



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Accès aux services publics

Question au Gouvernement n° 1449

Texte de la question

ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

Mme la présidente . La parole est à M. Stéphane Viry.

M. Stéphane Viry . Je souhaite vous interroger sur l'accès au droit dans le quotidien des Français. Là où les services publics devraient être présents, proches et accessibles, ils deviennent parfois lointains, si ce n'est absents.

Nous votons ici des lois tendant à créer des droits qui pourraient répondre aux attentes des Français, mais ces lois ne sont pas toujours effectives, pas toujours appliquées. Il est d'autant plus rageant de le constater ici même, dans l'hémicycle.

Au recul des services publics s'ajoute la transformation numérique de l'État. Elle est utile, certes, mais pour beaucoup, elle constitue un obstacle.

La fracture numérique est bien réelle : elle exclut les plus fragiles, les plus âgés et ceux qui vivent les plus éloignés du service public. Hélas ! les chiffres le confirment et la Défenseure des droits l'affirme dans son rapport annuel.

Le nombre de réclamations liées à l'accès aux services publics a augmenté de 20 % en un an, signe objectif et factuel d'une dégradation réelle.

Derrière ces chiffres, il y a des parcours de vie compliqués, des droits inaccessibles, des inégalités qui persistent dans les territoires.

Quelles mesures concrètes prendrez-vous pour renforcer la présence du service public dans les territoires ?

Comment garantir un accès au droit effectif pour tous et comment lutter contre la fracture numérique ? Les conseillers numériques du réseau France Services constituent une solution efficace pour permettre la médiation numérique, l'aide à certaines démarches et l'accompagnement vers l'autonomie numérique. Leur avenir est compromis par le coup de rabot donné par l'État au financement de ce réseau.

Voter des lois, nous le faisons ici et nous cherchons à le faire bien. Nous voulons créer des droits, aller vers le progrès. Rendre partout applicables et accessibles ces droits est un impératif républicain.

C'est le quotidien de nombre de nos concitoyens qui est en jeu. (*Applaudissements sur les bancs du groupe LIOT.*)

Mme la présidente . La parole est à M. le ministre de l'action et des comptes publics.

M. David Amiel, *ministre de l'action et des comptes publics* . Vous avez mentionné à juste titre le rapport de la Défenseure des droits, qui souligne l'augmentation de plus de 20 % des réclamations faites au sujet de l'accès aux services publics.

Parmi ces réclamations, 45 % sont relatives au droit des étrangers. À la demande du premier ministre, Laurent Nuñez, ministre de l'intérieur, a engagé la modernisation du traitement des demandes de titres de séjour, afin de l'accélérer. De nombreux étrangers en situation régulière sont confrontés à un véritable parcours du combattant ; les préfectures sont engorgées et la situation les plonge dans d'importantes difficultés.

La question du numérique se pose. Il est source de progrès, notamment la simplicité des démarches accomplies par nos compatriotes, mais aussi de difficultés : certaines personnes sont éloignées des outils numériques et ceux qui en sont familiers peuvent avoir à traiter des situations complexes, difficiles, qui n'entrent pas dans les cases habituelles. Aussi le tout-digital ne sera-t-il jamais la solution : on a besoin d'avoir une personne face à soi, qu'on peut interroger et qui peut nous répondre.

Le réseau des maisons France Services a été conçu à cette fin. Aujourd'hui, 2 800 maisons ont été créées ; elles accompagnent chaque mois plus de 1 million de Français. Nous continuerons de renforcer le réseau, dans une logique d'aménagement du territoire, pour le rendre disponible partout, et dans une logique d'accès au droit.

Les Français peuvent aussi accéder aux services publics par téléphone – c'est souvent le premier moyen de contact qu'ils utilisent. Après les progrès accomplis ces dernières années, le premier ministre a souhaité déployer un plan « téléphone » dans l'ensemble des services publics. J'en profite pour saluer la Direction générale des services publics et l'assurance maladie qui, dans ce domaine, ont réalisé de grands progrès ces derniers mois.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Viry](#)

Circonscription : Vosges (1^{re} circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 1449

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Action et comptes publics

Ministère attributaire : Action et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 avril 2026

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 15 avril 2026