

# ASSEMBLÉE NATIONALE

10 janvier 2018

---

ETAT SERVICE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE - (N° 424)

Rejeté

## AMENDEMENT

N ° 300

présenté par  
M. Le Bohec

-----

### ARTICLE PREMIER

#### ANNEXE

Après l'alinéa 20, insérer l'alinéa suivant :

« Les administrés doivent pouvoir joindre par téléphone un référent au sein de l'agence ou de l'antenne dont ils dépendent. »

#### EXPOSÉ SOMMAIRE

Les administrations publiques ont parfois mis en place des plateformes téléphoniques qui, parce qu'elles ne se situent pas géographiquement au sein de l'agence ou de l'antenne dont dépend un administré, manquent de souplesse et d'agilité dans le traitement des demandes. Les usagers doivent pouvoir bénéficier d'un droit à contacter directement par téléphone l'agence ou l'antenne dont ils dépendent.