



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Rapports avec les administrés

Question écrite n° 57496

Texte de la question

M Guy Lengagne demande à M le ministre d'Etat, ministre de la fonction publique et des réformes administratives, si la volonté du Gouvernement d'inciter l'administration à être plus proche des citoyens est toujours d'actualité. En effet il est de plus en plus courant, quand on appelle un service d'une direction d'un ministère, de s'entendre répondre : « Vous être aiguillé vers la messagerie vocale de votre correspondant ». Si on peut comprendre qu'à des heures tardives ce procédé peut être une amélioration du service rendu, il en est tout autrement quand, à n'importe quelle heure de la journée, on bute sur le même message enregistré. Le téléphone est un moyen rapide de communication et attendre une éventuelle réponse qui, quand elle est donnée, ne vient que plusieurs jours après est contraire au but recherché. Il demande donc si ce procédé a été utilisé en accord avec les ministres concernés, ou dans le cas contraire quelles sanctions il convient de prendre pour mettre fin à de tels procédés.

Texte de la réponse

Reponse. - Les nouvelles technologies de communication qui s'implantent progressivement dans les services, notamment au niveau de l'accueil des usagers, qu'il s'agisse de l'accueil physique avec des bornes d'information interactives dans les zones ouvertes au public, ou de l'accueil téléphonique par la messagerie vocale, ont pour but d'offrir un meilleur service au public. Elles permettent de multiplier les capacités d'écoute et d'information des services ainsi que d'accroître les horaires d'accès aux informations au-delà de la seule présence physique des agents. Dans le cadre de la politique de renouveau du service public, l'attention des services est constamment appelée sur la nécessité d'améliorer la relation entre les usagers et l'administration, et chaque ministre doit veiller au respect de cette priorité. La charte des services publics, adoptée par le Gouvernement le 18 mars 1992 et qui comporte 89 mesures nouvelles, traduit concrètement cette préoccupation. Elle fera l'objet d'un rapport qui sera communiqué au Conseil économique et social, au Conseil d'Etat, puis au Parlement. Par ailleurs, le séminaire gouvernemental du 16 juin dernier a dressé un bilan très positif de l'activité des 9 centres interministériels des renseignements administratifs (CIRA) qui ont traité plus d'un million d'appels de particuliers en 1991 et ont pu ainsi apporter une réponse adaptée aux demandes. À la lumière de ce bilan et afin d'améliorer encore les moyens d'information des usagers, le Gouvernement a décidé de poursuivre la politique d'extension des CIRA pour parvenir à l'horizon 1997 à couvrir l'ensemble du territoire national avec, soit l'implantation d'un CIRA par région administrative, soit des procédures de reroutage interrégional des appels qui ne lésent pas financièrement les usagers les plus éloignés du centre interrégional.

Données clés

Auteur : [M. Lengagne Guy](#)

Circonscription : - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57496

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique et réformes administratives

Ministère attributaire : fonction publique et réformes administratives

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 11 mai 1992, page 2094