



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Personnel

Question écrite n° 3646

Texte de la question

M Rene Drouin attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur les conditions de l'accueil du public dans les bureaux de poste. Il lui demande dans quelle mesure il lui serait possible de rappeler aux agents du service public que le badge d'identification qui leur a ete propose depuis quelques annees, est et reste le meilleur moyen d'ameliorer le dialogue avec les usagers.

Texte de la réponse

Reponse. - La levee de l'anonymat s'inscrit dans le cadre de la politique engagee depuis plusieurs annees pour ameliorer l'accueil du public et favoriser la personnalisation des relations entre les usagers et les agents de la poste. Malgre la reticence de certains agents a voir afficher publiquement leur identite, il est constate qu'un nombre important d'agents occupant des positions de travail au contact avec les usagers portent leur badge ou exposent leurs cavaliers d'identification. Les efforts portes sur l'amelioration de l'accueil et du service ainsi que la concertation menee par les chefs d'etablissements ont deja permis de sensibiliser le personnel au bien-fonde de la levee de l'anonymat qui doit etre vecu comme une necessite et non comme une contrainte. Des directives ont dont ete donnees pour que cette politique d'amelioration des relations avec les usagers et clients du service public soit poursuivie.

Données clés

Auteur : [M. Drouin Ren](#)

Circonscription : - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3646

Rubrique : Postes et telecommunications

Ministère interrogé : postes, telecommunications et espace

Ministère attributaire : postes, telecommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 octobre 1988, page 2796