

ASSEMBLÉE NATIONALE

9 novembre 2022

D'ORIENTATION ET DE PROGRAMMATION DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR - (N° 436)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 1045

présenté par

M. Iordanoff, Mme Arrighi, M. Bayou, Mme Belluco, M. Ben Cheikh, Mme Chatelain,
M. Fournier, Mme Garin, M. Julien-Laferrière, Mme Laernoës, M. Lucas, Mme Pasquini,
M. Peytavie, Mme Pochon, M. Raux, Mme Regol, Mme Rousseau, Mme Sas, Mme Sebaihi,
M. Taché, Mme Taillé-Polian et M. Thierry

ARTICLE PREMIER**RAPPORT ANNEXÉ**

Rédiger ainsi l'alinéa 46 :

« Le recours croissant aux téléprocédures ne suppose pas la suppression des démarches en présentiel à un guichet, dans un besoin d'accompagnement des usagers. L'ouverture des espaces FranceConnect ne suppose pas la fermeture des guichets des services publics. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

La politique du Gouvernement tend à renforcer la suppression des guichets des services publics, comme cela est désormais le cas dans les préfectures pour les prises de rendez-vous pour les titres de séjours, sans tenir compte du handicap réel et de l'éloignement de certaines personnes aux outils numériques.

Le développement des points d'accueil France connect dans les préfectures suffira-t-il à garantir à nos concitoyens un égal accès aux démarches administratives ? Ces dernières offrent un accompagnement pour la réalisation des démarches en ligne, mais n'ont pas pour objet d'effectuer à la place de l'utilisateur ces procédures. Le Défenseur des droits, dans son rapport sur la dématérialisation des services publics du 16 février 2022, dénonce : « l'utilisateur devient un coproducteur malgré lui. C'est à lui qu'il revient de s'équiper, de s'informer, le cas échéant de se former et, partant, d'être en capacité d'effectuer ses démarches en ligne, tout en répondant aux « canons » fixés par l'administration : comprendre les enjeux de la démarche, le langage administratif, ne pas commettre d'erreur au risque de se retrouver en situation de non accès à ses

droits. Sur les épaules de l'utilisateur ou de ses « aidants » reposent désormais la charge et la responsabilité du bon fonctionnement de la procédure.»

Face à ces dématérialisations, on demande en réalité aux usagers de faire plus pour que l'administration fasse moins et économise des ressources.

La dématérialisation des procédures administratives doit donc s'inscrire comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone.

Sur le plan budgétaire, les collectivités territoriales financent une grande partie des Espaces France service, et perçoivent une aide de l'État qui n'est pas suffisante : l'État et les opérateurs partenaires contribuent au coût de fonctionnement des plus de 1100 maisons France service à hauteur de 30 000 euros par an, soit le coût de l'agent d'accueil de chacune d'entre elles. L'État fait donc supporter le coût de la fermeture des guichets des services publics sur les finances des collectivités territoriales, ce qui n'est pas souhaitable à long terme.