



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Rapports avec les administrés

Question écrite n° 43748

Texte de la question

Au moment où le Gouvernement soumet au Parlement des propositions concrètes pour faciliter les relations entre l'Etat et les citoyens, M. Pierre Cardo appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation sur des pratiques déplorables utilisées par certaines administrations, tant dans leurs relations avec le public que dans leurs courriers. Aussi, il souhaiterait connaître la réglementation en vigueur sur l'identification des fonctionnaires au contact avec le public (port d'un badge). Par ailleurs, il souhaiterait savoir s'il estime normal que des courriers, adressés à des citoyens demandeurs, soient signés d'une simple griffe, sans qu'il ne soit possible d'en connaître le signataire réel, chargé du suivi du dossier, voire qu'il soit indiqué un simple numéro de téléphone ou une référence composée d'initiales, sans précision sur l'identité et la qualité du signataire. Il lui demande de lui préciser les réglementations en cours et, le cas échéant, les mesures qu'il entend prendre pour mettre un terme à cette situation qui ne favorise en rien les relations entre l'Etat et les citoyens.

Texte de la réponse

La levée de l'anonymat des agents de l'administration, tant dans les correspondances que dans les relations de guichet, figure, à juste titre, au nombre des demandes les plus fréquemment exprimées par les usagers. Une circulaire du Premier ministre du 30 janvier 1985 relative à la « personnalisation des relations entre l'administration et ses usagers » a prescrit que les correspondances administratives indiquent clairement le nom de l'agent chargé du dossier et l'adresse de son service, et que soit apposé le nom des agents sur la porte de leur bureau ou sur le guichet auquel ils travaillent. Cette obligation est régulièrement rappelée aux chefs de service. La brochure « Pour un meilleur accueil dans les services publics », diffusée en 1995 et en cours d'actualisation, appellera à nouveau leur attention sur ce volet particulièrement important de l'accueil des usagers. Cependant, cette obligation de levée de l'anonymat peut s'apprécier également en fonction des risques éventuels que, dans certains endroits, l'agent pourrait courir pendant et après son service du fait de la perte de son anonymat.

Données clés

Auteur : [M. Cardo Pierre](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43748

Rubrique : Administration

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 octobre 1996, page 5363

Réponse publiée le : 9 décembre 1996, page 6464