

ASSEMBLÉE NATIONALE

22 septembre 2023

POUR LE PLEIN EMPLOI - (N° 1673)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 1169

présenté par

M. Corbière, Mme Abomangoli, M. Alexandre, M. Amard, Mme Amiot, Mme Amrani, M. Arenas, Mme Autain, M. Bernalicis, M. Bex, M. Bilongo, M. Bompard, M. Boumertit, M. Boyard, M. Caron, M. Carrière, M. Chauche, Mme Chikirou, M. Clouet, M. Coquerel, M. Coulomme, Mme Couturier, M. Davi, M. Delogu, Mme Dufour, Mme Erodi, Mme Etienne, M. Fernandes, Mme Ferrer, Mme Fiat, M. Gaillard, Mme Garrido, Mme Guetté, M. Guiraud, Mme Hignet, Mme Keke, M. Kerbrat, M. Lachaud, M. Laisney, M. Le Gall, Mme Leboucher, Mme Leduc, M. Legavre, Mme Legrain, Mme Lepvraud, M. Léaument, Mme Pascale Martin, Mme Élisabeth Martin, M. Martinet, M. Mathieu, M. Maudet, Mme Maximi, Mme Manon Meunier, M. Nilor, Mme Obono, Mme Oziol, Mme Panot, M. Pilato, M. Piquemal, M. Portes, M. Prud'homme, M. Quatennens, M. Ratenon, M. Rome, M. Ruffin, M. Saintoul, M. Sala, Mme Simonnet, Mme Soudais, Mme Stambach-Terreiro, Mme Taurinya, M. Tavel, Mme Trouvé, M. Vannier et M. Walter

ARTICLE 2

Après l'alinéa 12, insérer l'alinéa suivant :

« Le service public de l'emploi et ses organismes délégataires ne peuvent être exclusivement accessible par voie dématérialisée. Tout usager est reçu, à sa demande, dans les sites physiques des organismes afin de réaliser toute démarche administrative dans un délai raisonnable, au plus tard deux mois à compter de la date de sa demande. Le téléservice mentionne obligatoirement les différentes modalités possibles de contact avec l'administration sur son interface numérique par une information accessible et claire. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Par cet amendement, les député.es membres du groupe LFI-Nupes demandent que soit garantie une voie alternative à la dématérialisation avec la systématisation de la possibilité d'un accès physique au service public de l'emploi ou à ses organismes délégataires.

En l'état actuel du texte, aucune disposition ne prévoit que Pôle Emploi ou un organisme référent auquel l'accompagnement d'un demandeur d'emploi aurait été délégué ne soit soumis à l'obligation de garantir une solution d'accès non dématérialisée.

Parmi les principes du service public figurent le principe d'égalité d'accès au service public, qui signifie que tous les usagers -y compris les agents du service public- doivent avoir un accès égal au service public.

Ce texte porte sérieusement atteinte au principe de l'information du demandeur d'emploi et à son droit au contradictoire dans le cas où il serait sous la menace d'une sanction. L'inaccessibilité du service public viendrait renforcer cette logique de non-responsabilité et de distanciation du service public vis-à-vis de l'utilisateur.

La Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), dans son Avis n° A-2022-4 (recommandation 12) sur l'accès aux droits et les non-recours du 3 avril 2022, recommande de simplifier le fonctionnement des plateformes en permettant, autant qu'il est possible, un point d'entrée unique avec une ergonomie pensée avec les utilisateurs.

La CNCDH insiste sur la nécessité de penser la plateforme pour un usage sur téléphone avec des passerelles permettant à chaque étape de prendre un rendez-vous en présentiel. Elle rappelle l'impérieuse nécessité de toujours préserver un accueil physique des personnes en assurant leur proximité, leur accessibilité en termes de transport notamment et des horaires d'ouverture adaptés.

Le Conseil d'Etat, par deux avis (CE, avis contentieux, 3 juin 2022, La Cimade et autres, n° 461694) et une décision du 3 juin 2022 (CE, 3 juin 2022, CNB et autres, n°452798), considère que le téléservice possiblement obligatoire pour accomplir des démarches administratives doit être conditionné à la garantie des droits des usagers du service public et particulièrement des usagers les plus fragiles : "le pouvoir réglementaire ne saurait édicter une telle obligation qu'à la condition de permettre l'accès normal des usagers au service public et de garantir aux personnes concernées l'exercice effectif de leurs droits. Il doit tenir compte de l'objet du service, du degré de complexité des démarches administratives en cause et de leurs conséquences pour les intéressés, des caractéristiques de l'outil numérique mis en œuvre ainsi que de celles du public concerné, notamment, le cas échéant, de ses difficultés dans l'accès aux services en ligne ou dans leur maniement. ».

C'est pourquoi les député.es membres du groupe LFI-Nupes demandent à ce que soit garantie une voie alternative à la dématérialisation avec la systématisation de la possibilité d'un accès physique au service public de l'emploi ou à ses organismes délégués.

Cet amendement a été travaillé avec l'Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS) soutenu par France Handicap.