



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

aveugles et malvoyants

Question écrite n° 45880

Texte de la question

M. Jean-Pierre Abelin appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État aux personnes handicapées sur la proposition de plusieurs sociétés commerciales à leurs clients aveugles de leur adresser des courriers rédigés en braille. Souhaitant savoir dans quelle mesure les administrations et les services publics de notre pays, notamment celui de la justice, peuvent s'inspirer de ces initiatives, il lui demande de bien vouloir étudier les mesures qui pourraient être prises pour mettre en place, à l'attention des administrés aveugles, un système spécifique d'envoi de correspondance qui permette à ces derniers de prendre directement et confidentiellement connaissance de leur courrier, que ce dernier soit rédigé en braille ou transmis par informatique vers un système de retransmission vocale. - Question transmise à M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État.

Texte de la réponse

La question posée par l'honorable parlementaire soulève un sujet méritant une attention toute particulière. La législation et la réglementation applicables aux relations entre l'administration et les citoyens vont vers une meilleure prise en compte de ces derniers. L'administration n'est plus cet être froid dont la décision tomberait comme un couperet sur l'administré. Il est désormais demandé aux agents d'être clairs, précis, simples dans la mesure du possible et de donner à l'usager les éléments qui lui permettront de se renseigner ou d'obtenir des informations. L'indication du nom et des coordonnées de la personne en charge du dossier, les renseignements relatifs au texte applicable ou les délais de recours constituent autant d'étapes ayant rendu l'administration plus proche de ses usagers. Il est à cet égard permis de penser que le fait de contacter l'agent en charge de son dossier par téléphone est devenu courant. Nos concitoyens malvoyants, après s'être fait indiquer les coordonnées, peuvent ainsi obtenir des renseignements directement auprès d'un tel agent par téléphone. L'envoi de correspondances rédigées en braille aux aveugles pose un premier problème : l'administration n'a pas les moyens pratiques ni juridiques de connaître cette information. Il n'est naturellement pas concevable de songer à un quelconque fichier sur ce genre de sujets, fichier qui serait en tout état de cause contraire à notre législation. Néanmoins, les efforts ayant été opérés s'agissant de l'accueil des usagers tant au niveau de l'accueil physique que de l'accueil téléphonique peuvent prendre une teneur particulière à l'égard des usagers malvoyants. À cet égard, le service des renseignements administratifs téléphoniques « 3939 » a pour objectif de donner aux usagers les différentes informations par ailleurs disponibles sur le site Internet « service-public.gouv.fr ». Enfin, certains services publics, notamment les caisses d'allocations familiales et diverses caisses primaires d'assurance maladie, ont mis en place des serveurs téléphoniques qui, moyennant un code d'accès confidentiel, permet d'obtenir des renseignements sur les remboursements et prestations en cours de versement. De telles pratiques tendent à se généraliser et devraient constituer un vecteur d'autonomie supplémentaire pour nos concitoyens malvoyants.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Abelin](#)

Circonscription : Vienne (4^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45880

Rubrique : Handicapés

Ministère interrogé : personnes handicapées

Ministère attributaire : fonction publique

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 10 août 2004, page 6194

Réponse publiée le : 4 janvier 2005, page 114