ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 102216

Texte de la question

M. Hervé Mariton appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique sur les difficultés rencontrées par les personnes handicapées physiques dans leurs démarches auprès des établissements publics. Les administrations imposent le plus souvent aux usagers de remplir des formulaires correspondant à leur demande pour, semble-t-il, éviter tout litige. Il en est de même pour les personnes dont le handicap ne leur permet pas d'écrire de façon suffisamment précise alors même qu'ils sont en capacité de lire et d'apposer leur signature. Il lui demande donc s'il serait envisageable de permettre une application plus souple de cette mesure dès lors qu'elle concerne une personne handicapée physique afin d'éviter des situations qui peuvent dans certains cas être très pénalisantes. - Question transmise à M. le ministre délégué au budget et à la réforme de l'État.

Texte de la réponse

Le Gouvernement, qui conduit une politique d'amélioration et de modernisation de l'accueil des usagers des administrations, s'attache particulièrement à la prise en compte des difficultés spécifiques rencontrées par des personnes souffrant d'un handicap physique. Lors de la généralisation par le Gouvernement des bonnes pratiques de la Charte Marianne en 2005, des prescriptions en matière d'accueil des personnes handicapées ont déjà été diffusées à l'ensemble des services de l'État. Elles sont librement téléchargeables sur internet. Dans le cadre de l'évolution de la Charte Marianne vers un label de qualité attribué par un organisme externe, un référentiel destiné aux services de l'État, dont la mise en oeuvre fera l'objet d'audits, a été établi. Il comporte les meilleurs standards pour l'accueil des usagers handicapés. Il prévoit en particulier que les agents recevant du public seront sensibilisés et formés sur les comportements à adopter avec des personnes souffrant d'un handicap physique (moteur, visuel, auditif) ou social (illettrisme, non maîtrise de la langue française). L'expérimentation du Label Marianne a été lancée le 10 novembre 2006 dans 61 sites pilotes. L'objectif est à terme de le déployer largement dans les services de l'État et ses établissements publics. Comme l'indique par ailleurs l'honorable parlementaire, les administrations et les établissements publics, dans le cadre de leurs pratiques d'accueil des usagers, prévoient dans certains cas des précautions pour éviter le risque que les agents se voient reprocher d'orienter les réponses aux questions des formulaires administratifs à remplir par le demandeur. Une telle situation pourrait provoquer des incompréhensions, voire des contentieux. Ces directives ne doivent toutefois pas faire obstacle à une assistance matérielle, destinée à remédier aux difficultés physiques rencontrées par un usager pour présenter sa demande, sans influer sur le fond de son dossier.

Données clés

Auteur : M. Hervé Mariton
Circonscription : Drôme (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 102216
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : fonction publique

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE102216

Ministère attributaire : budget et réforme de l'Etat

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 août 2006, page 8522
Réponse publiée le : 6 mars 2007, page 2384