



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 102732

Texte de la question

Mme Françoise Guégot alerte Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur la gestion de la relation aux administrés de certaines maisons départementales des personnes handicapées. En effet, les départements ont la liberté d'utiliser ou non un numéro de téléphone surtaxé comme seul contact possible avec la MDPH. Alors que d'autres ont fait le choix de mettre en place un numéro vert, le département de Seine-Maritime a ainsi voulu faire payer ce service par ses usagers, via un numéro Indigo, alors que ces derniers sont dans leur très grande majorité démunis. Elle lui demande donc de quels leviers le Gouvernement dispose pour que ces collectivités locales ne puissent plus ignorer la situation financière difficile de ces citoyens handicapés.

Texte de la réponse

L'article L.146-7 du code de l'action sociale et des familles prévoit que la maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) met à disposition, pour les appels d'urgence, un numéro téléphonique en libre appel gratuit pour l'appelant, y compris depuis un terminal mobile. Or, il semblerait que la MDPH de la Seine-Maritime ne dispose pas d'un numéro gratuit pour les appels d'urgence. Toutefois, il faut souligner le travail engagé par la MDPH de Seine-Maritime pour améliorer les conditions d'accueil et d'information des usagers avec une diversification des lieux et des moyens de contact mis en place (accueil physique de proximité avec les antennes du Havre et de Dieppe, site internet et adresse mail, permanence d'un interprète en langue des signes française (LSF...)). Il convient néanmoins de veiller à ce que les dispositions prévues par les textes soient appliquées. Les conventions pluriannuelles d'objectifs et de moyens, prévues par la loi du 28 juillet 2011 tendant à améliorer le fonctionnement ddes MDPH ont vocation à être des leviers pour améliorer le service rendu aux usagers.

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Guégot](#)

Circonscription : Seine-Maritime (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102732

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale

Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 22 mars 2011, page 2662

Réponse publiée le : 8 mai 2012, page 3620