



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CIRA

Question écrite n° 15525

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le Premier ministre sur le fait que les neuf CIRA (centres interministériels de renseignements administratifs) rendent d'énormes services aux usagers qui sont confrontés à des difficultés ou à un besoin d'information. Quotidiennement, plus de 7 000 personnes s'adressent à ces centres et il est donc surprenant que le rapport sur l'évaluation des politiques publiques préconise la suppression pure et simple des CIRA. Suite à diverses protestations, il serait envisagé de ne supprimer que les huit CIRA de province et de maintenir celui de la région parisienne sous forme d'un centre d'appels. On serait là très loin de la notion de service public et la qualité des informations serait considérablement dégradée. Du point de vue pratique, le regroupement est d'autant plus injustifié que dès à présent, les neuf CIRA fonctionnent en réseau unique, les appels étant reportés de l'un sur l'autre en fonction de l'occupation de chaque centre. Cette organisation très efficiente reste par ailleurs proche des réalités locales puisque le centre de Metz a entre autres spécialisations, celle du droit local applicable en Alsace-Moselle. Une suppression des CIRA serait donc tout à fait injustifiée et elle souhaiterait connaître ses intentions définitives en la matière.

Texte de la réponse

Le premier conseil de modernisation des politiques publiques, qui s'est tenu le 12 décembre 2007 sous la présidence du Président de la République, a décidé d'engager une réforme de l'information administrative délivrée par téléphone aux usagers. Il a été décidé que les neuf centres interministériels de renseignement administratifs (CIRA) seraient regroupés en un centre unique afin d'atteindre une taille critique et de rassembler en un lieu unique toutes les compétences nécessaires pour répondre aux questions des usagers. Cette réforme se justifie par un fort besoin de modernisation du service public de l'information téléphonique. En effet, le maillage territorial des CIRA, créés en 1959 pour délivrer des renseignements administratifs aux usagers, s'est étendu jusqu'en 1991 sur l'ensemble du territoire afin de réduire le coût des appels téléphoniques pour les usagers, qui dépendaient alors de la distance. Aujourd'hui, les CIRA ne sont plus joignables que par le biais du numéro unique 39-39. Ce maillage territorial est donc beaucoup moins justifié. Par ailleurs, les CIRA doublonnent en partie avec d'autres dispositifs, notamment en traitant de questions relatives au domaine social et au droit du travail, qui font l'objet de dispositifs d'accueil téléphoniques spécifiques (43 % des appels traités). Ils sont devenus moins nécessaires avec le développement des sites internet des administrations publiques, qui permettent aux usagers de trouver très rapidement la réponse à leurs questions et d'accéder aux principaux formulaires en ligne. La réforme n'a pas prévu la suppression entière du dispositif de renseignement téléphonique, qui reste indispensable pour les personnes qui n'ont pas accès à l'internet. Elle consiste d'une part à renforcer le dispositif d'accueil de 1er niveau (numéro d'appel 39-39), afin de limiter le renvoi aux CIRA qui n'interviennent qu'en 2e niveau, et d'autre part à regrouper les agents des CIRA en un lieu unique. En effet, la taille actuelle des centres (12 agents en moyenne) ne permet pas que soit représenté dans chacun d'eux l'ensemble des compétences nécessaires au traitement des thématiques évoquées par les usagers. La qualité du service public délivré ne sera donc pas détériorée. Enfin, le positionnement géographique du CIRA unique n'est pas encore déterminé pour l'instant. Une concertation est en cours avec les personnels concernés, afin

d'assurer la poursuite de leur carrière dans les meilleures conditions possibles.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15525

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 janvier 2008, page 647

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2254