



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rappports avec les administrés

Question écrite n° 10925

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'éducation nationale de lui donner des indications sur les règles qui régissent l'ouverture au public des services administratifs placés sous son autorité. Il souhaite notamment connaître les règles d'organisation mises en place les veilles et lendemains de jours fériés pour que le service public soit assuré de manière satisfaisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Le ministre de l'éducation nationale est tout particulièrement attaché à apporter aux acteurs de la communauté éducative, et en particulier aux parents d'élèves, le service le plus adapté en matière d'accueil et d'information. C'est pourquoi les horaires d'ouverture des services administratifs ont été adaptés aux nouveaux besoins du public, tant en terme d'accueil physique que téléphonique ou d'accessibilité de l'information sur les sites internet des services. À l'administration centrale, le public est accueilli de 8 h 30 à 18 h 30 du lundi au vendredi, et jusqu'à 17 h 30 les veilles de jours fériés. Dans les rectorats et inspections académiques les horaires d'ouverture ont été adaptés aux besoins locaux : journée continue en Île-de-France, coupure du déjeuner en régions. Ces horaires figurent sur les bâtiments, et sont également indiqués sur la plupart des sites internet. La pratique des rendez-vous est mise en oeuvre dans tous les cas où la situation exige un traitement spécifique de la personne reçue : l'exemple le plus courant est celui de l'accueil des demandeurs d'emploi pris en charge par les services des rectorats. Dans toutes les académies, ces horaires sont aménagés en période de rentrée, pour en augmenter l'amplitude. Il est à signaler que 70 inspections académiques et 8 rectorats se sont engagés dans la démarche de contractualisation de la charte Marianne, et qu'un vaste projet de déploiement et de renforcement de ces engagements est à l'étude, pour faire suite aux décisions du conseil de la modernisation des politiques publiques du 12 décembre dernier et apporter au public un service encore plus adapté à ses nouveaux besoins.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10925

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Éducation nationale

Ministère attributaire : Éducation nationale

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7186

Réponse publiée le : 22 avril 2008, page 3472