



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 104242

### Texte de la question

M. Christian Eckert attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, chargé de la fonction publique, sur les conclusions apportées par le rapport annuel du Médiateur de la République. Sévère critique de la politique du Gouvernement qui, depuis trop longtemps déjà, démantèle le service public au profit d'entreprises privées et au détriment des citoyens, ce rapport du Médiateur de la République accable la politique du Gouvernement en matière de services publics. Le Gouvernement va-t-il ignorer le nouveau signal d'alarme qui lui est adressé ? Aussi lui demande-t-il une nouvelle fois comment le Gouvernement compte répondre aux besoins et attentes des citoyens en assurant notamment une égalité d'accès aux services publics, aujourd'hui impossible faute de moyens.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service est une attente forte des usagers, à la fois sur le niveau du service en tant que tel, que sur les conditions de sa délivrance. Partant de ces attentes, le Gouvernement fait de la rénovation du lien entre l'administration et ses usagers une priorité d'action. Cette rénovation concerne l'ensemble des usagers, au premier rang desquels les personnes handicapées. Un service public moderne, c'est avant tout un service public accessible pour tous. L'accueil des usagers constitue un enjeu fort parce qu'il s'agit de la première étape du service rendu, et d'un signe tangible d'une administration équitable, attentive, aux besoins des usagers qu'elle sert. Ainsi, l'ensemble des canaux de contact développent leur accessibilité pour les personnes handicapées en matière d'accueil téléphonique, le renforcement d'« Allô Service Public 39-39 » y contribue. Chaque appelant est directement mis en relation avec un téléconseiller, sans passer par un serveur vocal interactif et impersonnel, et qui saura s'adapter au besoin de chaque citoyen. Pour permettre le contact le plus large, les horaires d'ouverture du « 39-39 » ont été élargis de 8 h à 20 h en semaine et de 9 h à 18 h le samedi ; sur Internet, des accès aux déficients visuels sont de plus en plus développés. C'est le cas du site de Pôle-emploi. À partir de [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) ou depuis le portail Internet d'Handicapzéro, les personnes handicapées accèdent directement à la totalité des offres d'emploi, aux informations pratiques et aux informations d'aide à l'embauche proposées par l'AGEFIPH. Chaque mois, environ 50 000 personnes consultent la rubrique emploi ; en matière d'accueil physique, l'objectif est d'homogénéiser le niveau de qualité attendu sur l'ensemble des services d'accueil de l'État. Le référentiel Marianne, qui constitue le standard de la qualité de l'accueil dans la totalité des services de l'État accueillant du public, comporte 19 engagements dont 14 sont destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service. Un engagement spécifique concernant les personnes à mobilité réduite : « Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite. » Concrètement, des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...). Un chantier pilote a été mené au premier semestre 2010 en Haute-Marne, en Meurthe-et-Moselle et dans la Somme. Le déploiement de la démarche a débuté en septembre 2010 et se poursuit en 2011. Parallèlement à l'amélioration de l'accessibilité, il convient d'adapter en permanence les relations avec l'ensemble des publics sensibles, et les

accompagner autant que possible dans leurs démarches, en bénéficiant, le cas échéant, des nouvelles technologies. L'administration doit ainsi adapter le service public en prenant en compte les besoins des déficients auditifs ou visuels, des publics étrangers, ou des populations n'ayant pas accès à Internet, etc. De nombreuses initiatives en attestent : l'administration fiscale a adapté son accueil et ses services afin de faire bénéficier aux personnes handicapées du même niveau d'information que les autres usagers, notamment au moment du dépôt des déclarations d'impôt sur le revenu. Sur l'ensemble du territoire a été généralisée la prise en charge de ces contribuables grâce à un accueil spécifique dans chaque département. Des agents volontaires ont été formés et dans certaines directions, des dispositifs de visioconférence, de visio-interprétation, de boucle magnétique, d'amplification sonore et le recours à des interprètes en langue des signes permettent également de faciliter les échanges d'informations avec le contribuable sourd ou malentendant ; au niveau local et rural, le développement des relais services publics, qui offrent la possibilité d'être accueilli par un même agent pour obtenir des informations et effectuer des démarches administratives, correspond en particulier à la volonté de ne pas laisser de côté les usagers non connectés ou peu familiarisés avec les démarches ; des agents innovent au quotidien pour améliorer la relation avec les personnes handicapées. C'est le cas au sein du ministère de l'intérieur avec la mise en place du dispositif « IRAUDA » (interface de réception des appels d'urgences pour les déficients auditifs). Cette innovation, primée par le prix « intérieurka » de l'innovation, permet de recevoir des demandes de secours provenant de personnes sourdes ou malentendantes par SMS, fax ou mail. Le dispositif indique le lieu d'intervention et la nature du problème rencontré. Développé initialement en Val-d'Oise, il pourrait, à terme, être adopté par tous les services de secours ; l'amélioration du service rendu par téléphone constitue une priorité de l'amélioration de la qualité du service. Une démarche d'amélioration de la performance de l'accueil téléphonique est actuellement en cours auprès des centres d'appels (organismes de protection sociale et Pôle-emploi) et des standards des préfetures. Le cadre d'amélioration est organisé autour d'une démarche d'amélioration de la qualité, constituée de 24 actions fondamentales réparties en 4 paliers de performance. Parmi ces actions, une spécifique vise à « proposer un service adapté aux publics sensibles » (handicapés, personnes âgées ou maîtrisant mal le français). Sa mise en oeuvre passe par la sensibilisation des agents à l'importance du choix de leurs phrases et de leurs mots particulièrement dans le cas de populations sensibles. Il s'agit par exemple d'utiliser des phrases courtes et claires, de limiter la structure à un sujet, un verbe, un complément, à vulgariser le discours ou encore à éviter le « jargon de l'organisme ou les termes techniques ». Pour les déficients auditifs, la démarche invite les administrations à se doter d'outils permettant de rendre accessible une communication téléphonique entre personne sourde ou malentendante et son correspondant de façon simultanée : transcription écrite, interprétation en langue des signes française, codage en langue française parlée complétée, ou utilisation de formules mixtes, type Captel. Cette démarche d'amélioration sera mise en oeuvre d'ici fin 2011 dans l'ensemble des grands centres d'appels (CNAF, Assurance maladie, Pôle-emploi, ...) et au sein de préfetures expérimentales. Si certaines initiatives ont un champ d'application uniquement local, et doivent s'étendre nationalement, et si certains dispositifs d'ampleur prennent du temps à se déployer, des moyens importants sont dégagés pour rendre le service plus accessible et plus adapté aux personnes handicapées. La modernisation de la relation entre administration et usagers adopte résolument le parti de rendre cette relation plus personnalisée. Et, pour le garantir, l'administration doit avoir des engagements de services lisibles et mesurables envers ses usagers. C'est en ce sens qu'a été publié le 5 juillet 2010 le baromètre de qualité des services publics qui comporte 15 indicateurs mesurant la qualité de l'accueil, du service sur 10 événements de vie prioritaires des Français et du traitement des réclamations.

## Données clés

**Auteur :** [M. Christian Eckert](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 104242

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Fonction publique

**Ministère attributaire :** Fonction publique

**Date(s) clé(s)**

**Question publiée le** : 5 avril 2011, page 3283

**Réponse publiée le** : 3 mai 2011, page 4508