



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Premier ministre

Question écrite n° 109882

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc demande à M. le Premier ministre les suites qu'il a bien voulu réserver aux conclusions de l'audit commandé par le Gouvernement sur l'organisation de l'information administrative dans les services du Premier ministre.

Texte de la réponse

Suite à l'audit de modernisation de décembre 2005, une nouvelle organisation de l'information administrative dans les services du Premier ministre a été décidée. L'objectif poursuivi est de constituer un pôle d'information pour les usagers, en rapprochant les centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) de La Documentation française, afin de créer une synergie entre la réponse téléphonique et l'information délivrée sur le site internet service-public.fr. La première étape a consisté dans le rattachement des CIRA à La Documentation française par le décret n° 2006-531 du 11 mai 2006 relatif aux CIRA, modifiant le décret n° 76-125 du 6 février 1976 relatif aux attributions de la direction de La Documentation française. Dans un second temps, le renouvellement du marché passé avec le prestataire privé assurant la réponse téléphonique de « premier niveau », qui arrivait à échéance le 18 décembre 2006, a été l'occasion d'une refonte du dispositif « Allô service public 39 39 ». L'objet du marché a été élargi à l'ensemble des questions posées par téléphone, messagerie électronique et SMS ; il a été décidé que ce marché comprendrait le dispositif de réponse dans les situations de crise, dispositif dont la coordination interministérielle est désormais assurée par le service d'information du Gouvernement (SIG). Ce marché a été notifié fin novembre au nouveau prestataire, et la nouvelle plate-forme de renseignements administratifs par téléphone est entrée en service le 19 décembre 2006. Les caractéristiques techniques et fonctionnelles du nouveau dispositif permettront une amélioration notable de la qualité du service rendu à l'utilisateur et une capacité de réponse sensiblement accrue, l'objectif fixé étant un doublement (de 5 000 à 10 000 appels par jour) du nombre d'appels traités. De plus, les conditions financières du nouveau marché se traduisent par une diminution substantielle du coût financier supporté par l'administration pour chaque appel. La mise en oeuvre des conclusions de l'audit de modernisation a ainsi conduit à instituer un interlocuteur unique dont les missions ont été étendues et à améliorer l'efficacité du service délivré à l'utilisateur.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109882

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 novembre 2006, page 11701

Réponse publiée le : 23 janvier 2007, page 764