

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

27 novembre 2023

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

Commission	
Gouvernement	

Adopté

**AMENDEMENT**

N° 3

présenté par  
Mme Obono

-----

**ARTICLE PREMIER**

À l'alinéa 4, après le mot :

« charge »

insérer les mots :

« dans un délai raisonnable ».

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Comme cela a été démontré par plusieurs rapports institutionnels et confirmé dans le cadre des auditions avec des représentants syndicaux, la fermeture de nombreux guichets ainsi que la restriction des horaires d'ouvertures entraîne un recours accru aux rencontres sur rendez-vous.

Dans de nombreux services publics, le délai d'obtention d'un rendez-vous est devenu déraisonnable et entraîne des blocages importants sur les dossiers des usagers et usagères voire les plonge dans des situations de rupture de droits tragiques.

C'est le cas des préfectures où les délais d'attente sont de plusieurs mois en particulier dans le cadre des demandes de titre de séjours avec des conséquences potentiellement dramatiques pour les personnes concernées puisque la légalité de leur situation dépend des démarches et procédures administratives réalisées. Citons également le cas de l'assurance maladie et notamment de la CPAM Paris où les délais sont actuellement de 3 semaines. Un temps d'attente insupportable pour des assuré-es dont le versement des indemnités dépend bien souvent de l'issue de ce rendez-vous.

Cet amendement vise donc à garantir à l'utilisateur ou usagère de pouvoir accéder à une prise en charge par une personne physique dans un délai d'attente raisonnable, c'est-à-dire qui ne remet pas en question la garantie de ses droits, ni de ses conditions de vie.