



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>17188</b>	De <b>M. Gwendal Rouillard</b> ( La République en Marche - Morbihan )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Action et comptes publics		<b>Ministère attributaire</b> > Action et comptes publics
<b>Rubrique</b> >administration	<b>Tête d'analyse</b> >Remettre de l'humain au sein des services pub	<b>Analyse</b> > Remettre de l'humain au sein des services publics et autres organismes.
Question publiée au JO le : <b>26/02/2019</b>		

### Texte de la question

M. Gwendal Rouillard attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le manque de contact humain au sein des services de l'État et de plusieurs organismes dont Pôle emploi, la CAF, la CARSAT, etc. En effet, de nombreux habitants du pays de Lorient ont de grandes difficultés à être bien informés sur leur situation et regrettent de ne pas avoir d'interlocuteurs visibles. Avec la généralisation des plateformes numériques pour les démarches administratives, la plupart des procédures nécessitant alors un contact humain sont devenues de simples formulaires à remplir en ligne. Bien que M. le député salue la simplification et le gain de temps que cela engendre pour une partie de la population, cette modernisation ne règle pas les situations complexes. Certains citoyens n'ont pas d'accès à internet, d'autres sont connectés mais leurs situations ne correspondent pas aux *scenarii* envisagés par les plateformes. D'autres personnes encore, trouvent ces plateformes peu évidentes à utiliser. Dans ces cas précis, un contact humain simplifierait certainement les choses et éviterait bien des tensions au sein des territoires. Dans la période, à l'heure où beaucoup de citoyens ne se sentent plus considérés par les pouvoirs publics, avoir des personnes de l'administration ou d'un organisme capables de recevoir, d'écouter, d'informer et de conseiller, serait précieux. Il aimerait donc connaître la stratégie du Gouvernement pour remettre de « l'humain » au sein des services de l'État et des organismes afin de les rendre plus accessibles à toutes les générations et à tous les territoires.