



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Filière administrative

Question écrite n° 43179

Texte de la question

M. Paul Chollet attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation sur les difficultés que rencontrent de nombreuses communes dans l'application du décret no 91-711 du 24 juillet 1991 modifié par le décret no 92-1198 du 9 novembre 1992 portant attribution de la nouvelle bonification indiciaire aux agents et adjoints administratifs exerçant des fonctions d'accueil du public. Il souhaiterait en particulier connaître le sens dans lequel le terme « d'accueil du public » est utilisé. Il peut en effet être compris comme « accueil et orientation du public vers le service ou le guichet susceptible de traiter sa demande sur le fond ». Il s'agit là de l'acceptation la plus courante du terme accueil. Il peut s'agir aussi de fonctions mettant, pendant plus de 50 p. 100 du temps, les agents en contact direct avec le public pour traiter des dossiers sur le fond. Il semblerait nécessaire de préciser, de façon claire, l'interprétation qui doit être faite de ce décret afin d'éviter une trop grande hétérogénéité dans ses modalités d'application. Ces disparités sont en effet source de conflits, voire de contentieux, préjudiciables à l'harmonie des relations sociales. En outre, certains articles des décrets susvisés font référence aux agents du cadre d'emploi (fonctionnaires appartenant au cadre d'emploi), tandis que d'autres indiquent le grade (adjoints administratifs et agents administratifs). Cette distinction semble pouvoir être interprétée de façon à ne réserver la NI qu'aux agents titulaires du grade mentionné à l'exclusion des autres. C'est pourquoi il souhaiterait savoir quelle interprétation donner à cette distinction.

Texte de la réponse

Les adjoints administratifs et agents administratifs bénéficient de 10 points de bonification indiciaire lorsqu'ils exercent, à titre principal, des fonctions d'accueil du public. Cette notion recouvre les fonctions conduisant les agents qui les exercent à avoir des contacts directs et permanents avec le public et qui constituent l'essentiel de leur activité, comme par exemple les emplois de guichet, et non pas une activité de bureau donnant lieu épisodiquement à l'accueil des usagers. Il peut s'agir de l'accueil physique des usagers, de l'accueil téléphonique pour les agents affectés dans les standards téléphoniques ou encore une combinaison de ces deux formules conduisant ces agents à une certaine polyvalence permettant de décharger des services souvent très sollicités. L'accueil du public peut ainsi être un élément indispensable au traitement d'un dossier (état civil, aide sociale...) ou bien représenter une aide aux usagers destinée à faciliter leurs démarches administratives. Il appartient dès lors à la collectivité, compte tenu de sa propre organisation, de déterminer les emplois ouvrant droit à l'attribution de la NI. Il convient, par ailleurs, de préciser qu'en règle générale et sauf à ce que les textes comportent une restriction expresse, l'acception générique la plus large doit être retenue lorsqu'il est fait référence à un intitulé susceptible de correspondre à un grade particulier ou à un cadre d'emplois dans son ensemble.

Données clés

Auteur : [M. Chollet Paul](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43179

Rubrique : Fonction publique territoriale

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'état et décentralisation

Ministère attributaire : fonction publique, réforme de l'état et décentralisation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 23 septembre 1996, page 5019

Réponse publiée le : 25 novembre 1996, page 6183