



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CIRA

Question écrite n° 29349

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le Premier ministre sur le fait qu'une réunion interministérielle s'est tenue le 9 juillet 2008 à Matignon afin d'évoquer l'état d'avancement de la réforme tendant à supprimer les centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA). Il semblerait que l'option d'un centre unique soit retenue et que celui-ci ne comprendra que quatre secteurs (travail, justice, intérieur et logement). Or, il est tout à fait indispensable que ce type de centre puisse couvrir l'ensemble des problèmes administratifs qui se posent à nos concitoyens sinon c'est la logique même des CIRA qui serait remise en cause. Elle lui demande donc s'il serait possible de réexaminer ce problème afin que pour la qualité du service, le champ d'intervention du CIRA reste pluridisciplinaire.

Texte de la réponse

Le Premier ministre est en mesure de fournir à l'honorable parlementaire les éléments suivants : 1. Les centres interministériels de renseignement administratif (CIRA) sont aujourd'hui au nombre de neuf (Bordeaux, Lille, Limoges, Lyon, Marseille, Metz, Paris, Rennes et Toulouse). Ils emploient environ 120 agents. Ils concourent à l'accomplissement du service de renseignement téléphonique, le « 39-39 ». Ce service est organisé en deux niveaux. Le premier est confié à un prestataire privé, chargé de qualifier les appels et de répondre aux questions simples et récurrentes. Lorsque la complexité d'une question le nécessite, les téléopérateurs du premier niveau dirigent l'usager, sans rupture de communication, vers le second niveau, constitué des informateurs spécialisés des CIRA ainsi que des équipes des centres « Info service consommation » et « Impôts service », dotés de leur propre numéro, mais joignables par transfert d'appel à partir du « 39-39 ». Les informateurs spécialisés du second niveau élaborent et actualisent en outre en permanence la base d'informations utilisée par les téléopérateurs du premier niveau. 2. En 2007, les CIRA ont reçu plus de 571 000 appels (soit environ 60 % des appels adressés au « 39-39 »). Le tableau suivant décrit la répartition sectorielle de ces appels.

SECTEURS	APPELS reçus	PART des appels reçus (en %)
Droit du travail	219 627	38,44
Justice	81 403	14,25
Intérieur	68 699	12,02
Logement/urbanisme	65 808	11,51
Fonctions publiques de l'Etat et territoriale	50 248	8,79
Sécurité sociale - prestations familiales	31 511	5,51

Affaires sanitaires et sociales - fonction publique hospitalière	22 040	3,86
Banque/assurance	15 623	2,73
Trésor public	6 981	1,22
Éducation nationale	4 898	0,85
Agriculture/environnement	3 239	0,57
Douanes	1 427	0,25
Total	571 504	100

Les secteurs couverts par les CIRA sont aujourd'hui au nombre de douze. Quatre d'entre eux représentent plus de 76 % des questions posées, la part relative de chacun des huit autres secteurs variant entre 0,25 % et 8,79 %.

3. La réforme des CIRA s'inscrit dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP). Elle a été décidée en conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) le 12 décembre dernier. À cette occasion, le CMPP a rappelé que « le maillage territorial des CIRA, créés en 1959 pour délivrer des renseignements administratifs par téléphone, s'est étendu jusqu'en 1991 pour 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 39-39 et les usagers peuvent aussi se renseigner par d'autres voies, comme l'Internet. Ce maillage est donc moins justifié ». C'est à partir de ce constat que le CMPP a décidé qu'« une réforme de l'information délivrée par téléphone aux usagers sera engagée, dans l'objectif d'améliorer la qualité et l'efficacité du renseignement téléphonique. Les neuf CIRA seront regroupés en un centre unique pour leur permettre d'atteindre une taille critique et de rassembler toutes les compétences en un seul lieu ». Le choix d'un centre unique permettra de réaliser des économies d'échelle, en particulier dans le domaine du fonctionnement.

4. Lors du CMPP du 12 décembre 2007, il a également été décidé d'élargir les horaires d'ouverture du centre d'appel « 39-39 » (l'ouverture hebdomadaire au public passe de 54 à 70 heures), d'étendre les services offerts à la vérification avec l'utilisateur de la complétude d'un dossier et de limiter le coût d'appel à celui d'un appel local. Ces mesures, qui visent à améliorer l'accueil dans les services publics, créent quant à elles des charges nouvelles.

5. C'est en prenant en compte l'objectif d'une réduction des dépenses de l'État, celui d'une amélioration des prestations réalisées et la répartition sectorielle des appels qu'il a été décidé en réunion interministérielle le 9 juillet dernier de concentrer les activités du futur CIRA unique sur les quatre secteurs les plus importants. Les informations portant sur les autres secteurs pourront toutefois être obtenues soit à partir de sites Internet ministériels - comme les sites fonction-publique.gouv.fr ou developpement-public.gouv.fr -, soit en contactant des centres d'appels spécifiques, comme ceux relevant des caisses nationales d'assurance maladie et vieillesse ou encore le centre « Info douanes service ».

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 : 29349

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 août 2008, page 6862

Réponse publiée le : 23 septembre 2008, page 8154