



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Politique de la fonction publique

Question écrite n° 58922

Texte de la question

M Pierre-Andre Wiltzer demande a M le ministre d'Etat, ministre de la fonction publique et des reformes administratives, de lui indiquer si la charte des services publics, adoptee le 18 mars 1992 par le Gouvernement, comporte une disposition obligeant (ou invitant) le fonctionnaire a communiquer son nom a ses interlocuteurs. Constatant que les resolutions prises en ce sens, il y a pres de dix ans, pour ameliorer et humaniser les relations entre usagers et fonctionnaires sont peu a peu tombees en desuetude, il souhaiterait s'assurer que, parmi les quatre-vingt-neuf mesures nouvelles adoptees pour rapprocher l'administration des citoyens, figure bien le retour au principe de personnalisation et de responsabilisation du service. Si tel n'etait pas le cas, considerant que la charte des services publics a ete presentee comme un document evolutif susceptible de devenir, par la publication d'un rapport annuel, un « instrument permanent d'evaluation », il lui demande de bien vouloir inscrire cette proposition parmi les mesures souhaitables.

Texte de la réponse

Reponse. - Par circulaire du 30 janvier 1985, le Premier ministre a decide que les correspondances administratives devaient indiquer clairement le nom de la personne chargee du dossier et l'adresse de son service, et que le nom des agents devait etre appose sur la porte de leur bureau ou sur le guichet auquel ils travaillent. Cette decision, qui a marque une etape essentielle dans la personnalisation des relations avec les usagers, a recu immediatement une tres large application dans l'ensemble des administrations. Cette orientation a ete confirmee par les gouvernements successifs et ceux-ci ont veille a son application. La charte des services publics, qui rappelle les principes du service public (egalite, neutralite, continuite), affirme la necessite de regles d'action permettant transparence et responsabilite, simplicite et accessibilite, participation et adaptation, confiance et fiabilite. Ce document s'inscrit donc dans la logique qui avait prevalu dans la decision de lever l'anonymat. Le bon respect de cette regle fera materiellement l'objet d'un suivi attentif dans le cadre de l'evaluation annuelle de la charte des services publics.

Données clés

Auteur : [M. Wiltzer Pierre-Andr•](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58922

Rubrique : Fonctionnaires et agents publics

Ministère interrogé : fonction publique et réformes administratives

Ministère attributaire : fonction publique et réformes administratives

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 1992, page 2638