



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Internet

Question écrite n° 62950

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat sur les conclusions du rapport intitulé « Pour une administration électronique citoyenne : méthodes et moyens » de M. Thierry Carcenac, remis au Premier ministre en avril 2001. Dans ce rapport, il est proposé d'« Adjoindre au site portail www.service-public.fr des téléacteurs info-médiateurs chargés d'accompagner par l'ensemble des moyens techniques (téléphone, courrier électronique) et de manière immédiate l'ensemble des utilisateurs de ce site portail. Il convient de ne pas spécialiser des organisations en fonction du média (téléphone, courrier électronique) mais de mettre en commun l'ensemble des moyens au sein d'une structure unique. La base de connaissances ainsi constituée devrait être rendue publique sur un site web sous forme organisée, afin que les opérateurs privés puissent l'intégrer à leurs offres, moyennant le respect d'une charte garantissant la non-facturation des informations issues de la base ». Il lui demande de bien vouloir lui faire part de son sentiment sur ce sujet.

Texte de la réponse

La diffusion en ligne, par le truchement de plusieurs vecteurs, des informations et des services publics, est une préoccupation majeure du Gouvernement. Il importe en effet d'assurer l'accès le plus large possible aux services publics par les citoyens et de combler le fossé numérique. C'est dans cet esprit que 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 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, 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 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 sont en cours avec les trois grandes communes particulièrement avancées et disposant de centres d'appels, Paris, Lyon et Marseille ainsi qu'avec la ville de Corde. Le secrétariat général des CIRA a été chargé d'étudier les modalités d'une participation des CIRA à la réalisation de ces expériences et d'envisager en particulier la possibilité pour les services locaux de bénéficier d'un accès privilégié aux informateurs de ces centres. Les collectivités retenues disposeront, sur la base d'une convention passée avec les services de l'Etat, de l'assistance des CIRA ainsi que

de la base de connaissances, à charge pour elles de restituer à la direction de la Documentation française une analyse des questions reçues, de manière à permettre un enrichissement et une actualisation permanents de cet outil. L'ouverture de cette base de connaissances aux opérateurs privés pourrait être envisagée comme étape ultérieure de cette opération. Toutefois, cette hypothèse mérite d'être étudiée à la lumière des résultats des expérimentations en cours et sous réserve que soient arrêtées les dispositions juridiques, techniques et organisationnelles nécessaires à un partenariat de cette nature.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62950

Rubrique : Télécommunications

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 : 25 juin 2001, page 3636

Réponse publiée le : 25 mars 2002, page 1697