

ALLOCUTION DU PREMIER MINISTRE AU CENTRE  
INTERMINISTÉRIEL DE RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

(Lille, 19 novembre 1983)

---

Parmi les engagements que nous avons pris devant le pays, il en est un qui a été résumé dans l'un des slogans les plus populaires de ces dernières années : "changer la vie".

Eh bien, un des moyens de "changer la vie" de chaque Français, c'est certainement de faire évoluer les relations entre l'administration et les usagers.

C'est le sens de la campagne que vient d'engager le gouvernement à l'initiative du secrétaire d'Etat à la fonction publique, M. Anicet LE PORS.

L'administration doit s'ouvrir aux usagers.

Comment ? Le CIRA de Lille apporte un bon exemple de ce qu'il est possible de faire.

Le centre interministériel de renseignements administratifs de Lille est, en effet, un service public, rattaché aux services du Premier ministre et plus précisément au secrétariat général du gouvernement.

Il est spécialisé dans l'information du public par téléphone.

Installé dans un bâtiment municipal appelé à devenir le centre d'information municipale, il regroupe une douzaine de fonctionnaires qualifiés mis à sa disposition par les différentes administrations. Son installation a été possible grâce à une subvention de la région Nord-Pas-de-Calais.

Ouvert depuis un an, il a reçu 50.000 appels téléphoniques, c'est-à-dire une moyenne de 250 à 300 appels par jour.

De simples particuliers, des travailleurs sociaux, des secrétaires de mairies, des responsables d'associations font appel au CIRA. Dans 70 % des cas, leur problème peut être traité directement par les fonctionnaires du Centre. Dans les autres cas, le demandeur est orienté vers l'administration compétente.

En me rendant au CIRA, j'ai voulu illustrer concrètement l'action entreprise par le gouvernement pour améliorer les relations entre l'administration et les usagers.

M. LE PORS développera tout à l'heure les différents aspects de la campagne que nous avons lancée. Je ne m'étendrai donc pas sur ce point. Je voudrais simplement souligner que cette campagne connaîtra, la semaine prochaine, un temps fort.

De nombreuses initiatives seront prises sur tout le territoire. L'administration va ouvrir ses portes aux Françaises et aux Français. Des contacts, que je souhaite authentiques, doivent pouvoir s'établir entre les citoyens fonctionnaires et les citoyens usagers.

Cette semaine est destinée à mieux faire connaître les actions entreprises par l'administration pour améliorer et simplifier ses rapports avec les usagers. Elle doit connaître des développements dans les mois qui vont suivre.

Déjà, le conseil des ministres du 9 novembre a approuvé un décret relatif aux relations entre l'administration et les usagers. Cette véritable "charte" doit contribuer à modifier les comportements.

Le gouvernement entend ainsi s'attaquer aux causes réelles de la bureaucratie. Comme j'ai eu l'occasion de le dire lors du Xème anniversaire de la création du médiateur : "la bureaucratie, c'est l'oubli progressif de la finalité de l'action au profit de la seule fonction".

Cette tendance de nos sociétés modernes peut être combattue.

Le gouvernement sait que les fonctionnaires souhaitent contribuer à l'évolution nécessaire de l'administration. Et les Français, un sondage récent l'indique, apprécient justement les qualités des fonctionnaires. On peut donc espérer que la campagne en cours sera fructueuse.

\*==\*==\*==\*



VdN 20 Nov 83

## Quand l'administration se fait « tout sourire »

« Entendez-nous ! ». Avant de lancer la campagne nationale « Administration portes ouvertes » placée sur ce thème du dialogue avec les usagers, le Premier ministre avait voulu montrer à son secrétaire d'Etat chargé de la Fonction publique, M. Anicet Le Pors, le Centre interministériel de renseignements administratifs de Lille, un bon exemple concret d'action entreprise pour améliorer les relations entre le public et les fonctionnaires. ■

**S**PÉCIALISÉ dans l'information par téléphone (20-57.58.59), cet organisme qui est ouvert depuis treize mois a reçu cette semaine son 50 000<sup>e</sup> appel. C'est dire que ses douze collaborateurs ont renseigné en moyenne, quotidiennement, 250 à 300 personnes chaque jour. La preuve sans doute que le centre est connu, efficace et correspond réellement à un besoin, à un sentiment d'impuissance parfois du public devant la complexité des rouages administratifs.

Installé quai du Wault à Lille, dans un bâtiment appelé à devenir, dans les années à venir, centre d'information municipale et subventionné par la région Nord-Pas-de-Calais, le CIRA de



**« Le CIRA, un bon exemple de ce qu'il est possible de faire » a dit à M<sup>me</sup> Rougerie, le Premier ministre en visitant le Centre de renseignements administratifs aux côtés du secrétaire d'Etat à la Fonction publique.** (Ph. « La Voix du Nord »)

Lille que visitaient aussi, hier, MM. Noël Josèphe, président du Conseil régional, M. Bernard Couzier, préfet de Région et les responsables des grandes administrations représentées en son sein, vise à supprimer les démarches inutiles, les pertes de temps et les attentes aux guichets.

Le bilan établi au terme d'une année de fonctionnement montre que les particuliers, travailleurs sociaux, secrétaires de mairies, responsables d'associations et autres correspondants se répartissent assez équitablement dans l'ensemble de la région et que leurs questions concernent essentiellement les domaines fiscal, social et juridique, au contraire de l'éducation (2 % des appels).

Sept appels sur dix sont traités directement par les fonctionnaires des administrations mis à la disposition du CIRA. Les autres font l'objet d'une orientation vers d'autres administrations compétentes. Un outil parmi d'autres de cette grande campagne pour

modifier les comportements (voir notre information en pages régionales) et donner à l'administration un nouveau visage, une nouvelle image, celle du sourire.