

Le numéro composé est à

De graves problèmes empêchent un accès correct aux services de l'administration publique dédiée aux personnes handicapées. Injoignable, inaccessible, inefficace... Ajoutons un qualificatif, à préfixe privatif également : indécent !

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Chacune et chacun a sans doute fait un jour cette expérience de l'attente, après la connexion à un répondeur automatique : la musique démarre, plus ou moins agréable selon les cas, accompagnée ou précédée d'une voix robotique. Lorsque l'expérience se prolonge de longues minutes, cela peut devenir extrêmement agaçant et, le plus souvent, si toutefois cela ne se déconnecte pas tout seul, on finit par raccrocher en projetant de rappeler plus tard. Que faire quand, ensuite, l'expérience se renouvelle inexorablement ?

Lorsque l'objet de ces appels répétés à l'infini concerne la perception d'allocations, assurées par la Sécurité sociale, des individus déjà en situation difficile peuvent alors s'enfoncer toujours plus dans les difficultés. Avec un travailleur du Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale, nous évoquons la situation, déjà grave depuis plusieurs années, et ses démarches pour tenter de résoudre le problème.

Une DG aux abonnés absents

Aujourd'hui, la Direction Générale (DG) des personnes handicapées, au sein du SPF Sécurité sociale, s'occupe principalement des services suivants : la délivrance des cartes de stationnement, l'allocation d'intégration et l'établissement et le versement des allocations de remplacements de revenus. Divers autres services et attestations sont également dans les compétences de cette administration, comme la délivrance de cartes de réduction pour les transports en commun, ou encore le bénéfice de tarifs préférentiels en matière d'énergie. Suite à la sixième réforme de l'Etat, d'autres services sont en cette année 2019 occupés à migrer vers les compétences régionales : l'allocation

d'aide aux personnes âgées et les allocations spécifiques pour les enfants handicapés, nommées « allocations familiales majorées ». Le rôle de cette administration, pour de nombreuses personnes en Belgique, ne représente donc certainement pas des points de détail, car elle décide notamment de l'octroi ou pas d'allocations de survie. Pourtant, cette administration est largement injoignable pour le public, un problème persistant et dénoncé dans la presse depuis des années.

Une personne qui téléphone au numéro de contact renseigné sur le site de l'administration a 96 % de « chances » de ne pas recevoir de réponse ! Le 9 février 2017, la presse relayait ces problèmes : « Au sein de la cellule réception des coups de téléphone, il y a une dizaine de travailleurs. Ils sont en sous-nombre, des personnes ont d'ailleurs été appelées en renfort, mais malgré cette aide supplémentaire, moins de 10 % des appels pouvaient être décrochés. En fait, Elke Sleurs, la secrétaire d'Etat a décidé d'une nouvelle manière de travailler : répondre aux appels le matin et traiter les dossiers l'après-midi. Depuis le 1er janvier 2016 et la mise en place du nouveau système informatique, des plaintes sont relayées auprès d'Elke Sleurs. Les erreurs ne sont pas corrigées, les travailleurs ne sont pas entendus, ils ont donc décidé de ne plus répondre au téléphone. Ils font grève pour être entendus » explique la députée fédérale Ecolo Muriel Gerkens. » (1)

Six mois plus tard, la situation n'est guère meilleure. « Depuis un an et demi, le service administratif qui s'occupe des personnes handicapées est

quasiment à l'arrêt. Le numéro vert qui leur est destiné est injoignable, sans parler des mails qui restent sans réponse, la faute à un bug informatique et à un manque de personnel. » Un travailleur témoigne, « Je sais que ce matin, j'ai fait une demande de mars 2016 » (2), un propos paru dans un article du 8 août 2017 ! Pendant un an et demi, la personne handicapée attend donc un traitement de son dossier. Et si les allocations sont au final payées avec un effet rétroactif, d'autres types d'aide ne connaissent pas le même sort, les personnes perdent donc de l'argent.

« Les personnes handicapées ont droit à un tarif avantageux sur leur facture de gaz et d'électricité, appelé tarif social énergie. Mais ce tarif n'est pas accordé de manière rétroactive, contrairement à l'allocation. Les personnes handicapées sont parfois privées de plusieurs mois de tarif social. » (3) Ces derniers propos apparaissent dans un avis publié sur le site du médiateur fédéral, suivi d'un appel aux plaintes. Le médiateur déclare avoir reçu près de six cents plaintes à ce sujet en 2017.

Le rôle officiel du médiateur fédéral est le suivant : « Il peut vous aider. Il cherche une solution à votre problème et vérifie si l'administration a bien agi. Si votre réclamation est fondée, il essaye de convaincre l'administration de corriger la situation et d'éviter que le problème ne se reproduise. Grâce à votre réclamation, vous contribuez à rendre l'administration plus efficace. » Face à la situation décrite ici, d'actualité depuis des années et forte de centaines de réclamations, cela laisse rêveur...

peine attribué

Précarité de longue durée

Nous discutons de cette situation persistante avec Didier Coeurnelle, travailleur au sein du SPF Sécurité sociale. Sa fonction est « conseiller en stratégie de communication », auparavant nommé « fonctionnaire d'information ». « Il s'agit notamment d'aiguiller les personnes vers l'endroit où se trouve l'information, et donner des informations générales. A un moment, des appels du public étaient orientés vers moi, l'une des raisons pour lesquelles j'ai pu prendre conscience de l'état de détresse des personnes concernées. Forcément, ça peut rendre malade de ne pas arriver à obtenir un renseignement important au sujet d'allocations de survie. Des gens me hurlaient leur souffrance, j'essayais de transmettre l'appel et ça ne marchait pas. » (4)

Face aux constats, établis de longue date, et surtout lorsqu'on entend de vive voix les problèmes des personnes, il n'est pour certains pas possible de rester inerte. En plus de multiples démarches en interne, il écrira deux lettres ouvertes au responsable de l'administration, la première le 29 octobre 2017 et, comme dans l'intervalle rien n'avance, une seconde le 2 juillet 2018, répercutées dans la presse. « Des centaines de milliers de tentatives de joindre le centre de contact restent sans réponse. Pas plus tard que la semaine passée, une personne me disait avoir essayé trente-deux fois d'affilée, sans succès, de joindre le SPF pour le dossier de sa mère très âgée. De mon côté, la semaine passée, sur les vingt-huit tentatives que j'ai faites pour transférer un appel, deux ont abouti. » (5)

Par ailleurs, quand le contact a été établi, il est possible de ne pas encore être sorti d'affaire, car... les documents se perdent en interne.

« Une personne m'a raconté sa situation. Elle a introduit le dossier à l'administration, qui s'est perdu. L'administration lui a alors écrit : 'Madame, attention vous devez introduire les documents dans tel délai sinon vous perdez vos droits'. Elle renvoie donc une seconde fois les documents et... ils sont à nouveau perdus ! Elles reçoit ensuite un courrier disant 'Vous allez perdre vos droits', après lequel elle essaie indéfiniment de joindre quelqu'un pour stopper l'engrenage, sans succès. » Les personnes peuvent se rendre sur place, mais sur rendez-vous. Nécessairement, pour l'obtenir, il faudrait arriver à joindre quelqu'un au téléphone...

Tous ces problèmes sont dus principalement à des réorganisations chaotiques du travail et à des systèmes informatiques inefficaces. « Le téléphone ça ne fonctionnait pas, »



⇒ de même que le courrier ou le courrier électronique... Comme rien ne fonctionnait, en chaîne ça se répercute évidemment sur le traitement des dossiers. » Un jour de « permanence » est instauré, mais seules soixante personnes peuvent être reçues, pour cette seule journée ouverte sur les sept jours de la semaine. Le chaos est nécessairement au rendez-vous, vu les dossiers en retard accumulés ; dans un système 'premier arrivé pre-

Pendant un an et demi, la personne handicapée attend un traitement de son dossier

mier servi', autant dire que les déçus étaient nombreux à devoir rentrer chez eux. Parmi les personnes handicapées, celles et ceux ne bénéficiant pas d'une personne de soutien pour effectuer ces démarches doivent renouveler une expédition peut-être très compliquée.

Le 6 janvier 2019, nouvelle intervention : une vingtaine de professeurs d'universités belges adressent une lettre ouverte au président du SPF Sécurité sociale et à Kris Peeters, vice-Premier ministre et ministre en charge des Personnes handicapées à cette époque. Connus et décrits publiquement depuis des années, les problèmes chroniques de cette administration sont récapitulés une nouvelle fois sous le titre « La DG Personnes handicapées, une administration dysfonctionnelle ». Les universitaires rapportent tous les constats effectués auparavant, en rappelant le délai légal de traitement d'un dossier. « Au problème de l'inaccessibilité, s'ajoute celui des délais de traitement. Alors que le délai légal entre la date de réception de la demande et celle du premier paiement des allocations est de six mois au maximum, le Conseil national supérieur des personnes handicapées a souligné qu'une grande proportion de dossiers souffre d'un délai de traitement qui varie entre une et deux années, avec des fluctuations très substantielles d'une zone géographique à l'autre. » (6) Le problème n'a en fait jamais été complètement nié, ce qui serait tout de même difficile vu l'énormité de



la situation. « C'est reconnu par la direction, par contre à chaque interpellation ils prétendent que ça va mieux, que de nouvelles mesures ont été prises. » Pour un problème présent depuis des années, c'est un peu court.

Les dictionnaires d'expressions courantes en langue française expliquent ceci pour les termes « abonnés absents » : « Être absent. Ne pas donner signe de vie, ne pas répondre. Être parti, évanoui, inconscient. » (7) Nous l'avons compris, chacun de ces mots décrit assez précisément l'ambiance au sein de la DG Personnes handicapées.

Convergence d'avis

Le Conseil national supérieur des handicapés (CSNPH) a également réagi à cette situation. Cet organe officiel est composé de personnes handicapées, de leurs représentants et d'experts du domaine du handicap. Il est chargé de l'exa-

men de toutes les matières qui, au niveau fédéral, sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la vie des personnes handicapées. C'est un organe consultatif, il émet des avis dans des domaines tels que

les allocations aux personnes handicapées, l'emploi, l'accessibilité des bâtiments publics, la mobilité... Un premier avis est émis en séance plénière du 19 février 2018

sur la situation d'inaccessibilité. Il rend notamment compte de la rencontre avec le directeur général de la DG Personnes handicapées. Ce dernier tend à minimiser les constats et conclut en déclarant « que le courrier du fonctionnaire d'information est inutilement alarmiste ; qu'il entreprend des réformes, qui, pour certaines, permettront aux personnes handicapées de contribuer à la gestion de leur dossier et qu'il ne peut pour autant assurer que les modifications envisagées permettront d'engranger des résultats car il considère que la situation n'est pas facile. » (8)

En outre... les documents se perdent en interne.

La situation semble à ce point catastrophique que la direction n'est pas soutenue par la représentante du Premier ministre lors de cette rencontre. Elle déclare que « le rapportage réalisé par le fonctionnaire d'information est le miroir des constats établis au sein du cabinet du Premier ministre, via les plaintes introduites par les citoyens ; les explications et justifications ne changent pas depuis septembre ; les coupes dans les budgets de personnel existent partout ; les réponses sont vagues ou manquantes, alors que des questions écrites précises sur la gestion des dossiers ont été posées ; l'idée selon laquelle les allocataires ou demandeurs devront eux-mêmes contribuer toujours plus à l'édification de leur dossier ne peut être acceptée telle quelle ; la situation globale est désastreuse, hors de contrôle et sans perspective d'amélioration. » L'avis du CSNPH sera donc aussi clair qu'on peut l'imaginer, reprenant les constats déjà établis en concluant que « Toutes les études et constats tendent à prouver que la pauvreté gagne du terrain ; il est urgent que l'État réponde à la détresse de dizaines de milliers de personnes handicapées pour lesquelles la reconnaissance des allocations et des droits dérivés sont tout simplement une question de survie. »

Après la lettre ouverte des universitaires, le 30 janvier 2019, la commission des Affaires sociales et la commission de l'Économie de la Chambre ont tenu une réunion avec pour thème unique les graves dysfonctionnements de la DG Personnes handicapées et leurs répercussions sur les principaux intéressés. Y sont discutés les résultats d'un audit, désastreux, réalisé au sein de l'administration. Cette discussion est exposée au sein d'un nouvel avis du CSNPH, consulté par les auditeurs. L'organe s'interroge sur la non-publication des résultats de l'audit, « ni sur le site du ministre Peeters, ni sur celui de la Chancellerie, ni même sur celui de la DG. Le CSNPH souhaiterait savoir dans quelle mesure le rapport de l'audit a été diffusé auprès des travailleurs de la DG. Il eut été aussi rassurant pour les personnes handicapées et les parties prenantes externes (mutuelles, CPAS, observateurs...) de savoir que la situation de la DG est à présent suivie par une autorité indépendante. » (9) Rien de tout cela ne sera fait.

Sur le fond, les constats sont alarmants pour les principaux concernés, « Le déficit est colossal, puisqu'au mois d'octobre 2018, 129.346 demandes étaient encore en attente. 23.037 enfants, 44.393 personnes de moins de 65 ans et 12.836 personnes âgées étaient en attente d'une décision quant à l'octroi d'une allocation, d'une attestation ou d'un droit (certaines personnes ayant introduit à la fois une demande d'allocation et une demande de carte de stationnement). D'autres personnes étaient en attente d'une nouvelle décision suite à une ou plusieurs modifications dans leur situation administrative ou médicale. » Nous le savons, la pauvreté est en augmentation constante, les problèmes s'aggravent donc également pour les populations déjà parmi les plus faibles.

Qu'en pense le fonctionnaire de l'information, auteur de deux lettres ouvertes et cité dans ces avis ? « Les avis sont en effet totalement clairs, ainsi que l'audit décrit, mais il n'a pas été diffusé. Ce n'est pas censé être publié, mais il devrait au minimum être transmis aux travailleurs. Concernant les avis du CSNPH, je ne sais pas s'ils ont l'obligation d'y réagir, mais en tout cas ils ne répondent pas. Depuis le début c'est

la même attitude, avant mes lettres ouvertes j'ai fait énormément de courriers en interne, toujours restés sans réponse. Ensuite, sur les lettres ouvertes, la seule réponse reçue est que ça ne va pas de diffuser ce genre de lettres... Rien sur le fond. Lorsqu'elle est interrogée, la direction minimise, dit qu'elle va prendre des mesures, que ça va mieux qu'avant, etc. Pour finalement en arriver à des audits dévastateurs. Quand j'ai envoyé mes premiers courriers, je n'imaginai évi-

La situation globale est désastreuse, hors de contrôle et sans perspective d'amélioration

demment pas qu'il faudrait se battre des années et dépenser tant d'énergie pour quelque chose qui devrait aller de soi ! »

Notre interlocuteur voulait finir sur une note quelque peu positive. « Aujourd'hui, je suis relativement - je dis bien relativement - optimiste. Des choses semblent bouger dans le bon sens, les dé-

AUCUNE STABILITÉ POUR LES HANDICAPÉS

Le moins que l'on puisse constater est une importante instabilité à la tête des compétences liées aux personnes handicapées.

Au début du gouvernement Michel, en 2014, le secrétariat d'Etat aux personnes handicapées est occupé par Elke Sleurs, de la N-VA. En février 2017, suite à une affaire politico-financière impliquant la ville de Gand (l'affaire Publipart), Siegfried Bracke, jusque-là chef de groupe N-VA au conseil communal de Gand et tête de liste aux élections communales de 2018, cesse de cumuler cette fonction

avec la présidence de la Chambre. Il laisse sa place à sa collègue Elke Sleurs ; dès lors, Zuhail Demir reprend la fonction laissée vacante par sa collègue de parti.

Début décembre 2018, la N-VA quitte le gouvernement, suite à la décision de Charles Michel d'honorer ses engagements et de signer le Pacte de Marrakech, contre le blocage des nationalistes flamands. La compétence tombe dans les mains du ministre de l'Emploi CD&V Kris Peeters, qui en sera responsable durant toute la période d'affaires courantes préélectorales.

Après les élections du 26 mai 2019, Kris Peeters est élu au Parlement européen et il démissionne de son poste de ministre du gouvernement fédéral belge. La compétence est reprise, pour la période d'affaires courantes post-électorales, par le président du CD&V Wouter Beke. Jusqu'à quand ? Les péripéties politiques belges ne permettent à aucun observateur et commentateur politique d'oser se prononcer sur cette question... Ni de savoir quelle importance (ou pas), le prochain gouvernement portera à cet enjeu pourtant essentiel...

⇒ *lais de traitement des dossiers semblent plus rapides, les réponses au téléphone sont plus aisées, des échos montrent que des gens réfléchissent aux moyens d'améliorer les choses, mais ça reste très fragile. Je suis prudent car, avec le*

Un audit, désastreux, est réalisé au sein de l'administration.

précédent président du SPF, l'inventivité de la hiérarchie pour faire croire que les choses allaient mieux a été sans limite. Ce dont je suis certain, c'est que sans les plaintes, les lettres ouvertes, les avis et l'audit, rien n'aurait jamais changé. »

Dans son second avis, début 2019, le CSNPH craint que d'autres problèmes existent, non décelés. Il demande dès lors un nouvel audit, exhaustif, à réaliser au plus vite par le nouveau gouvernement en début de législature.

A quel gouvernement cet organisme va-t-il pouvoir réitérer sa demande d'un nouvel audit ? Nul ne le sait au

moment où ces lignes sont rédigées. Avec un gouvernement en affaires courantes post-électorales, lui-même déjà en affaires courantes préélectorales, il est à craindre que cette inédite double couche d'affaires courantes ne permette pas aux personnes handicapées de représenter une priorité politique. Cependant, des tâches telles que répondre au téléphone et gérer les dossiers déposés à l'administration, affaires courantes ou pas, ne doivent nullement attendre un nouveau gouvernement fédéral : il suffirait que l'administration remplisse correctement ses missions. □

(1) « Plus personne ne décroche le téléphone au SPF Sécurité sociale ! », rtbf.be, 9 février 2017.

(2) « 'Là, ça fait deux mois que nous ne répondons plus aux mails' : le service d'aide aux personnes handicapées débordé et injoignable », Chantal Monet et Xavier Gérard, rtl.be, 8 août 2017.

(3) « De l'argent perdu pour les personnes handicapées », www.federaalombudsman.be

(4) Sans mention contraire, les citations reprennent par la suite les mots de Didier

Coeurnelle, recueillis le 12 juillet 2019.

(5) « Seconde Lettre ouverte au président d'une des administrations les plus inaccessibles au monde (pour les personnes handicapées) », 2 juillet 2018.

(6) Lettre ouverte : « La DG Personnes handicapées, une administration dysfonctionnelle », signée par 22 universitaires. Signalons la présence notable parmi eux de Frank Vandebroucke, ex-ministre des Affaires sociales et ex-ministre de l'Emploi. Liste à consulter sur le site du Soir, en date du 6 janvier 2019.

(7) Dictionnaire en ligne Reverso, « Les expressions françaises décortiquées », www.expressio.net

(8) Avis n° 2018/08 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à la gestion des dossiers au sein de la Direction générale « Personnes handicapées », émis pendant la séance plénière du 19 février 2018. Disponible sur le site de l'organisme, <http://ph.belgium.be/fr/>

(9) Avis n° 2019-02 du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) relatif à l'audit portant sur la direction générale Personnes handicapées (DG HAN) et sur le plan d'action du ministre des Personnes handicapées. Avis rendu d'initiative par le CSNPH, lors de sa séance plénière du 18 mars 2019, consultable également sur le site.

□ □ □

LA LIBERTÉ D'EXPRESSION, OUI MAIS NON

Notre interlocuteur a vécu quelques mésaventures avec sa hiérarchie, en réaction à ses alertes. « Ah ça, des ennuis j'en ai eu, du lourd. Mon travail principal dans le SPF est de réaliser une brochure qui s'appelle 'Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la Sécurité sociale'. Je fais ça depuis des années, sans problème, mais après ces lettres ouvertes, ils se sont subitement aperçus que mon travail était totalement mauvais, qu'il fallait absolument le changer... Un dimanche à 14h j'ai reçu un courrier disant que j'étais déchargé de ce travail. Finalement ça s'est tassé, mon supérieur hiérarchique m'écrivait explicitement qu'il avait 'tiré la sonnette d'alarme trop tôt'. Mais deux ou trois semaines après la lettre des 22 universitaires*, un journaliste de la RTBF m'appelle en me

demandant s'il est vrai que je suis mis à pied... Euh... Pas à ma connaissance !

Et quelques semaines plus tard, je me retrouve dans une procédure de 'suspension dans l'intérêt du service'. Cette procédure est normalement utilisée pour des choses très graves, car le statut de fonctionnaire rend le licenciement impossible sans des délais très importants. Cette procédure existe pour écarter des gens qui seraient dangereux pour le service. Dans le genre stressant, pour moi ça a été énorme. Devoir tout arrêter alors que j'œuvrais pour améliorer la situation et fournir une réponse aux personnes handicapées, je ne pouvais pas le supporter. La convocation évoquait deux points :
1- Interventions régulières dans la presse (écrite et

télévisée) au cours du mois de janvier, ainsi que dans l'émission 'On n'est pas des pigeons' ; ils me reprochaient donc de m'être exprimé au sujet de la lettre des 22 universitaires, dont je n'étais même pas signataire...

2- Introduction d'une plainte pour un citoyen auprès du médiateur fédéral, qui était en fait une transmission de plainte. Bien entendu j'ai parfois conseillé aux gens de se diriger vers le médiateur fédéral, non seulement ce n'est pas interdit, mais il est conseillé de s'adresser au médiateur si des problèmes se posent. Bien évidemment je n'ai jamais rien transmis au médiateur sans que la personne soit au courant.

En entrant dans le bureau, lors de cette convocation,

je pensais clairement être viré... En réalité la décision revient au ministre. J'ai vécu un stress intense, vous imaginez, viré pour avoir agi pour améliorer le service et pour que la DG Personnes handicapées remplisse ses missions ! Quelques jours plus tard, j'ai reçu un avis : la procédure est abandonnée, sans un mot d'explication ou d'excuse. En fait, le PV de l'audition n'a apparemment jamais été transmis au ministre. Je pense que mes supérieurs se sont rendus compte que la ministre, en le lisant, aurait beaucoup plus trouvé à redire concernant l'administration que me concernant. »

* Lettre ouverte : « La DG Personnes handicapées, une administration dysfonctionnelle », signée par 22 universitaires, à consulter sur le site du Soir, en date du 6 janvier 2019.