



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 57368

### Texte de la question

M. Paul Quilès rappelle à M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat que le comité interministériel pour la réforme de l'Etat (CIRE) du 12 octobre 2000 avait notamment décidé : « Un service téléphonique d'information administrative et d'orientation sera développé. Le secrétaire général du Gouvernement étudiera les modalités pratiques de ce projet d'ici à la fin 2000. Les bases d'information utilisées par ce service d'accueil téléphonique seront mises à la disposition des collectivités territoriales, des associations ou d'autres partenaires souhaitant développer leurs propres services. » Il souhaite savoir quand et comment seront disponibles les bases d'information utilisées par ce service d'accueil téléphonique, dont les modalités pratiques de mise en oeuvre doivent être maintenant définies.

### Texte de la réponse

Le comité interministériel pour la réforme de l'Etat, lors de sa réunion du 12 octobre 2000, a chargé le secrétariat général du Gouvernement d'étudier les conditions dans lesquelles pourraient être mis en place un ou plusieurs centres d'appels, qui permettraient à tout administré d'obtenir par téléphone, et quel que soit le secteur en cause, une information dite « de premier niveau » sur les démarches administratives. L'orientation retenue à l'issue de l'instruction de ce dossier par les services du Premier ministre consiste à faciliter la délivrance d'une information décentralisée intégrant les données locales. L'Etat dispose en effet, grâce à une base de connaissances constituée pour les besoins du portail [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) d'un outil susceptible d'être adapté aux divers modes de délivrance de l'information administrative (information téléphonique mais aussi information délivrée au guichet ou sous forme de notices...). Cet outil pourra permettre aux acteurs locaux qui le souhaitent de dispenser aux usagers une information intégrant les données nationales et les informations locales. L'efficacité de ce service de proximité pourra être accrue en ouvrant à la collectivité responsable la faculté de nouer un partenariat avec les centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA). Il a donc été décidé de confier à la direction de la documentation française le soin de développer d'ici à octobre 2001 de nouvelles modalités de mise à disposition de ses bases d'informations afin de permettre leur utilisation par les centres d'appels. Ces données devant pouvoir être reliées à des données locales pertinentes. Des expérimentations seront en premier lieu conduites au sein de quelques communes disposant de centres d'appels.

### Données clés

**Auteur :** [M. Paul Quilès](#)

**Circonscription :** Tarn (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 57368

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** fonction publique et réforme de l'État

**Ministère attributaire :** fonction publique et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 5 février 2001, page 745

**Réponse publiée le** : 29 octobre 2001, page 6213