

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

27 novembre 2023

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

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

**AMENDEMENT**

N° 4

présenté par

M. Ray

-----

**ARTICLE PREMIER**

Compléter l'alinéa 4 par les mots :

« et de convenir d'un rendez-vous avec un agent. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Le baromètre 2022 de la complexité administrative et de la confiance en l'administration publié en mai dernier par la direction interministérielle de la transformation publique a révélé que les usagers des services publics estiment que la capacité d'écoute de l'administration à leur égard se dégrade. Depuis 2012, le taux d'usagers satisfaits de la qualité d'écoute des services publics n'a jamais été aussi faible. Près de 4 Français sur 10 sont aujourd'hui insatisfaits de la manière dont l'administration a traité leurs requêtes en raison du manque de prise en compte de leur situation personnelle, de l'incapacité des services publics à traiter les citoyens de manière équitable, ou du manque de volonté des services publics de leur simplifier la vie.

Si plus des trois-quarts des usagers jugent toutefois qu'il est facile de contacter l'administration, des pistes d'améliorations doivent être étudiées. L'amélioration de l'ouverture des guichets physiques qui est l'objet de la présente proposition de loi en fait partie.

Néanmoins, 37% des usagers des services publics estiment qu'il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller ou un agent avant de se déplacer dans les sites d'accueil des administrations pour ne pas avoir à attendre.

L'objet du présent amendement est donc de permettre aux usagers de prendre un rendez-vous avec un agent avant de se rendre dans un site d'accueil des administrations.