

**Proposition de loi tendant à la réouverture des accueils physiques
dans les services publics (n° 1773)**

Document faisant état de l'avancement des travaux de la rapporteure,

Mme Danièle Obono

Mercredi 22 novembre 2023

COMMENTAIRE DE LA PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

Garanties apportées à la possibilité pour l'utilisateur et l'utilisatrice de réaliser ses démarches administratives par voie non dématérialisée

➤ **Résumé du dispositif et effets principaux**

Cet article pose un principe selon lequel toute démarche administrative doit pouvoir être réalisée de manière non dématérialisée si l'utilisateur ou l'utilisatrice le souhaite. Pour garantir l'application de ce principe, il propose en outre trois garanties : le maintien de plusieurs modalités d'accès aux services publics, la possibilité de saisine par courrier et de suivi physique à tout moment de la procédure, ainsi que le maintien d'une possibilité d'accès physique lorsqu'un téléservice est mis en place.

➤ **Dernières modifications législatives intervenues**

L'article L. 112-9, créé en 2005 ⁽¹⁾, a été modifié en 2014 par l'ordonnance relative au droit des usagers et utilisatrices de saisir l'administration par voie électronique ⁽²⁾ pour prévoir certaines règles s'appliquant en cas de création d'un téléservice. Ces dispositions ont été codifiées en 2016 ⁽³⁾.

(1) Ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

(2) Ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique.

(3) Ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015 relative aux dispositions législatives du code des relations entre le public et l'administration.

1. L'état du droit

a. Les règles générales relatives aux demandes du public et à leur traitement

En l'état du droit, trois règles générales sont prévues par le chapitre I^{er} du Titre I^{er} du Livre I^{er} du code des relations entre le public et l'administration :

– l'usage de la langue française est prescrit dans les échanges entre le public et l'administration ⁽¹⁾ ;

– toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ; ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées. Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté ⁽²⁾ ;

– les correspondances de l'administration sont adressées aux personnes concernées sous leur nom de famille, sauf demande expresse de ces dernières de voir figurer leur nom d'usage sur les correspondances qui leur sont adressées ⁽³⁾.

b. Les règles particulières à la saisine et aux échanges par voie électronique

La section 2 du chapitre II du Titre I^{er} du Livre I^{er} du code des relations entre le public et l'administration prévoit, en outre, plusieurs règles particulières relatives à la saisine et aux échanges par voie électronique entre l'administration et le public.

Cette section définit notamment un droit de saisine d'une administration par voie électronique ⁽⁴⁾. Pour cela, plusieurs dispositions relatives à l'identification des personnes sont précisées. La saisine par voie électronique est considérée comme régulière, et l'administration ne peut demander la confirmation ou la répétition de la demande sous une autre forme.

Toutefois, lorsqu'un téléservice est mis en place par une administration, la saisine électronique de celle-ci doit nécessairement être effectuée par cette voie ⁽⁵⁾. L'administration doit informer le public des téléservices qu'elle met en place et rendre accessibles leurs modalités d'utilisation, notamment les modes de communication possibles. À défaut d'information sur le ou les téléservices, le public peut saisir l'administration par tout type d'envoi électronique ⁽⁶⁾.

(1) Article L. 111-1 du code des relations entre le public et l'administration.

(2) Article L. 111-2 du même code.

(3) Article L. 111-3 du même code.

(4) Article L. 112-8 du même code.

(5) Article L. 112-9 du même code.

(6) Article R. 112-9-2 du même code.

Qu'est-ce qu'un téléservice ?

L'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives définit le téléservice comme « *tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives* ».

Un téléservice constitue le « *guichet d'accueil* » numérique proposé par une administration, une collectivité ou un organisme en charge d'un service public, permettant aux usagers d'accomplir certaines démarches ou formalités administratives.

Il doit ainsi permettre à un usager d'obtenir une prestation, de faire valoir un droit, de satisfaire une obligation légale ou de demander un document (demande de permis de construire, inscription au ramassage scolaire, demande de logement social, demande d'attestation, paiement de droits, etc.).

Ne constituent pas un téléservice : un simple accès à des ressources documentaires numériques, un site internet diffusant des informations généralistes sur l'organisation des services administratifs (horaires d'ouverture, modalités de contact, actualités diverses, etc.), l'inscription à une lettre d'information ou à un bulletin municipal, ou encore un service permettant aux usagers d'utiliser un réseau social.

Source : CNIL

2. Le dispositif proposé

a. L'insertion d'une nouvelle règle générale relative aux demandes du public et à leur traitement

Le 1^o de l'article 1^{er} de la proposition de loi insère au sein du chapitre I^{er} du Titre I^{er} du Livre I^{er} du code des relations entre le public et l'administration un **nouvel article L. 111-4**, qui crée de nouvelles règles générales s'appliquant aux demandes du public et à leur traitement par l'administration.

Premièrement, ce nouvel article pose **un principe** selon lequel toute démarche doit pouvoir être réalisée de manière non dématérialisée si l'utilisateur ou l'utilisatrice le souhaite.

Deuxièmement, il fixe **deux garanties** qui découlent de ce droit :

– d'une part, l'administration est tenue de maintenir plusieurs modalités d'accès aux services publics, et non pas seulement une voie dématérialisée ;

– d'autre part, elle doit assurer, à chaque étape de toute démarche administrative, la possibilité pour l'utilisateur ou l'utilisatrice de demander un traitement par courrier de ses démarches, ainsi que d'être reçu et pris en charge par une personne physique dans les sites d'accueil des administrations.

b. La garantie du maintien d'un accueil physique en parallèle de la mise en place d'un téléservice

Le 2° de l'article 1^{er} modifie l'avant-dernier alinéa de l'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration.

Il supprime la rédaction actuelle, en application de laquelle la saisine d'une administration par voie électronique doit être effectuée par l'usage du téléservice lorsqu'il a été mis en place.

Il prévoit d'y substituer une nouvelle règle, selon laquelle lorsqu'un téléservice est mis en place, l'administration doit maintenir et garantir une possibilité d'accès physique au service correspondant.

*

* *

Article 2

Gage financier

Le présent article prévoit, pour des raisons procédurales, un gage financier afin de compenser par une recette d'un montant équivalent la charge pour l'État, pour les collectivités territoriales et pour les organismes de sécurité sociale, qui résulterait de l'application de la présente proposition de loi.

Il est proposé que cette compensation soit effectuée par une majoration de l'accise sur les tabacs prévue au chapitre IV du titre I^{er} du livre III du code des impositions sur les biens et services, ainsi que par la création d'une taxe additionnelle à cette accise.

*

* *