

## Service public

★ Forfait Améthyste

# Renouvellement simplifié, accueil renforcé



Face à l'allongement des délais d'obtention et de renouvellement du forfait Améthyste, le Conseil général a pris les choses en main pour vous faciliter la vie. Explications...



Le forfait Améthyste, une aide précieuse pour permettre aux seniors et aux personnes handicapées de se déplacer à prix très réduit.

Par **Stéphanie Coye**  
Photographie **Franck Rondot**

**Les usagers le savent bien : depuis l'an dernier, les délais se sont allongés pour obtenir ou renouveler un forfait Améthyste.** À la demande du Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), ce dispositif, qui permet aux personnes âgées ou handicapées aux faibles revenus d'accéder aux transports à un prix très réduit (90% de son coût est pris en charge par le Conseil général), a en effet été modifié. L'ancienne carte s'est transformée en forfait sur passe Navigo, entraînant pour le service concerné des changements majeurs (logiciel informatique, organisation, etc.) qui ont induit des retards. Pour les usagers également, cela a été une petite révolution. Ce qui a encore ralenti l'instruction des dossiers, les équipes étant mobilisées pour répondre à leurs questions : délai d'instruction de sept à huit mois pour une première demande, trois mois pour un renouvellement déposé dans les délais. Pour enrayer cette situation, le Conseil général a pris une série de mesures. La première a été d'accroître son personnel, tout en dissociant les équipes chargées de l'accueil et de l'instruction des demandes. Désormais, des hôtesses

s'occupent de prendre et vérifier les dossiers le matin, de 9 h à 11 h 30. « *En un mois*, précise Nadia Khalfet, cheffe du service Population âgée, *le nombre de dossiers instruits avait doublé.* » Dans le même temps, la ligne téléphonique dédiée (01 43 93 86 86) a vu ses horaires élargis, pour être ouverte tous les après-midis, de 14 h à 16 h 30.

### Moins de contraintes

Autre mesure d'importance : les personnes dont le forfait prenait fin en juin ont reçu un courrier en avril les informant d'une extrême simplification des démarches. « *Nous ne demandons plus l'ensemble des pièces justificatives*, explique Nadia Khalfet, *mais seulement de remplir un formulaire très simplifié et une autorisation de prélèvement, le renouvellement se faisant désormais de façon automatique.* » Pour les usagers, cela signifie donc moins de contraintes et, pour les équipes du Conseil général, une procédure d'instruction plus rapide. D'autres mesures vont être mises en place : l'une d'elles permettrait à l'utilisateur de ne plus prendre un forfait pour les zones 1 à 5, comme c'est le cas actuellement, mais seulement, par exemple, pour les zones 3 à 5, avec une diminution de sa participation. Une plateforme Internet permettra bientôt aux usagers de suivre en direct l'instruction de leur dossier. ■

Toutes les  
infos pratiques  
sur  
**Seine-  
Saint-  
Denis.fr**  
/4465