



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Rapports avec les administrés

Question écrite n° 4307

Texte de la question

M Rudy Salles attire l'attention de M le ministre de la fonction publique et des réformes administratives sur la circulaire no 1995/SG du 30 janvier 1985 relative à la personnalisation des relations entre l'administration et les usagers. Comme l'indique ladite circulaire, la levée de l'anonymat des agents de l'administration tant dans la correspondance que dans les relations de guichets figure au nombre des souhaits les plus fréquents exprimés par le public. Il souhaite être informé des mesures qui ont réellement été prises au niveau des administrations, conformément à cette circulaire. Cette réforme, qui répond à une demande réelle des administrés, s'est-elle généralisée dans les faits ? Est-il prévu d'en étendre les mesures à tous les grands organismes (sécurité sociale, ANPE) qui sont en contact régulier avec le public ? Cette expérience avait été tentée par l'administration des PTT à quel résultat a-t-elle abouti ? Car il semble que certains bureaux distributeurs de cette administration n'en tiennent pas compte. Il est important que ce type de mesures simples à mettre en place deviennent un réflexe naturel de nos administrations et organismes publics. Cela irait en outre dans le sens d'une modernisation des rapports administrés-administration et nous rapprocherait de formules d'accueil déjà existantes dans certains pays de l'Europe.

Texte de la réponse

Reponse. - La mise en œuvre des prescriptions de la circulaire du 30 janvier 1985, relative à la levée de l'anonymat des fonctionnaires relève de la compétence directe de chacun des ministères et des chefs de services qui retiennent, selon les cas, les formules les plus appropriées pour faciliter les démarches des usagers. Ces formules ont revêtu les formes les plus diverses : indication sur les correspondances au nom des agents chargés de l'affaire, publication d'annuaires administratifs, actions diverses d'information par voie écrite ou telematique, port d'un badge nominatif par les agents de guichet. En ce qui concerne plus particulièrement les mesures prises par l'administration des P et T, l'honorable parlementaire est invité à demander toutes les précisions nécessaires au ministre responsable de ce département. Quant aux organismes de sécurité sociale, c'est à leurs conseils d'administration de décider des dispositions qu'ils jugent utiles de prendre pour améliorer les relations avec leurs usagers. D'une manière générale, il apparaît préférable dans l'avenir, que la levée de l'anonymat des fonctionnaires et agents publics, qui n'est qu'un élément de la politique d'amélioration des relations de l'administration avec les usagers, qu'il importe à présent de mener, soit intégrée aux projets que les services seront prochainement invités à formuler pour contribuer à cette amélioration : on peut espérer, en convainquant le plus grand nombre d'agents du bien-fondé de cette mesure, obtenir des résultats durables.

Données clés

Auteur : [M. Salles Rudy](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4307

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique et réformes administratives

Ministère attributaire : fonction publique et réformes administratives

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 24 octobre 1988, page 2972