

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

27 novembre 2023

RÉOUVERTURE DES ACCUEILS PHYSIQUES DANS LES SERVICES PUBLICS - (N° 1773)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

**AMENDEMENT**

N° 10

présenté par

M. Gouffier Valente et Mme Lebec

-----

**ARTICLE ADDITIONNEL****APRÈS L'ARTICLE PREMIER, insérer l'article suivant:**

Dans un délai d'un an à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur l'impact de la dématérialisation des démarches sur l'efficacité et le délai de traitement des demandes de Pôle Emploi.

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

La présente proposition de loi adopte le postulat selon lequel la dématérialisation des démarches administratives a eu un impact négatif sur la qualité des services publics et sur l'accès à ces services pour les usagers. Pourtant, ce constat est loin d'être unanimement partagé, la dématérialisation a permis de rendre les démarches plus simples et développer la transversalité entre les administrations, à l'image de France Connect qui permet l'accès aux démarches les plus importantes avec un seul et même identifiant ou le principe du "dites-le nous une fois", c'est-à-dire la limitation des pièces justificatives demandées aux usagers en particulier lorsque l'administration en dispose déjà. Ainsi, le Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier de 2022 réalisé avec l'institut Kantar révélait que le taux de satisfaction des usagers des services publics s'élevait à 73%, dans un contexte de dématérialisation largement engagée.

Au regard de la contradiction apparente entre le postulat sur lequel se base la proposition de loi et la réalité de la perception des usagers, il est nécessaire de comprendre l'impact de la dématérialisation sur l'efficacité et les délais de traitement de Pôle emploi, organisme qui fait l'objet de démarches de la part des demandeurs d'emploi.