



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dématérialisation et accès aux droits des personnes porteuses de handicap

Question écrite n° 11616

### Texte de la question

Mme Élise Leboucher interroge Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des solidarités et des familles, chargée des personnes handicapées, sur l'absence d'accès effectif aux droits, venant frapper de nombreuses personnes en situation de handicap, en raison de la complexité des procédures et de la dématérialisation. Qu'il s'agisse d'effectuer une demande d'aide personnalisée au logement (APL), une demande de revenu de solidarité active (RSA), une demande de logement social, de déposer un dossier pour obtenir une allocation aux adultes handicapés (AAH) ou d'autres droits auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), pour réaliser leurs démarches auprès du Trésor public ou pour tout autres demandes de droits sociaux ou démarches administratives, de nombreuses personnes en situation de handicap se retrouvent fréquemment dépassées et écrasées devant la trop grande complexité des procédures ou des dossiers à constituer. Les témoignages qui lui remontent sont légion, notamment de la part de personnes porteuses d'un trouble du spectre autistique (TSA) ou ayant un handicap ayant des conséquences cognitives ou neurodégénératives. Cette entrave dans leur accès aux droits est de plus en plus accentuée en raison de la dématérialisation d'une grande partie des procédures et l'impossibilité, devenue presque généralisée, de pouvoir être reçu en rendez-vous par un agent public. Cette situation conduit des milliers de personnes, qui ont pourtant des droits, à ne pas les obtenir. Cette rupture du principe d'égalité, aggrave encore un peu plus la difficulté d'accès à l'autonomie individuelle au quotidien et à l'inclusion au sein de la société des personnes en situation de handicap. Ces personnes se retrouvent ainsi dans de véritables situations de détresse, avec le sentiment d'être exclues par l'État et ses administrations, qui ne feraient pas suffisamment pour adapter les procédures et accompagner les personnes en situation de handicap. Si le Gouvernement veut réellement renforcer l'inclusion réelle et l'autonomie des personnes en situation de handicap, dans tous les pans de la société et à tous les âges, il doit commencer par répondre au manque criant d'accompagnement de ces personnes dans leur accès aux droits. Sans cette première étape, l'autonomie et l'inclusion ne resteront malheureusement que de vaines promesses. Ainsi, elle lui demande donc quelles mesures concrètes et efficaces, permettant d'aider les personnes en situation de handicap dans leurs démarches administratives, vont être mises en place ; ceci afin de garantir aux personnes en situation de handicap, dans une logique d'autonomie et d'inclusion, un accès réel et effectif à leurs droits.

### Texte de la réponse

L'accès aux droits et aux services publics partout sur le territoire national et pour tous les usagers, en particulier, pour ceux fragilisés par une situation de handicap, est un enjeu majeur sur lequel le Gouvernement a engagé de nombreuses actions. La mise en place du réseau France services, piloté par le ministère de la transformation et de la fonction publiques et par l'Agence nationale de la cohésion des territoires, a pour objectif de permettre à tous les usagers de bénéficier d'un accueil et un accompagnement personnalisé au sein d'une structure centralisant plusieurs services publics. Le réseau des structures labellisées « France services » se compose de plus de 2 600 guichets uniques regroupant sur leurs sites plusieurs administrations : santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique. Ils sont ainsi des lieux d'inclusion et

d'aide aux démarches du quotidien pour tous. S'agissant des droits en direction des personnes en situation de handicap, plusieurs mesures ont permis de limiter le nombre de leurs démarches et faciliter leur accès aux droits. Depuis 2019, plusieurs droits attribués par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), parmi lesquels la carte mobilité inclusion (CMI) mention invalidité, la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ou encore l'allocation adulte handicapé au taux à 80 %, peuvent être accordés à vie lorsque le handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement évitant ainsi des démarches de renouvellement aux personnes concernées. Selon le baromètre des MDPH publié par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), au second trimestre 2023, 69 % des décisions d'attribution de la CMI-Invalidité et plus de la moitié des décisions d'attribution de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) étaient d'une durée illimitée. Cette dynamique de simplification se poursuit dans le cadre de la mise en œuvre des mesures issues de la conférence nationale du handicap 2023, telles que l'extension aux bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés des droits associés à la RQTH portée par le projet de loi « pour le plein emploi », évitant ainsi aux personnes concernées d'engager des démarches auprès des MDPH. Aussi, dans la continuité de la Conférence nationale du handicap 2023 et de la feuille de route des MDPH 2022, un prochain plan d'actions à horizon 2027 s'attachera à poursuivre les efforts de simplification de l'accès aux droits des personnes en situation de handicap. Enfin, les travaux qui entourent la mise en œuvre de la 5ème branche, ont mis la coordination, l'organisation de l'accès aux droits et aux parcours des personnes et la consolidation de la qualité du service public de l'autonomie au cœur des enjeux de l'accompagnement des personnes âgées, en situation de handicap et de leurs aidants. Le Service public départemental de l'autonomie (SPDA) est conçu comme une réponse au besoin d'accompagnement des personnes face à la complexité du système et à celui d'une meilleure coordination des acteurs. Il est pensé comme confiant aux acteurs qui le composent la co-responsabilité d'une réponse populationnelle sur quatre blocs d'actions obligatoires constituant son « socle de missions » : - l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation ; - l'instruction des droits ; - l'appui aux solutions concrètes et la construction d'un continuum de prise en charge ; - le repérage, la prévention et les actions « d'aller vers ». Ce service public départemental de l'autonomie n'a pas vocation à créer un nouveau dispositif mais bien à faciliter la coordination des acteurs et des dispositifs existants et à les fédérer sans remise en cause de leurs missions. Ainsi, la loi fixera les objectifs de ce service public tout en laissant sa mise en œuvre à la main des acteurs locaux et en premier lieu aux Conseils départementaux qui en tant que chefs de file de la politique de l'autonomie dans les territoires, auront un rôle essentiel à jouer dans la mise en œuvre et l'organisation de ce service. La construction du SPDA a été lancée le 10 juillet 2023 à l'occasion du premier comité d'orientation et de suivi. Ce comité a pour mission d'orienter et de suivre les travaux de déploiement du SPDA dans chaque département, en lien avec les autres collectivités territoriales concernées. Dans la logique d'une démarche de co-construction avec les acteurs concernés, une phase de préfiguration et des retours d'expérience sont nécessaires avant de généraliser le SPDA en 2025. C'est pourquoi, La CNSA et la Direction générale de la cohésion sociale ont lancé le 15 septembre 2023 un appel à manifestation d'intérêt pour sélectionner une dizaine de territoires préfigureurs.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Élise Leboucher](#)

**Circonscription :** Sarthe (4<sup>e</sup> circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11616

**Rubrique :** Personnes handicapées

**Ministère interrogé :** Personnes handicapées

**Ministère attributaire :** [Travail, santé et solidarités](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [26 septembre 2023](#), page 8443

**Réponse publiée au JO le :** [5 mars 2024](#), page 1619