



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

CIRA

Question écrite n° 754

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le Premier ministre sur le fait que sous la précédente législature elle avait posé à son prédécesseur une question écrite qui fut publiée au Journal officiel du 14 mai 2001. Or, bien que le délai réglementaire de deux mois eût été écoulé, elle n'avait toujours pas obtenu de réponse à la fin de la législature. Elle lui renouvelle donc cette question qui évoquait le fait que le Centre interministériel de renseignements administratifs (CIRA), qui est implanté à Metz, rend d'importants services aux personnes qui ont besoin d'informations à caractère administratif. Cependant, on constate depuis quelque temps une dégradation considérable de la qualité du service dans la mesure où la ligne téléphonique du CIRA est constamment occupée. Pendant des journées entières, certains administrés essaient de joindre le CIRA mais n'y arrivent pas. Or, lorsque, en désespoir de cause, ils s'adressent par écrit à cet organisme, celui-ci refuse de répondre au motif que les administrés doivent le contacter par téléphone. Il s'agit là de la négation même du service public et elle souhaiterait qu'il lui indique les mesures qu'il envisage de prendre pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

La difficulté à joindre rapidement le centre interministériel de renseignement administratif de Metz s'explique par la situation d'un service qui doit traiter, avec des moyens limités, un grand nombre d'appels. La prochaine mise en réseau de l'ensemble des centres doit permettre d'améliorer cette situation. Par ailleurs, ce service ne saurait correspondre par écrit avec les administrés, son organisation étant tout entière conçue pour le renseignement téléphonique. Si l'on désire une réponse écrite, il convient de se tourner vers l'administration normalement compétente pour connaître de la question posée. Cela étant, il est certain que des progrès significatifs doivent être faits pour améliorer l'accueil des usagers, sous toutes ses formes. C'est l'objet d'une mission qui a été confiée par le Premier ministre à M. Bernard Candiard, conseiller maître à la Cour des comptes.

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 : 754

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juillet 2002, page 2665

Réponse publiée le : 18 novembre 2002, page 4270