



N° 1582

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

SEIZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 20 juillet 2023.

PROPOSITION DE LOI

relative aux modalités d'accès aux démarches administratives,

(Renvoyée à la commission des lois constitutionnelles, de la législation et de l'administration générale de la République, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Hubert WULFRANC, Soumya BOUROUAHA, Steve CHAILLOUX, André CHASSAIGNE, Pierre DHARRÉVILLE, Elsa FAUCILLON, Sébastien Sébastien JUMEL, Emeline K/BIDI, Karine LEBON, Jean-Paul LECOQ, Tematai LE GAYIC, Frédéric MAILLOT, Yannick MONNET, Marcellin NADEAU, Davy RIMANE, Stéphane PEU, Mereana REID ARBELOT, Fabien ROUSSEL, Nicolas SANSU, Jean-Marc TELLIER, Giovanni WILLIAM,

députés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

La dématérialisation des démarches administratives est susceptible de faciliter le quotidien des administrés maniant aisément les outils informatiques dès lors que l'interface numérique utilisée s'avère ergonomique, autrement dit simple d'utilisation, agréable à l'usage et efficace. À ce titre, la dématérialisation peut permettre des gains de temps et générer des économies pour les administrés ainsi que pour les pouvoirs publics dans le prolongement des 3 principes constitutifs du service public aussi appelés « lois de Rolland » : à savoir l'égalité d'accès aux services publics, principe de continuité et d'adaptation du service public aux évolutions technologiques.

Néanmoins, la course à la numérisation des prestations génère également des effets néfastes pour une partie de la population. Entre illettrisme, problème d'informatique, de connexion d'internet, pauvreté, illectronisme, la fracture sociale se fait ressentir. En effet, selon l'INSEE en octobre 2019, une personne sur six n'utilise pas internet et plus d'une personne sur trois manque de compétences numériques de base. La situation ne s'est pas améliorée depuis puisqu'en 2021, un adulte sur trois a renoncé à des démarches administratives selon le même institut de statistique. Le principe d'égalité d'accès aux services publics est donc mis à mal.

La dématérialisation des services publics suppose que les usagers sont autonomes, à l'aise avec l'administration et l'informatique, ne se trompent pas dans les démarches effectuées en ligne... Or c'est seulement une image idéalisée d'un usager modèle. La défenseure des droits évoque même une forme de maltraitance institutionnelle avec cette dématérialisation forcée. C'est l'inversion d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité puisque c'est maintenant aux usagers de s'adapter aux évolutions de l'administration.

Légalement, les usagers ne sont pas obligés de suivre une formation numérique et ne sont pas non plus obligés de passer par le numérique pour échanger avec l'administration. En revanche ils ne peuvent pas être privés d'accès aux droits fondamentaux ainsi qu'aux prestations auxquelles ils sont éligibles.

Les « maisons France services », impulsées par l'État pour masquer le démantèlement des services publics de proximité de plein exercice, tels que ceux du Trésor public, de la Poste, des CPAM, CAF, guichet SNCF ou

encore, de Pôle Emploi, relèvent davantage du dispositif palliatif pour les usagers que de la solution miracle.

Dans les faits, elles se résument trop souvent à un guichet informatique avec un agent accueil chargé d'aider ou d'orienter, s'il en a la compétence, les usagers dans le maquis des différents dispositifs administratifs auxquelles s'adjoignent quelques permanences ponctuelles de services divers, le tout financé en partie par des fonds communaux ou intercommunaux.

Les maisons France Services ne répondent que trop imparfaitement aux besoins des usagers du fait de la diversité des profils des administrés et de leurs demandes, Des demandes qui, bien souvent, ne peuvent être traitées efficacement qu'avec l'aide d'un agent dont c'est le cœur de métier.

Comme l'a martelé la Défenseure des droits, le seul moyen de respecter les droits des usagers est de garantir un principe de double entrée dans les services publics, qui passe nécessairement par la réouverture d'accueils physiques,

L'**article 1^{er}** de cette proposition de loi prévoit la création d'une obligation à la charge de l'administration de proposer un mode de saisine physique ou par courrier concurremment à l'existence ou à la création d'un téléservice, ceci afin de pallier une saisine uniquement dématérialisée et aux fins de garantir un recours effectif aux usagers du service public,

L'**article 2** prévoit les modalités de financement des dispositions contenues dans la présente proposition de loi

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

- ① L'article L. 112-9 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :
- ② 1° Après le deuxième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
- ③ « Lorsqu'elle met en place un téléservice ou qu'elle recourt à un téléservice, il incombe à l'administration de maintenir ou de proposer concurremment un mode de saisine physique ainsi que par courrier pour les usagers. »
- ④ 2° Au troisième alinéa, les mots : « n'est régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage de ce téléservice » sont remplacés par les mots : « est régulièrement saisie par l'usage de ce téléservice ou par une saisine physique en guichet ainsi que par courrier ».

Article 2

- ① I. – La charge pour l'État est compensée à due concurrence par la création d'une taxe additionnelle à l'accise sur les tabacs prévue au chapitre IV du titre Ier du livre III du code des impositions sur les biens et services.
- ② II. – La charge pour les organismes de sécurité sociale est compensée à due concurrence par la majoration de l'accise sur les tabacs prévue au chapitre IV du titre Ier du livre III du code des impositions sur les biens et services.
- ③ III. – La charge pour les collectivités territoriales est compensée à due concurrence par la majoration de la dotation globale de fonctionnement et, corrélativement pour l'État, par la création d'une taxe additionnelle à 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.