

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

27 novembre 2023

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

Commission	
Gouvernement	

Adopté

**AMENDEMENT**

N° 2

présenté par  
Mme Obono

-----

**ARTICLE PREMIER**

Compléter l'alinéa 6 par la phrase suivante :

« Cette personne physique bénéficie de parcours de formation convenablement dimensionnés, financés et adaptés aux impératifs et aux périmètres de son exercice. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

L'importance du niveau de formation des agentes et des agents chargés de l'accueil, de la prise en charge et du suivi des usagers et usagères du service public a été largement mise en avant au cours des auditions conduites par votre rapporteure. En effet, la connaissance plus ou moins approfondie des multiples procédures administratives implique un niveau d'accompagnement qui peut être différent. D'autres formations spécifiques, notamment sur la vulnérabilité de certains publics, sont également nécessaires.

Le présent amendement propose donc d'inclure dans la proposition de loi cet enjeu de la formation des agentes et agents chargés de l'accueil physique dans les services publics. Il précise en outre que ces formations doivent être convenablement dimensionnées, financées et adaptées : pour ne prendre qu'un exemple, la formation actuellement dispensée aux agents des espaces France services est de seulement 5 jours, ce qui est tout à fait insuffisant au regard de la diversité des situations administratives qui peuvent leur être soumises. Il importe donc d'apporter ces précisions qui vont dans le sens de l'intérêt général et d'un meilleur accès aux services publics.