



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accès aux services publics

Question au Gouvernement n° 3042

Texte de la question

ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

M. le président. La parole est à M. Thierry Benoit.

M. Thierry Benoit. Permettez-moi avant toute chose de saluer au nom des députés du groupe UDI-I la mémoire de Claude Goasguen et d'adresser des pensées affectueuses à sa famille et aux collègues du groupe Les Républicains. *(Applaudissements sur les bancs des groupes UDI-I, LaREM, MODEM, LR et LT ; plusieurs députés non inscrits et M. Jérôme Lambert applaudissent également.)*

Les crises quelles qu'elles soient – la crise actuelle n'échappe pas à la règle – ont tendance à amplifier nos faiblesses et nos failles.

M. Jean-Paul Lecoq. C'est une phrase communiste, ça !

M. Thierry Benoit. Or ce sont souvent les plus fragiles d'entre nous qui en paient le plus lourd tribut. Les députés de mon groupe appellent l'attention du Gouvernement – qu'ils savent déjà préoccupé par la question – sur l'accès aux services publics de ceux de nos concitoyens qui doivent pouvoir contacter facilement Pôle emploi, la caisse d'allocations familiales, l'assurance maladie, les impôts ou encore la justice. À l'heure du télétravail et de la distanciation physique, je suis convaincu que les Français, en particulier les plus fragiles d'entre eux, ont le plus grand besoin de liens humains.

Je vous ai écouté attentivement comme à chaque séance de questions au Gouvernement, monsieur le Premier ministre, et j'apprécie la manière dont vous déployez le plan de déconfinement. Je souhaite néanmoins que le Gouvernement nous présente les mesures qu'il compte mettre en œuvre pour qu'au gré des réformes, les services publics entretiennent un lien puissant avec les Français.

M. Jean-Paul Lecoq. Depuis le temps qu'on vous le dit !

M. Thierry Benoit. Il est essentiel d'aider nos concitoyens à mieux comprendre les démarches administratives et d'en accélérer le traitement – en somme, de faciliter la vie des gens ! *(Applaudissements sur les bancs du groupe UDI-I.)*

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'action et des comptes publics.

M. Olivier Dussopt, secrétaire d'État auprès du ministre de l'action et des comptes publics. Je saisis l'occasion de votre question, monsieur Benoit, pour saluer l'engagement des agents publics des trois versants de la fonction publique – territoriale, hospitalière, d'État – qui, tout au long de la période de confinement, ont garanti,

dans le cadre des plans de continuité d'activité, l'accès minimal aux services publics partout sur le territoire.

M. Maxime Minot. Il est beau, le nouveau monde !

M. Olivier Dussopt, secrétaire d'État. Vous appelez l'attention du Gouvernement, monsieur le député, sur les difficultés que pourraient rencontrer certains de nos concitoyens si, à la reprise d'activité, nous ne privilégions que l'accès numérique et dématérialisé aux services publics. Ce n'est pas l'option qu'a retenue le Gouvernement. Nous voulons privilégier le télétravail pour éviter la concentration excessive de personnes dans un même site, mais nous voulons aussi assurer une part de présentiel – pardonnez-moi ce barbarisme. Les agents reprennent progressivement le travail sur site et l'accueil téléphonique se développe, car il est plus aisé que l'accueil numérique et en ligne, notamment pour les prises de rendez-vous. En outre, nous adaptons certaines procédures : avec Gérald Darmanin, nous avons par exemple décalé le terme de la campagne de déclaration de revenus au 12 juin afin que celles et ceux qui transmettent leur déclaration sous format papier aient plus de temps pour se rendre dans les centres de la direction générale des finances publiques.

M. Pierre Cordier. Les œuvres d'art aussi sont à déclarer !

M. Olivier Dussopt, secrétaire d'État. Votre question fait référence à la reprise d'activité actuelle mais aussi à l'accès aux services publics à plus long terme. Nous partageons vos interrogations et j'y répondrai en évoquant deux chantiers que nous gagnerons à approfondir. Le premier concerne les maisons France Services : mille ont déjà été labellisées sous l'égide de Jacqueline Gourault, ministre de la cohésion des territoires, et mille autres le seront d'ici à 2022 afin de mutualiser l'accès à l'ensemble des services publics que vous avez cités.

Deuxième orientation à approfondir : l'arrêté pris sous l'autorité du Premier ministre lors du comité interministériel de la transformation publique du 19 novembre 2019...

M. Pierre Cordier. Les collectivités paient aussi, il n'y a pas que l'État !

M. Olivier Dussopt, secrétaire d'État. ...qui consiste à déconcentrer des services et à réinstaller des agents partout sur le territoire, l'échelon départemental étant considéré comme l'échelon de proximité le plus adéquat. L'État doit réinvestir les territoires et nous allons nous y employer ! (*Applaudissements sur les bancs des groupes LaREM et MODEM.*)

M. Pierre Cordier. Avec tous les dégâts que vous avez faits !

Données clés

Auteur : [M. Thierry Benoit](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (6^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 3042

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Action et comptes publics (M. le SE auprès du ministre)

Ministère attributaire : Action et comptes publics (M. le SE auprès du ministre)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 juin 2020](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [3 juin 2020](#)