

Handicapés: l'administration à l'arrêt depuis deux mois

Frédéric Soumois

Mis en ligne vendredi 24 février 2017, 14h03

Les usagers estiment la situation « dramatique et scandaleuse ». Aucune indemnité n'est attribuée pour de nouveaux dossiers. Aucune date n'est annoncée pour un retour à la normale.



En reprenant des mains d'Elke Sleurs ses compétences de secrétaire d'État à la Politique scientifique, la Lutte contre la pauvreté, l'Égalité des chances et la Politique en faveur des personnes handicapées ; la nouvelle secrétaire d'Etat Zuhail Demir ne savait peut-être pas que tant de squelettes remplissent les armoires. Et notamment la situation de l'administration des handicapés, qui semble en pleine déliquescence. Et préjudiciable aux 600.000 personnes reconnues comme personnes handicapées et aux membres de leurs familles.

Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées vient de faire le point : depuis deux mois, on ne répond quasi plus au téléphone à cette administration. Migration informatique, fuite du personnel, 6e réforme de l'Etat : autant de missiles qui ont mis le service en miettes.

Conclusion : « *Cela fait à présent deux mois qu'aucune décision n'a plus été prise en matière de demandes d'allocations. Les agents ne sont plus en mesure de répondre aux demandes d'informations téléphoniques, car ils doivent consacrer leur temps à de l'encodage de données qui, précédemment, se faisait souvent de façon automatique. Et la charge de travail par dossier est quasiment doublée* ».

Et pourtant les usagers avaient effectué « de nombreuses mises en garde » au vu des projets annoncés lors de l'informatisation forcée du processus. Mais « *les décisions qui ont été prises par le management, et sous la responsabilité de la Secrétaire d'Etat en charge des personnes handicapées, aboutissent à ce qu'un service public, qui par définition est au service du citoyen, ne soit plus à même de remplir correctement sa mission* », expliquent les représentants du Conseil dans un avis remis aux autorités. « *Les instructions défailtantes, les décisions erronées et incomplètes et les informations non fiables générées par le système risquent d'entraîner dans une spirale de plus en plus négative toute une série de personnes déjà souvent précarisées* ».

Les attermoissements du cabinet Sleurs ne parvenaient plus à voiler la réalité d'une administration exsangue. Demir fera-t-elle mieux ? Le voudra-t-elle ?