

ASSEMBLÉE NATIONALE

19 janvier 2018

ETAT SERVICE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE - (N° 575)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

AMENDEMENT

N° 1043

présenté par
M. Le Bohec

ARTICLE 15

Compléter l'alinéa 1 par la phrase suivante :

« Ce référent unique est joignable par tout moyen par les administrés au sein de l'agence ou de l'antenne dont ils dépendent. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

La mise en place, sous forme d'une expérimentation d'une durée de quatre ans, d'un référent unique au sein des administrations et des établissements publics administratifs de l'État et des collectivités territoriales qui en font la demande ne saurait avoir d'intérêt que si ce référent unique est joignable par les administrés au sein même de l'agence ou de l'antenne dont ils dépendent.

Le présent amendement vise à donc ce que les usagers puissent rencontrer physiquement le référent unique institué par le présent projet de loi et à ce qu'ils puissent également lui écrire directement par mail ou par voie postale.

Il s'agit ici de rajouter de l'humain dans les relations entre les usagers et les administrations, une demande particulièrement forte parmi les usagers. En effet, l'administration doit souvent faire face à des demandes particulières et il n'est pas rare que le cas d'un usager ne rentre pas dans un schéma habituel. Il est donc essentiel que les particuliers ou les entreprises, lorsqu'ils doivent faire appel aux services d'une administration ou lorsqu'ils doivent répondre à une requête de celle-ci, puissent joindre une personne qui sera celle qui suivra de bout en bout leur dossier.

Le présent projet de loi institue un référent unique dans le but de faciliter les démarches des administrés dans le cadre de procédures ou de dispositifs particuliers, et notamment de les diriger

vers les administrations à même de répondre à leurs demandes. La multiplicité des acteurs publics est en effet source de complexité pour les usagers et un accès direct à un interlocuteur unique aura un effet facilitateur certain de même qu'il sera à même de répondre à l'exigence d'une certaine efficacité de l'administration au service de ses administrés.

Enfin, au cours des auditions menées par la commission spéciale sur le projet de loi, le Défenseur des droits a insisté, au sujet des usagers les plus fragiles, sur le phénomène de déclassement qui les touchait d'autant plus que l'utilisation du numérique se généralisait dans la communication entre les usagers et l'administration. Le Défenseur des droits a ainsi souligné que « *la dématérialisation des services publics, souvent conçue comme un substitut à l'accueil de guichet, tend à renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants et à exclure nombre d'usagers qui se retrouvent dans l'incapacité de procéder aux démarches administratives* ». Il semble donc nécessaire d'introduire dans le texte une mesure qui favorise le contact direct entre les usagers et l'administration.

Enfin, cet amendement a pour objet de lutter contre la mise en place de plateformes téléphoniques géographiquement éloignées de l'endroit où se situera l'agence ou l'antenne de l'interlocuteur unique que le présent projet de loi vise à instituer de manière expérimentale. De telles plateformes téléphoniques contreviennent en effet au souci de souplesse et d'agilité dans le traitement des demandes qui est la pierre angulaire du projet de loi.