

ASSEMBLÉE NATIONALE

10 septembre 2020

D'ACCÉLÉRATION ET DE SIMPLIFICATION DE L'ACTION PUBLIQUE - (N° 2750)

Retiré

AMENDEMENT

N ° 227

présenté par

Mme Michel, Mme Hennion, M. Gouttefarde, M. Lénaïck Adam, Mme Piron, Mme Bessot Ballot,
M. Vignal, M. Testé, Mme Vanceunebrock, M. Ramos, M. Claireaux, M. Taché et Mme Gipson

ARTICLE ADDITIONNEL**AVANT L'ARTICLE 29, insérer l'article suivant:**

Le premier alinéa de l'article L. 112-3 du code des relations entre le public et l'administration est complété par les mots : « mentionnant l'identité et le numéro téléphonique de la personne chargée du suivi de cette demande. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les auditions menées par les membres de la commission spéciale saisie du présent projet de loi ont révélé que la délégation interministérielle à la transformation publique envisageait une généralisation du recours à l'appel téléphonique comme canal de réassurance pour l'usager dans les procédures administratives numérisées.

C'est un enjeu de proximité de l'administration vis-à-vis du citoyen, quel que soit son niveau de maîtrise des outils numériques. La prise de rendez-vous serait privilégiée au guichet ouvert dans la mesure où celle-ci permet un gain de temps tant du côté de l'usager que celui de l'administration.

Le présent amendement a pour objectif de modifier le CRPA en ajoutant à l'obligation d'accuser réception de toute demande adressée à l'administration celle de faire mention de l'identité et du numéro de téléphone de la personne chargée du suivi de cette même demande.