

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

9 mai 2019

## TRANSFORMATION DE LA FONCTION PUBLIQUE - (N° 1924)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

**AMENDEMENT**

N ° 727

présenté par

Mme Obono, Mme Autain, M. Bernalicis, M. Coquerel, M. Corbière, Mme Fiat, M. Lachaud,  
M. Larive, M. Mélenchon, Mme Panot, M. Prud'homme, M. Quatennens, M. Ratenon,  
Mme Ressiguié, Mme Rubin, M. Ruffin et Mme Taurine

-----

**APRÈS L'ARTICLE 28, insérer la division et l'intitulé suivants:**

## Chapitre III

« Réorganisation, organisation des services et droits des usagers

« Art. XXX

I. – Les usagers et usagères du service public ont droit à ce que leur demande soit traitée de manière non-automatisée et à ce qu'au moins un agent public porte une appréciation sur leur dossier et sur leur demande.

II. – Les usagers et usagères du service public ont droit d'avoir accès, dans le cadre de leurs démarches, à un agent public, que cela soit à un guichet ou par téléphone.

III. – Le recours au service public « Allô service public » au numéro 3939 ne peut induire de frais supplémentaires pour les usagers autre que le coût de l'appel lui-même.

IV. – La perte de recettes pour l'État est compensée à due concurrence par la création d'une taxe additionnelle aux droits mentionnés aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Par cet amendement, nous proposons de poser un garde-fou aux restructurations de services et volontés du Gouvernement de diminuer le nombre d'agents publics (120 000 suppressions d'emploi annoncés par E. MACRON).

Pour cela nous proposons :

- 1) De poser le principe pour les usagers du service public d'avoir un droit à une réponse traitée de manière non-automatisée, à savoir au moins par une personne humaine ;
- 2) D'avoir un droit d'accès à une personne physique (au guichet, ou par téléphone)
- 3) D'instaurer la gratuité du service « Allo service public » (3939), qui coûte actuellement 0,15 € en plus du prix de l'appel.

Lors des débats en commission la rapporteure a affirmé que ces mesures relèvent davantage du code des relations entre le public et l'administration ou de la loi « Informatique et Libertés » que d'un texte sur la fonction publique qui concerne davantage le statut et les modalités d'organisation. En outre, toujours selon elle, cet amendement est en partie satisfait par l'article 10 de la loi « Informatique et Libertés » : « Aucune décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne ou l'affectant de manière significative ne peut être prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé de données à caractère personnel », sauf exceptions limitativement énumérées. Nous sommes en désaccord avec cette lecture de notre amendement.

1° La loi a même valeur juridique qu'elle soit dans un code ou dans une loi. Si le souci légistique prime tellement pour madame la rapporteure, nous l'invitons à proposer un sous-amendement.

2° Non, l'amendement n'est pas satisfait par l'article 10 de la loi « Informatique et libertés », puisqu'il s'agit ici d'un droit opposable dont peuvent se prévaloir les personnes.

3° Enfin, aucune réponse n'a été fournie sur le droit à avoir accès à un ou une agente publique comme personne physique (guichet ou téléphone) ainsi que la gratuité du recours à « Allo service public ». Le Gouvernement a-t-il peur d'assumer que la suppression d'emplois publics, au nom de l'austérité budgétaire, mène mécaniquement à ce que les citoyens et citoyennes n'aient plus accès qu'à des robots ou messages automatisés ?

En détail

Cet article ne pose aucune difficulté au titre de l'article 40 de la Constitution, puisque si dans bien des cas le 1) et le 2) sont d'ores et déjà respectés, les cas où ils ne le sont pas relèvent d'une simple réorganisation des services.

Enfin, la gratuité du service public « Allo service public » 3939 n'induit qu'une perte de recettes, qui est ici compensée par un gage.

Par ailleurs, conformément à l'article 45 de la Constitution, cet amendement comporte un lien direct ou a minima indirect avec le texte, puisque, comme le précise l'exposé des motifs : « *Enfin, la recherche de nouvelles souplesses, de capacités d'innovation et de réactivité dans les organisations de travail apparaît indispensable pour améliorer la qualité du service public et garantir sa présence au plus près des territoires.* ». A cet effet, il est proposé d'insérer un tel article dans le titre IV qui traite directement de la réorganisation territoriale des services publics et de sa conciliation avec le principe à valeur constitutionnelle d'égalité d'accès aux services publics : « *Titre IV qui*

*entend favoriser la mobilité et à accompagner les transitions professionnelles des agents publics, notamment dans un contexte de réorganisation des services. ».*

\*1\* <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683>