

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 avril 2019

TRANSFORMATION DE LA FONCTION PUBLIQUE - (N° 1802)

Non soutenu

AMENDEMENT

N ° CL74

présenté par
M. Rouillard

ARTICLE 13

Après l'alinéa 2, insérer l'alinéa suivant :

« Elle peut également tenir compte de leur proximité avec l'utilisateur. Les postes, au contact direct de l'utilisateur, sont à valoriser. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Bon nombre de citoyens déplore le manque de contact humain au sein des services de l'Etat. En effet, de nombreux habitants ont de grandes difficultés à être bien informés sur leurs situations et regrettent de ne pas avoir d'interlocuteurs visibles. Avec la généralisation des plateformes numériques pour les démarches administratives, la plupart des procédures nécessitant alors un contact humain sont devenues de simples formulaires à remplir en ligne. Certains citoyens n'ont pas d'accès à internet, d'autres sont connectés mais leurs situations ne correspondent pas aux scénarii envisagés par les plateformes. D'autres personnes, encore, trouvent ces plateformes peu évidentes à utiliser. Dans ces cas précis, un contact humain est précieux.

Dans la période, à l'heure où beaucoup de citoyens ne se sentent plus considérés par les pouvoirs publics, avoir des personnes de l'administration capables de recevoir, d'écouter, d'informer et de conseiller est à valoriser. Être un agent public au contact direct de l'utilisateur, faisant preuve d'un bon sens du relationnel, de pédagogie et de patience devrait être pris en compte dans les critères d'appréciation de la valeur professionnelle. De tels agents devraient être valorisés et de tels postes devenir plus incitatifs.