

DOSSIER DE PRESSE

Paris - Mardi 10 février 2015

A l'occasion des 10 ans de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,

**Le Comité d'Entente dévoile les résultats de l'Enquête IFOP
« Regards croisés : 10 ans après la promulgation de la loi handicap,
Quel est l'état de l'opinion ? » :**

Entre avancées limitées et espoirs déçus

La loi handicap de 2005 était ambitieuse et devait largement améliorer la vie quotidienne des personnes en situation de handicap et de leur famille. Dix ans après les personnes concernées constatent plutôt une stagnation voire une dégradation de leur situation, malgré quelques améliorations limitées. Les deux piliers de la loi que sont « l'accessibilité » à la société (école, emploi, cadre bâti) et la « compensation » sont encore loin d'être effectifs. Si la perception du grand public rejoint en plusieurs points celle des personnes concernées par le handicap, les élus interrogés sont en net décalage et bien loin de la réalité vécue par les personnes handicapées.

SOMMAIRE :

1/ LA LOI DU 11 FEVRIER 2005 POUR L'EGALITE DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETE DES PERSONNES HANDICAPEES.....	P 2
2/ LES RESULTATS DE L'ENQUETE IFOP « REGARDS CROISES SUR LA LOI SUR L'EGALITE DES DROITS ET DES CHANCES, 10 ANS APRES ».....	P 3
3 / LES ATTENTES DU COMITE D'ENTENTE.....	P 8

1/ LA LOI DU 11 FEVRIER 2005 POUR L'EGALITE DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETE DES PERSONNES HANDICAPEES.

30 ans après la loi de 1975, la loi de 2005 visait à poursuivre et renforcer les efforts existants, mais aussi à promouvoir de nouveaux droits, en particulier la compensation du handicap, et à faciliter l'accompagnement des personnes handicapées, par la création des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). La loi 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées introduisait la notion de parcours et non plus de filière. La vie des personnes handicapées doit donc s'envisager dans tous ses aspects en fonction de leurs besoins. Cette notion de parcours n'est possible que par la perméabilité des milieux ordinaires et spécialisés et repose essentiellement sur la coopération entre les secteurs et l'ensemble des acteurs de l'Education nationale, du sanitaire, du médico-social et des entreprises.

Cette loi reposait sur une volonté politique clairement affichée, le handicap constituant alors l'un des trois grands chantiers du quinquennat de Jacques Chirac. Son adoption avait occasionné des mois de débat en amont et un an de procédure parlementaire, pendant lesquels les associations représentatives des personnes en situation de handicap et des familles s'étaient fortement mobilisées. Elle avait suscité de nombreux espoirs et devait répondre aux attentes fortes des personnes en situation de handicap et de leur famille. Son titre même, fruit d'une longue négociation, portait une ambition politique forte reposant sur les concepts d'égalité des droits et des chances, de participation et de citoyenneté des personnes handicapées.

Mais cette loi tarde à se traduire dans les faits et provoque d'énormes déceptions. Déception d'autant plus exacerbée par la situation économique actuelle qui engendre de fortes complications. Les personnes handicapées et leur famille attendent toujours que la société s'ouvre à eux et que l'Etat soit plus déterminé dans la politique menée en faveur des personnes handicapées.

Les textes de lois, les discours ne correspondent malheureusement pas à la réalité des personnes, comme le démontre l'enquête réalisée par l'IFOP pour le Comité d'Entente.

2/ LES RESULTATS DE L'ENQUETE IFOP

« REGARDS CROISES SUR LA LOI SUR L'EGALITE DES DROITS ET DES CHANCES, 10 ANS APRES »

REALISEE POUR LE COMITE D'ENTENTE DES ASSOCIATIONS REPRESENTATIVES DE PERSONNES HANDICAPEES ET DE PARENTS D'ENFANTS HANDICAPEES,

AVEC LE SOUTIEN DE LA CAISSE DES DEPOTS ET SOCIETE GENERALE.







GR O U P E



SOCIETE
GENERALE

Méthodologie :

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

	Personnes handicapées 	Grand public 	Elus 
Echantillons	<p>Consultation organisée en partenariat avec l'ensemble des associations partenaires du dispositif membres du Comité d'entente des Associations représentatives de personnes handicapées, qui ont diffusé le lien dédié à l'enquête (permettant de se connecter au questionnaire) à leurs adhérents via leurs différents canaux de communication. Étaient invitées à répondre à l'enquête les personnes handicapées ainsi que les aidants (au nom de la personne accompagnée).</p> <p>A l'issue de cette consultation, 1865 personnes concernées par le handicap, qu'elles soient aidantes (389 répondants) ou en situation de handicap (1476 répondants) ont validé leur questionnaire.</p>	<p>L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 2 003 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.</p> <p>La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.</p>	<p>L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 301 élus, représentatif de l'ensemble des villes de France dont</p> <ul style="list-style-type: none">• 261 maires,• et 40 conseillers généraux. <p>La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (cible, taille de la commune) après stratification par région.</p>
Mode de recueil	 <p>Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 19 décembre 2014 au 21 janvier 2015.</p>	 <p>Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 9 au 13 janvier 2015.</p>	 <p>Les interviews ont été réalisées par téléphone sur le lieu d'activité des personnes interrogées du 12 au 20 janvier 2015.</p>

Résultats & analyses

Dix ans après la promulgation de la loi pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, le constat autour de sa mise en place est en demi-teinte : si l'ensemble des acteurs concernés s'accorde autour de l'importance à accorder à l'intégration des personnes handicapées dans la société, il n'en demeure pas moins que tant dans les mentalités que dans les

initiatives concrètes, les objectifs du législateur de 2005 ne sont pas encore tous accomplis. Des écarts de perception très forts se déclinent tout au long de l'enquête selon que l'interviewé est en situation de handicap ou non, ou bien encore s'il est interrogé en tant qu'élus, soulignant la pertinence du choix du Comité d'entente de questionner ces publics indépendamment. In fine, **les sentiments qui s'illustrent dans cette enquête sont de trois ordres, celui du vécu (personnes handicapées), celui du jugement (grand public) et celui de l'action (élus).**

L'importance accordée à la loi de 2005 et au rôle des pouvoirs publics

Le texte législatif de 2005 jouit d'une notoriété très satisfaisante auprès de l'opinion publique française (70% des personnes interrogées déclarent en avoir entendu parler), notamment auprès des publics en situation de handicap (89% en ont entendu parler, dont 59% qui affirment savoir précisément de quoi il s'agit). Il convient toutefois de préciser que le souvenir spontané du contenu de la loi diffère entre les deux échantillons interrogés, les personnes handicapées se révélant davantage connaisseurs comparativement au grand public. En effet, aux termes très conformes restitués par les premiers (« accessibilité », « situations de handicap », « égalité des chances »), se substitue le vocable plus éclaté et moins précis des seconds, qui se concentre principalement sur les aspects les plus concrets du texte (« entreprises », « quotas », « accès », « lieux publics »).

Quant aux élus, il est étonnant de constater que seule la moitié d'entre eux concède être informé du contenu de la loi (50%), alors même que 7 élus sur 10 disent connaître ses incidences sur sa commune ou son département (71%). S'observe ainsi une prédominance des conséquences de l'application de la loi sur la gestion du territoire (plutôt que sur les grands principes du texte) dans le souvenir des élus de proximité, qui se confirme par le fait qu'un tiers d'entre eux voit dans les règles encadrant le handicap un frein au développement des territoires (33%).

Le caractère nécessaire (97% des personnes handicapées, 92% du grand public et 96% des élus) et prioritaire de la loi (respectivement 87%, 84%, 87%) n'est pas questionné, attestant ainsi de l'incontestable légitimité de ce texte sociétal, à l'heure où la crise économique ne favorise pas ces initiatives législatives, bien souvent considérées comme secondaires. En revanche, le grand public comme les personnes handicapées sont très mitigés quant à l'occurrence d'effets concrets favorisant l'intégration des personnes en situation de handicap (62% du grand public et seulement 52% de ces dernières pensent que la loi a eu des effets concrets), et quant à l'impact de la loi sur les mentalités (54% et 52%). Cette sévérité s'inscrit dans une tendance plus générale : **80% des Français interrogés considèrent que les pouvoirs publics n'en font pas assez pour le handicap** (une part d'autant plus importante qu'en période de restrictions budgétaires, l'opinion publique française privilégie les mesures profitant à tous plutôt que les initiatives en faveur de publics spécifiques) et moins de la moitié estime que les pouvoirs publics prennent des mesures concrètes pour améliorer la situation des personnes handicapées en France (47%) ou des aidants (42%). Nos concitoyens estiment d'ailleurs que le Département, les mairies, la Région, l'Etat et les pouvoirs publics sont, après les entreprises, les acteurs qui agissent le moins pour les personnes handicapées. Ainsi, **les attentes des Français à l'égard de l'Etat et ses collectivités sont fortes, mais ne s'avèrent pas encore pleinement satisfaites.**

Les interviewés concernés par un ou plusieurs handicaps formulent un jugement plus critique encore puisque seulement un quart d'entre eux estime que les pouvoirs publics prennent des mesures concrètes pour améliorer la situation des personnes handicapées en France (28%, -19 points par rapport au grand public) ou des aidants (22%, -20 points), et qu'ils placent eux aussi les protagonistes publics en queue de la liste des acteurs agissant le plus en faveur de leur intégration. Pis encore, **l'ensemble du grand public, en situation de handicap ou non, est d'avis que le plus grand frein à l'intégration des personnes handicapées dans la société est avant tout lié à des**

questions relevant de la prise de décisions des pouvoirs publics (90% des personnes handicapées, 76% des personnes valides) ; dès lors, davantage que les protagonistes de l'intégration, les pouvoirs publics en seraient considérés une entrave.

A l'inverse, les élus semblent se satisfaire de l'engagement des pouvoirs publics en matière d'intégration des personnes handicapées. En effet, s'ils sont également d'avis que les associations, les personnes handicapées et les institutions spécialisées agissent davantage que différents acteurs publics pour les personnes en situation de handicap, il n'en demeure pas moins que **plus de quatre élus sur cinq considèrent que la loi de 2005 a fait évoluer les mentalités sur le handicap** (80%, +26 points par rapport aux personnes handicapées) **et qu'elle a eu des effets concrets sur l'intégration des personnes handicapées** (83%, +31 points). De façon plus globale, ils sont tous aussi nombreux à affirmer que les pouvoirs publics prennent des mesures concrètes pour améliorer la situation des personnes handicapées ou des aidants (respectivement 85% et 71%, soit trois fois plus que les personnes en situation de handicap).

La loi de 2005 bénéficie d'un solide soutien de l'opinion publique : sa notoriété est très satisfaisante et le public à qui elle se destine jouit de la bienveillance des Français qui enjoignent l'Etat et ses collectivités à agir toujours plus pour l'intégration du handicap. Pour autant, aujourd'hui l'impact du texte sur le quotidien des personnes en situation de handicap est très fortement questionné : au ressenti des élus toujours plus enthousiastes s'oppose celui des personnes directement concernées par le handicap qui témoignent de réelles difficultés dans la concrétisation des mesures législatives.

Une intégration des personnes handicapées encourageante mais encore imparfaite

Le sentiment global quant à l'évolution de la situation des personnes handicapées depuis dix ans révèle la difficile concrétisation des mesures législatives sur le quotidien des personnes handicapées. La moitié de ces dernières estime que sa situation s'est améliorée depuis dix ans (52%) et seules 3% considèrent qu'elle s'est beaucoup améliorée. A cette question, le grand public affiche un enthousiasme certes plus prononcé, mais tout aussi mesuré (63%, +11 points par rapport aux personnes handicapées). Dans le détail selon le type de handicap, ce jugement est plus constitué concernant les handicaps les plus visibles - moteur (57% des Français jugent que la situation des personnes souffrant d'une telle incapacité vivent mieux quotidiennement, 49% des personnes handicapées), visuel (53%, 38%) et auditif (55%, 35%).

Plus spécifiquement sur différents aspects de la vie quotidienne, **l'écart de perception entre personnes valides et handicapées se confirme : les interviewés valides considérant systématiquement davantage que la situation s'est améliorée, et encore plus s'ils sont élus.** Aussi, si tous dressent peu ou prou une hiérarchie similaire des aspects sur lesquels la loi a eu le plus d'impact (de l'accès aux contenus numériques à l'intégration dans le monde du travail et au niveau de vie) trois constats radicalement différents s'opposent dans l'évaluation quantitative de ses effets, témoignant d'une incompréhension sincère des personnes interrogées ne vivant pas en situation de handicap.

La question de l'accessibilité fait l'objet de la plus grande clémence des interviewés. Ainsi, sur les différentes déclinaisons (contenus numériques, transports, loisirs, établissements et services adaptés, soins), **une moitié approximative du grand public estime qu'elle s'est améliorée depuis dix ans, quand les élus sont environ deux tiers à le penser. Il n'en est rien toutefois des personnes handicapées toujours plus critiques.** Aussi, sur l'accessibilité de différents lieux, notée sur une échelle de 1 à 10, il apparaît que :

- seule l'accessibilité aux services, structures de santé et aux lieux de loisirs obtient une juste moyenne (respectivement 5,1 et 5/10) auprès des personnes handicapées.
- le grand public confirme ce ressenti (respectivement 6,6 et 5,6/10) mais considère pour sa part que l'accès aux administrations est également relativement satisfaisant (6/10).
- les élus affichent un enthousiasme systématiquement plus grand et notent l'accessibilité de tous les lieux entre 5,8 (l'accès aux transports en commun) et 7,2/10 (l'accès aux services, et aux lieux de loisirs).

Les mêmes écarts se font jour concernant l'accessibilité aux services :

- tous s'accordent sur le fait que l'accès aux contenus numériques est un des plus satisfaisants (6,3/10 pour les personnes handicapées, 6,7 pour le grand public et les élus), tout comme l'accès aux soins (5,5/10, 6,6/10, 7,2/10).
- les écarts de perception se creusent en revanche concernant l'accès à l'école, l'accès aux formations professionnelles, à une assurance et à un logement pour lesquels les personnes handicapées donnent une note inférieure à la moyenne, quand le ressenti du grand public est idoine et que les élus affichent une satisfaction plus affirmée.
- à la question de l'emploi et du prêt bancaire, le constat d'un déficit d'accessibilité est en revanche consensuel (toujours en deçà de 5,5/10) ; les personnes handicapées témoignent même d'un réel manquement sur ce point (3,4/10 et 3,1/10).

A titre subsidiaire, il convient de préciser que le jugement nettement plus positif des élus s'explique, au-delà d'une probable incompréhension des difficultés quotidiennes des personnes en situation de handicap, par le fait que ces derniers se sont concrètement investis dans la mise en application de la loi. **Force est de constater que des initiatives ont été prises et que leurs auteurs peuvent estimer légitimement qu'elles ont abouti à une facilitation de la vie des personnes handicapées.** Il est satisfaisant de constater que **celles qui ont été déclarées comme les plus mises en place ont trait aux améliorations du quotidien des personnes handicapées les plus remarquées par le grand public**, à savoir les aménagements des entrées des lieux publics (87%) ou de la voie publique (75%).

L'emploi des personnes en situation de handicap fait l'objet de critiques plus acerbes qui incitent à la plus grande vigilance, l'accès aux formations professionnelles (23%) et l'intégration dans le monde du travail (20%) ne s'étant amélioré depuis dix ans que pour moins d'un quart des interviewés en situation de handicap (contre environ 4 personnes valides sur dix, élus ou grand public). **Pourtant, l'intégration des personnes handicapées au sein de l'entreprise semble relativement satisfaisante** : si un quart des actifs estime que l'emploi des personnes handicapées n'est pas pris en compte par sa direction (28%), il n'en demeure pas moins que seule une infime partie d'entre eux questionnerait l'arrivée d'une personne en situation de handicap dans son équipe (8% se poseraient des questions sur son efficacité, 5% seraient mal à l'aise ne sachant pas comment réagir), la plupart des actifs y étant indifférents (48%). **Cette facile intégration est confirmée par ailleurs par les personnes en situation de handicap travaillant en milieu ordinaire qui sont 84% à se dire bien intégrées et 70% à considérer que l'emploi de personnes handicapées est pris en compte par la direction.** Aussi, plus que l'intégration dans l'entreprise (13% l'identifient comme un frein dans leur recherche d'emploi), **c'est dans l'accès à l'emploi que se posent les difficultés et notamment dans la volonté des entreprises d'embaucher des travailleurs considérés non valides** (55% des handicapés interrogés identifient le manque de volonté de l'entreprise comme frein principal à leur embauche et 54% le manque d'offres d'emplois qui leur sont ouvertes).

Comparativement, l'intégration dans les écoles est plutôt mieux ressentie, même si les Français estimant qu'elle s'est améliorée depuis dix ans sont minoritaires (43% des personnes handicapées, 49% du grand public) ; les élus affichant encore une fois une satisfaction sans commune mesure (77%, +28 points par rapport aux personnes handicapées). A titre d'exemple, l'intégration d'un élève

handicapé semble très bien accueillie par les parents d'enfants scolarisés (45% estiment que cela serait plutôt positif et 39% y seraient indifférents) et la quasi-totalité d'entre eux ne verrait pas d'objection à ce que l'enseignant de la classe soit concerné par un handicap (85%).

Enfin, le niveau de vie des personnes en situation de handicap constitue l'amélioration la moins bien perçue par toutes les cibles depuis la promulgation de la loi (15% des personnes handicapées estiment que leur niveau de vie s'est amélioré, contre 29% du grand public et 44% des élus). Sur ce point d'ailleurs, il est étonnant de constater que **le grand public témoigne d'une inquiétude plus grande quant à la capacité des personnes en situation de handicap à s'en sortir avec les revenus de leur foyer** (90% considèrent qu'elles s'en sortent difficilement) **que les interviewés concernés** (65%). Pourtant, seul un tiers d'entre eux a constaté une amélioration de leur compensation ces dernières années et une infime partie estime que celle-ci leur permet de compenser les surcoûts engagés par le handicap (7%) ou de mener à bien leurs projets personnels (7%). Par ailleurs, **à choisir un seul champ d'action prioritaire pour changer les choses, près de la moitié des personnes handicapées ne retiendrait que l'amélioration des ressources (46%), confirmant le caractère impérieux de cette problématique.**

L'amélioration du quotidien des personnes en situation de handicap fait l'objet de ressentis différents selon que l'interviewé est handicapé ou non, mettant en exergue le relatif isolement de ce public singulier au sein de la société française. Certains éléments témoignent d'une relative prise de conscience des difficultés fréquentes que vivent les personnes handicapées (l'intégration dans l'école ou dans l'entreprise, les efforts d'accessibilité des lieux publics sont encourageants) mais des manquements persistent, notamment concernant l'accès à l'emploi et le niveau de vie.

Les conclusions de l'enquête doivent appeler à une remobilisation générale : si des étapes ont été franchies concernant l'intégration des personnes handicapées au sein de la société, il n'en demeure pas moins que la situation reste insatisfaisante pour une majorité des personnes concernées et que la vigilance doit être de mise. Pour ce faire, deux leviers d'action complémentaires – temps long VS temps court, action ciblée VS action globale, sensibilisation VS mesures concrètes – sont particulièrement mis en avant tout au long de l'enquête :

- De manière générale, **le changement de mentalités constitue le champ d'action prioritaire pour la moitié des personnes handicapées** (52% ne retiendraient que celui-ci pour changer les choses). **A la bienveillance avérée des Français à l'égard des personnes handicapées** (les sentiments les plus partagés les concernant étant la solidarité à 44% et la sympathie à 38%) **doit se substituer une prise de conscience qu'eux-mêmes peuvent agir pour une meilleure intégration du handicap.** A ce titre, les associations, relais des initiatives individuelles, ont une vraie carte à jouer, notamment en ce qu'elles sont déjà identifiées comme l'acteur agissant le plus pour l'intégration des personnes handicapées.
- plus concrètement, **la problématique de l'emploi doit faire l'objet de la plus grande attention, notamment en termes d'accès.** Pour favoriser l'employabilité des personnes handicapées d'ailleurs, le grand public handicapé ou non plébiscite la mise en place de sanctions pour ceux qui ne respecteraient pas leurs obligations légales (49% des personnes handicapées, 44% du grand public), soit une réponse au cas par cas s'inscrivant sur un temps court.

Il importe aujourd'hui pour les pouvoirs publics d'entendre les maux et les recommandations des personnes en situation de handicap qui, tout en s'accordant sur le caractère fondamental de la loi de 2005 et sur ses premiers bienfaits, remarquent de manière toute aussi consensuelle que celle-ci n'est pas suffisante.

3 / LES ATTENTES DU COMITE D'ENTENTE

La perception du Handicap

« Les personnes en situation de handicap et leur famille, ont vécu l'obtention de la loi du 11 février 2005 comme un changement de paradigme sociétal. Nous avons vu s'ouvrir un autre positionnement. Et tout particulièrement, je me dois de le mentionner, dans le domaine du handicap psychique officiellement reconnu dans ce texte vu son importance dans la société » déclare Michel Girard, Président de l'Unafam.

L'enquête montre que la perception du handicap par le grand public s'est améliorée. Ceci est sans doute lié à une plus grande visibilité donnée aux personnes en situation de handicap dans les lieux publics avec les aménagements et les signalétiques, par l'intégration dans les écoles, les entreprises.

Cependant pour certains types de handicaps tels que le handicap intellectuel, le handicap psychique ou les troubles cognitifs, l'acceptabilité n'est pas au même niveau. Le grand public n'est pas à l'aise, suscitant un sentiment de honte, de rejet entraînant un repli sur soi, un isolement de la personne en situation de handicap.

Le grand public estime que ces conditions de vie des personnes en situation de handicap se sont améliorées alors que les personnes concernées n'ont pas du tout la même perception. Il ne faudrait pas que les personnes en situation de handicap en arrivent à se considérer comme de plus en plus isolées du reste de la société.

La perception des acteurs politiques de ce qui est fait ou de ce qu'ils ont fait ou pensent avoir fait pour les personnes en situation de handicap est sidérante. C'est une d'autosatisfaction très éloignée de ce que vivent les personnes handicapées et même de ce que juge le grand public.

Le Comité d'Entente demande à tous d'agir encore et encore pour permettre une participation sociale de tous. C'est cette attention constante de tous les niveaux de responsabilités à ces actions qui permettra d'améliorer la perception du handicap par le grand public. Il faut que les sentiments de gêne, d'impuissance que ressent le grand public soient remplacés par les dimensions de solidarité, d'adhésion à répondre aux nécessités de tous. Il sera donc utile de lui faire prendre conscience que chacun peut lui-même agir pour une meilleure intégration du handicap.

Les politiques publiques

« Il convient de donner enfin du contenu au titre même de la loi, qui à l'époque avait été élaboré en concertation avec les associations pour donner une vision : l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » déclare Arnaud de Broca, Secrétaire général de la FNATH.

Selon l'enquête, les pouvoirs publics sont coupés de 10 millions de citoyens !

Les résultats sont sévères à l'encontre des pouvoirs publics, principalement de l'Etat mais également des départements, échelons territoriaux particulièrement importants dans la politique du handicap.

- En premier lieu, parce que à une écrasante majorité (80%) les Français interrogés considèrent que les pouvoirs publics n'en font pas assez pour le handicap. Les pouvoirs publics (tout échelon confondu) apparaissent, particulièrement pour les personnes handicapées interrogées, comme les acteurs qui agissent le moins pour les personnes handicapées.
- En deuxième lieu, parce que seule la moitié des élus concèdent être informés du contenu de la loi (50%), même s'ils sont 7 sur 10 à en connaître leurs conséquences sur leur commune ou département. Un tiers des élus voit même dans les règles encadrant le handicap un frein au développement des territoires. **Difficile dans ces conditions de définir une politique du handicap si on ne connaît pas la législation et si on n'appréhende l'insertion des personnes handicapées** que comme des contraintes et des freins et non pas comme un potentiel économique, comme une vision de la société.
- En troisième lieu, parce que l'étude montre un **satisfecit des élus, en complet décalage avec le ressenti des personnes handicapées**. Plus de quatre élus sur cinq considèrent que la loi de 2005 a eu des effets concrets sur l'intégration des personnes handicapées. Ils sont trois fois plus nombreux que les personnes handicapées à affirmer que les pouvoirs publics prennent des mesures concrètes pour améliorer la situation des personnes handicapées ou des aidants.

L'étude montre donc une incompréhension entre les élus et les personnes handicapées, soit quand même près de 10 millions de personnes, autant de citoyens et des millions d'électeurs ! Mais cette coupure n'est pas étonnante alors que le portage politique a fait défaut ses 10 dernières années.

Retour sur 10 ans d'absence de volonté politique

Depuis 10 ans, l'absence de portage politique de cette loi semble être la règle.

Comment expliquer sinon les multiples attaques concernant l'accessibilité, dès 2007, dans le but de revenir (sans succès) sur l'absence de dérogations pour la mise en accessibilité des bâtiments neufs ? Comment expliquer les différentes ponctions réalisées depuis 10 ans sur les fonds Agefiph et Fiphfp et l'absence de politique de l'Etat pour favoriser l'emploi des personnes handicapées ? Comment expliquer le report de la mise en œuvre de l'accessibilité ou encore le refus d'ouvrir depuis 10 ans les sujets liés aux ressources et à la compensation ? Comment expliquer que le comité interministériel du handicap ne se soit réuni que deux fois depuis sa création en février 2010 ? Comment expliquer que la secrétaire générale du CIH soit seule pour coordonner toute cette politique ?

Le bilan de ces 10 ans est donc qu'il n'y a pas eu de politique du handicap, mais la juxtaposition d'initiatives, d'avancées partielles sur des sujets sans réflexion globale, de manque dans la réalité d'interministérialité...

Il est impossible de décrire les ambitions du Gouvernement, la vision, les projets pour les personnes handicapées. Cela ne veut pas dire que rien n'avance, mais les quelques avancées ne définissent pas une vision politique. La dernière Conférence nationale du handicap a été de ce point de vue extrêmement décevante, notamment sur les questions d'emploi sur lesquelles le Président de la République semblait résigné à constater un taux de chômage des personnes handicapées trois fois supérieur au reste de la population.

Une des avancées intéressantes de ces dernières années dans le domaine des politiques du handicap réside dans le fait prévoir un volet handicap dans chaque projet de loi. Une vision intéressante, à condition d'être appliquée. Les études d'impact sont rapidement faites sans concertation avec les associations, ce qui permet au mieux de compléter certains articles législatifs mais pas de construire dans la concertation de véritable volet handicap dans chaque loi.

Les demandes du Comité d'Entente :

A 10 ans de l'adoption d'un projet de loi, la tentation pourrait être grande de demander la mise en chantier d'une nouvelle loi. Mais telle n'est pas la position du comité d'entente. L'étude montre en effet que nombre de personnes, y compris les élus, ne connaissent pas encore la loi.

Cette loi mérite en premier lieu d'être connue. Cela implique **une campagne de communication forte auprès des élus et des citoyens, pour transformer une vision souvent négative**. Agir pour les personnes handicapées, c'est aussi mieux vivre ensemble, et souvent cela revient à agir pour l'ensemble de notre société, en particulier les personnes âgées. Cette loi mérite d'être appliquée de manière effective et respectée tant dans sa lettre que dans son esprit, et non pas détricotée chaque année ou revue à la baisse. Elle doit également être complétée sur un certain nombre d'aspects, telles que les ressources et la compensation.

Il s'agit surtout de construire chaque loi avec un volet handicap. Cela implique de revoir complètement les modalités de rédaction des projets de loi et d'associer le plus en amont possible les associations de personnes handicapées.

Pour mener une véritable politique inclusive, il est indispensable **de faire de l'interministérialité un contenu concret et quotidien**. Pour le comité d'entente il ne s'agit pas uniquement de réunir une fois par an un comité interministériel (puisque tel est l'engagement du gouvernement). Le comité d'entente demande donc que des moyens soient donnés au secrétariat général du CIH mais aussi que **soit créée une délégation interministérielle à l'accessibilité universelle rattachée auprès du Premier Ministre** pour éviter que l'accessibilité ne relève que du ministère des transports et de l'écologie.

L'accessibilité

« *Nous n'implorons pas la charité, l'assistance, mais nous réclamons de pouvoir vivre dans une société ouverte à tous, d'être des citoyens, comme le prévoit la loi de 2005* » déclare Philippe Chazal, Président du CFPSAA.

La loi du 11 février 2005 a créé une dynamique nouvelle en faveur de l'accessibilité « à tout pour tous ». Le principe d'accessibilité est enfin généralisé à l'ensemble des handicaps. La réglementation imposait de rendre la Cité accessible à tous ses citoyens en 2015, dans tous les aspects de la vie : le cadre bâti, les transports, la voirie, l'entreprise, l'école, l'administration, le sport, la culture, les loisirs, etc. L'échéance 2015 pour une France accessible n'est pas tenue. Avec l'introduction des Ad'AP (Agendas d'accessibilité programmée), les établissements recevant du public qui n'étaient pas accessibles au 1er janvier 2015 ont obtenu des délais supplémentaires de 3 à 9 ans. L'Ad'AP suspend l'application de l'article L. 152-4 du code de la construction et de l'habitation qui punit d'une amende pénale de 45 000 € (portée à 225 000 € pour les personnes morales -société) tout responsable qui n'aurait pas respecté au 1er janvier 2015 les obligations d'accessibilité. Les dérogations sont donc institutionnalisées et les pénalités suspendues.

Dix ans après sa promulgation, quarante ans après l'entrée en vigueur de celle du 30 juin 1975, il est paradoxal de constater que la très grande majorité des situations de handicap ne résulte pas principalement des altérations subies dans leur corps par les personnes handicapées, mais bien plus de l'inaccessibilité physique, communicationnelle, relationnelle, organisationnelle ou numérique de l'environnement.

Cette inaccessibilité touche d'ailleurs une population beaucoup plus large que les seules personnes handicapées : personnes âgées et retraitées, familles, parents d'élèves, usagers des transports, piétons, cyclistes, accidentées ou blessées temporaires, les organisations de ces personnes s'étant d'ailleurs regroupées au sein du « Collectif pour une France Accessible » pour faire annuler en l'état l'ordonnance du 26 septembre 2014 qui a supprimé l'accessibilité de la totalité de la chaîne du déplacement, réduit l'accessibilité à quelques points d'arrêts prioritaires, multiplie les délais et dérogations pour adapter les constructions existantes, autorise les copropriétés à discriminer les personnes handicapées.

Il s'agit en premier lieu de l'accessibilité à la voirie, aux transports, aux établissements recevant du public, aux logements, qui concerne avant tout les personnes en fauteuil, mais aussi les déficients visuels qui ont besoin d'indications sonores et bandes de guidage, les déficients auditifs qui demandent des informations visuelles, les personnes âgées ou les mères de famille avec poussette qui apprécient la présence d'un ascenseur lorsqu'elles doivent monter trois étages, etc. Se déplacer en toute autonomie dans sa vie quotidienne, pour se rendre au travail, faire du sport, doit être permis à tout citoyen. La loi « D'adaptation de la société au vieillissement » est une occasion d'améliorer l'accessibilité pour tous, notamment aux logements, dont son prochain examen au Sénat doit permettre de nouvelles avancées.

Il s'agit aussi de l'accessibilité de l'information et de la communication, trop longtemps ignorée, mais qui devient aujourd'hui fondamentale à l'ère du numérique, du commerce et de l'Administration en ligne. Accéder à un film sous-titré ou audio-décrit, lire un livre en format accessible ou un document « facile à lire et à comprendre », faire ses courses sur internet en toute autonomie, prendre connaissance des informations sur un médicament ou un produit de consommation courante, est possible aujourd'hui.

Oui, le **Comité d'Entente affirme avec force que c'est possible** grâce à l'utilisation des nouvelles technologies qui ne doivent pas devenir un obstacle à l'autonomie mais au contraire une aide à franchir les barrières.

A la lecture de l'enquête, Le Comité d'Entente affirme :

- que les élus sont soit très optimistes soit n'ont pas conscience des difficultés réelles que rencontrent les personnes handicapées ;
- que le grand public est plus proche de la réalité et souhaite des améliorations ;
- que les personnes handicapées ont encore beaucoup à espérer de l'avenir.
- Ainsi par exemple :
- les écoles sont plutôt accessibles à 74% pour les élus, 30% pour le grand public, 20% pour les personnes handicapées ;
- pour la voirie, ces chiffres sont de 45%, 19% et 11% ;
- Pour les loisirs, ils sont de 65%, 29% et 25%.

Le Comité d'Entente demande, non seulement que la loi de 2005 soit intégralement appliquée, sans recul ni possibilités de dérogations. L'accessibilité universelle doit être la règle, les dérogations dans les constructions neuves l'exception. Les sanctions ont fait leurs preuves en matière de sécurité routière, il ne faut pas attendre davantage pour les appliquer dans tous les domaines concernés par l'accessibilité, 44% du grand public et 49% des personnes handicapées estiment que ce serait là une piste efficace pour faire évoluer l'image des personnes handicapées dans la société. Par ailleurs, une instance nationale forte et dotée de réels moyens devrait être en charge de l'accessibilité et de la conception universelle.

L'emploi, les ressources et la compensation

« Il est urgent de stopper le gâchis social et économique que représente l'exclusion des personnes en situation de handicap de la sphère travail » déclare Alain Rochon, Président de l'APF.

Le droit à compensation est l'un des principes fondateur de la loi handicap de 2005. En théorie, les personnes en situation de handicap ont ainsi droit à la compensation des conséquences liées à leur handicap quelles qu'en soient l'origine et la nature, l'âge ou le mode de vie des personnes. En pratique, on constate des grands **dysfonctionnements et disparités dans sa mise en application**.

Pour près de 60% des personnes en situation de handicap interrogées, les prestations de compensation perçues ne leur permettent pas de mener à bien des projets personnels.

Car certains **besoins restent non-couverts par la prestation de compensation du handicap (PCH)** : les activités domestiques, les aides à la parentalité, les assistants de communication ; les tarifs sont en-dessous des coûts réels engendrés par les prestations ; les barrières d'âge n'ont pas été supprimées ; au final les restes à charge pour les personnes sont encore bien trop importants. La très grande majorité des personnes interrogées dans l'enquête affirment que les prestations de compensations reçues ne compensent pas ou qu'en partie les surcoûts liés à leur handicap. Sans oublier les 80 000 bénéficiaires de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP) qui sont les « exclus » du droit à compensation.

Les **Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)**, lieu unique d'accueil, pour les personnes en situation de handicap, instaurées par la loi handicap de 2005, sont elles aussi fragilisées et ont des **difficultés pour répondre aux besoins des personnes**. Comme le montre l'enquête IFOP, près de la moitié des personnes en situation de handicap interrogées ne sont pas satisfaites de l'accompagnement de leur MDPH. Saturées par le nombre de demandes qui ne cesse d'augmenter, leurs délais d'instruction sont trop longs et elles ne répondent pas ou que partiellement aux besoins des personnes.

Et puis il y a ces autres difficultés majeures auxquelles sont confrontées les personnes en situation de handicap :

- **Pour celles ne pouvant pas ou plus travailler : leurs ressources.**
Un million de bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH) et presque un million de bénéficiaires de pensions d'invalidité vivent largement sous le seuil de pauvreté ! Cette situation est inacceptable.
- **Difficultés pour celles qui se positionnent sur le marché du travail**
Comme le montre l'enquête IFOP, près d'un quart des personnes en situation de handicap sont à la recherche d'un emploi. Le taux de chômage des personnes en situation de handicap est le double du taux de chômage de l'ensemble de la population, avec une hausse de 100% ces six dernières années. Ce constat est inacceptable, d'autant plus, qu'une fois embauchées dans l'entreprise, les personnes en situation de handicap sont bien intégrées pour 84% d'entre elles. Le manque de volonté des entreprises est cité en premier par les personnes en situation de handicap interrogées pour expliquer les freins à l'embauche des personnes en situation de handicap.

Le Comité d'Entente demande :

- **La révision du périmètre des besoins couverts par la PCH** aide humaine, la revalorisation des tarifs et plafonds des différents modalités (emploi direct, mandataire, prestataire), la revalorisation des plafonds des tarifs des autres éléments de la PCH (aides techniques, logement, etc...) ainsi que la mise en place de moyens supplémentaires et cohérents afin de garantir un droit à compensation intégral pour tous (suppression des barrières d'âge, accès aux fonds départementaux de compensation).
- **L'amélioration des moyens de fonctionnement des MDPH** et la garantie des apports des co-acteurs (Etat, Conseils généraux, CNSA) et portera une vigilance accrue quant aux évolutions envisagées sur leur statut et leurs missions (garantie du maintien du statut de Groupement d'Intérêt Public indépendant, respect des missions en direction des publics actuellement concernés, dispositif d'accès aux droits pour les personnes en situation de handicap conforme aux principes de la loi du 11 février 2005).
- **La création d'un revenu d'existence** pour les personnes ne pouvant pas ou plus travailler en raison de leur handicap ou d'une maladie invalidante, revenu qui serait personnel et indépendant des ressources du conjoint. Le rapport remis en décembre dernier par l'IGAS à François Chérèque souligne que les bénéficiaires de l'AAH sont trois fois plus pauvres en conditions de vie que la population générale. Le Comité d'entente demande que des suites soient données à ce rapport.
- **Un plan ambitieux pour lutter contre le chômage de masse** à l'heure où le gouvernement vient de proposer un programme de lutte contre le chômage sans volet significatif pour les personnes en situation de handicap.
- **Que des suites soient données au Rapport pour l'accompagnement vers et dans l'emploi**, rapport qui vise la sécurisation des parcours professionnels, remis par la députée Le Houerou en novembre dernier.
- **Des orientations politiques fortes et un engagement en faveur du secteur protégé (ESAT) et adapté (EA).**
- **Qu'une action volontariste soit engagée en faveur de la prévention de la désinsertion professionnelle et du maintien dans l'emploi** car si le sondage souligne (comme cela est dit plus haut) qu'une fois dans l'entreprise, 84% des personnes s'y sentent bien intégrées, il ne faut pas éluder la réalité de licenciements pour inaptitude beaucoup trop nombreux qui entraînent une exclusion temporaire ou durable du monde du travail.

L'école

« L'école est l'un des lieux emblématiques du « vivre ensemble ». L'école de la République est le milieu naturel de tous les enfants. Or pour les enfants en situation de handicap, l'éducation est un droit fondamental trop souvent bafoué qui condamne les enfants et leur famille à l'exclusion sociale » déclare Christel Prado, Présidente de l'Unapei.

La loi de 2005 affirme que, dans ses domaines de compétence, l'Etat met en place les moyens financiers et humains nécessaires à la scolarisation en milieu ordinaire des enfants, adolescents ou adultes handicapés. Elle déclare que **tout enfant, tout adolescent présentant un handicap ou un trouble invalidant de la santé est inscrit dans l'école** ou dans l'un des établissements mentionnés à l'article L. 351-1, le plus proche de son domicile, qui constitue son établissement de référence. Il pourra ensuite être accueilli dans un autre établissement en fonction de ses besoins. Les parents sont pleinement associés aux décisions concernant leur enfant. Par la loi, sont mis en place des équipes de suivi de la scolarisation et des enseignants référents.

La loi réaffirme la possibilité de mettre en œuvre les aménagements nécessaires dans l'organisation, le déroulement et l'accompagnement des études des étudiants en situation de handicap.

Depuis la promulgation de la loi de 2005, la scolarisation des élèves handicapés à l'école a augmenté en nombre (une augmentation annuelle moyenne de 6,3 % selon le ministère de l'Education nationale), mais la qualité de cet accueil reste problématique. Les enseignants ne sont pas formés au handicap, le manque de collaboration entre l'Education nationale et le secteur médico-social crée des cloisonnements et ne garantit pas la cohérence des parcours.

Bien que l'Education nationale mette en avant les chiffres en augmentation des élèves handicapés à l'école, de terribles scandales demeurent dans l'éducation spécialisée :

- **13000 enfants handicapés étaient sans solution éducative** en 2008 selon la CNSA
- Près de **6500 jeunes adultes handicapés sont maintenus en IME** dans le cadre de l'amendement Creton
- **6500 personnes handicapées exilées** en Belgique faute de place en France dont 1500 enfants

Conditionner l'effectivité du droit à l'éducation d'un enfant handicapé au simple fait qu'il ait ou non un accompagnant dans la classe ou qu'il y ait une place disponible en école spécialisée est intolérable, même insupportable. L'Etat a été condamné à plusieurs reprises par la justice pour manquement à son obligation d'éducation, mais la situation ne s'améliore pas, pire il institutionnalise, il règlemente l'accueil des enfants handicapés en Belgique sans arrêter le flux constant d'exils forcés. Pour quel enfant ordinaire refuserait-on son entrée à l'école faute de place ? Pour quel enfant ordinaire proposerait-on une place dans une école à l'étranger ? A quelle famille ordinaire proposerait-on de se séparer de son enfant pour le scolariser à des centaines de kilomètres du foyer familial ? A quel jeune adulte ordinaire demanderait-on de rester au lycée jusqu'à ses 25 ans parce qu'il n'y a pas de place à l'université ? C'est pourtant le quotidien des enfants handicapés et de leur famille.

Les associations représentatives des personnes handicapées et de leur famille alertent, portent plainte, créent des solutions depuis des décennies. L'enquête nous montre bien que l'opinion publique, les parents d'élèves sont favorables à une plus grande ouverture de l'Ecole, qu'elle est source d'enrichissement pour leur enfant. Seuls les pouvoirs publics ne semblent pas partager ces envies de société plus ouverte puisque selon eux, tout va bien.

Le Comité d'Entente demande :

- Pour améliorer la qualité de l'accueil des élèves handicapés à l'école : **une formation obligatoire de tous les enseignants au handicap** et de permettre aux associations d'intervenir dans ces formations et d'instituer ce principe.

- **La mise en œuvre des préconisations du rapport Piveteau « Zéro sans solution »**. Après des actions en justice, le gouvernement actuel, qui a été condamné, a missionné Denis Piveteau pour dresser un état des lieux du manque de solution en France et proposer des mesures concrètes pour y mettre fin. Denis Piveteau a rendu son rapport intitulé « Zéro sans solution » en juin 2014.

Les perspectives d'avenir

En conclusion, seule une partie du chemin a été parcourue en dix ans, la situation s'est légèrement améliorée dans certains domaines mais elle a aussi stagné ou s'est dégradée dans d'autres. La pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap n'est toujours pas d'actualité. On déplore notamment que des éléments fondateurs de cette loi (droit à compensation et accessibilité) aient été attaqués et déconstruits ces dernières années. Les progrès majeurs qui auraient pu être apportés n'ont pas eu lieu. Il faut aujourd'hui changer de vision afin de faire évoluer la place et la représentation des personnes en situation de handicap dans la société. Les mesures prises sont loin de répondre aux besoins et attentes des personnes. Aujourd'hui, les politiques semblent en retrait sur le sujet du handicap. Il faut repenser la façon de considérer les personnes en situation de handicap afin que leur participation dans la société soit effective dans tous les domaines (professionnels, scolaires, etc.).

Le Comité d'Entente attend un changement de paradigme : la prise en compte des besoins réels des personnes en situation de handicap est une opportunité pour tous.

A propos du Comité d'Entente :

Le Comité d'Entente est un organisme informel qui regroupe 70 organisations nationales représentatives des personnes handicapées et des parents d'enfants handicapés.

Ses porte-parole sont : la Fédération des **A.P.A.J.H.** (Fédération des Associations pour Adultes et Jeunes Handicapés) ; l'**A.P.F.** (Association des Paralysés de France) ; le **C.L.A.P.E.A.H.A.** (Comité de Liaison et d'Action des Parents d'Enfants et d'Adultes atteints de Handicaps Associés) ; la **C.F.P.S.A.A.** (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes) ; la **F.F.A.I.M.C** (Fédération Française des Associations d'Infirmes Moteurs Cérébraux) ; la **FNATH** (Association des Accidentés de la Vie) ; le **G.I.H.P. National** (Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques) ; l'**U.N.A.F.A.M.** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et /ou handicapées psychiques) ; l'**Unapei** (Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis) ; l'**U.N.I.S.D.A.** (Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif).

CONTACTS PRESSE :

Coralie Beylot 01 44 85 50 83 / 06 37 36 21 48 c.beylot@unapei.org	Evelyne Weymann 01 40 78 56 59 evelyne.weymann@apf.asso.fr	François Verny, 01 45 35 31 87 francois.verny@fnath.com
--	--	--

A propos de la Caisse des dépôts

GROUPE



La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique des territoires. Sa mission a été réaffirmée par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

Reconnu pour son expertise dans la gestion de mandats, le Groupe concentre son action sur quatre transitions stratégiques pour le développement à long terme de la France : les transitions territoriale, écologique et énergétique, numérique et démographique.

www.caissedesdepots.fr

La Caisse des Dépôts, gestionnaire pour le compte de l'Etat de l'épargne réglementée (livret A, livret de développement durable et livret d'épargne populaire), est le premier financeur du logement social et accompagne le financement de projets prioritaires pour le développement des territoires, grâce à des prêts de long terme à taux privilégiés.

Au sein du logement social, la Caisse des Dépôts est un acteur particulièrement actif dans le secteur médico-social, qu'il s'agisse de financer des projets immobiliers d'hébergements collectifs (Ehpad, résidence autonomie...) ou de services (accompagnement, insertion professionnelle...). Aux côtés des opérateurs d'intérêt général (associations, fondations, mutuelles, collectivités locales, organismes de logement social...), la Caisse des Dépôts, participe ainsi par son offre de prêts à un des enjeux clés au cœur des préoccupations sociétales françaises, la prise en charge des personnes fragilisées par la perte d'autonomie.

www.prets.caissedesdepots.fr

A propos de La Banque de détail Société Générale en France



Partenaire de longue date des fédérations et associations du secteur du handicap telles que l'UNAPEI, l'APF ou la Fédération des APAJH,

Société Générale confirme son engagement en soutenant le comité d'entente pour l'anniversaire de la loi de 2005. La banque a participé à la réalisation d'une enquête IFOP inédite par sa portée afin de faire le bilan des avancées de la loi auprès du grand public, des élus et des personnes en situation de handicap. La Banque marque ainsi sa volonté d'accompagner le secteur du handicap.

Depuis 2003, Société Générale a également choisi de s'engager aux côtés du mouvement handisport. Le dépassement de soi, le professionnalisme, l'esprit d'équipe, et le dynamisme sont autant de valeurs partagées avec la Fédération Française Handisport (FFH) et la Fédération Française du Sport Adapté (FFSA). Société Générale encourage sur tous les terrains la pratique du sport par des milliers de personnes atteintes de handicap et met tout particulièrement l'accent sur les initiatives visant à faciliter l'intégration sociale par le sport des jeunes handicapés.

La banque adapte également ses agences et ses services à ses clients en situation de handicap. Des solutions innovantes permettent ainsi à 80% des agences Société Générale d'être accessibles aux

personnes à mobilité réduite. Et pour les non-voyants, 94 % des DAB leur sont accessibles, une application Iphone et des relevés de compte disponibles en braille leur sont également proposés gratuitement.

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8 millions de clients particuliers et près de 466 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- près de 29 000 collaborateurs et 2 246 agences principalement localisés dans les régions urbaines concentrant une part importante de la richesse nationale ;
- une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- un dispositif multicanal performant et innovant : internet, téléphone et Agence Directe.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, le réseau Société Générale a été reconnu Service client de l'année 2015 (Viseo Conseil), et déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 3,1 millions de clients mobiles et plus de 57 millions de connexions par mois aux services numériques. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous facebook.com/societegenerale



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube youtube.com/societegenerale



Nos infographies et meilleures images à découvrir sur Pinterest pinterest.com/societegenerale