions ou d'orienter, le cas échéant, vers le service correspondant à la demande.

Contact presse IFCE

Anne-Sophie Azzos
07 63 04 48 08 - annesophie.azzos@ifce.fr
www.ifce.fr > [Espace presse](#)



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Que ce soit pour suivre un dossier SIRE, un besoin d'assistance pour une démarche en ligne, une question réglementation, ou tout autre demande liée à l'IFCE, 13 agents sont à la disposition des appelants du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

Une transition progressive

Afin d'informer au mieux les utilisateurs, la campagne de communication vers l'externe débutera la semaine du 19 septembre 2022 auprès de la filière équine, notamment via les médias digitaux. Pour faciliter la transition, les anciens numéros resteront actifs pendant plusieurs mois, permettant un changement progressif et efficace.

L'accueil téléphonique IFCE en chiffre (en 2021)

- 113 119 appels par an
- 9 427 appels par mois
- 100 appels par jour et par agent en moyenne

En savoir plus sur l'accueil téléphonique IFCE



Cliquer pour visionner la vidéo

Contact presse IFCE

Anne-Sophie Azzos
07 63 04 48 08 - annesophie.azzos@ifce.fr
www.ifce.fr > Espace presse