

Le Centre de contact des handicapés ne répond plus

SANTÉ

Les usagers estiment la situation « dramatique ». Aucune indemnité n'est attribuée pour de nouveaux dossiers

FRÉDÉRIC SOUMOIS

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 (lire ci-contre) ne savait peut-être pas qu'il y a des cadavres plein les placards. 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 quasiment plus au téléphone à cette administration. Migration informatique, fuite du personnel, 6 e 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. »

UN MILLION D'APPELS

SANS RÉPONSE

Avant février, la situation était déjà catastrophique : depuis janvier 2016, un million d'appels téléphoniques sont restés sans réponse. Depuis avril, le Centre de contact des personnes handicapées (le numéro 0800.987.99) est devenu presque injoignable, 200.000 appels sans réponse rien qu'en août ! En août 2016, près de 70 % des appels ont été directement bloqués (son « occupé »). Moins de 5 % étaient directement bloqués en mars 2016. En août 2016, 17.717 appels ont reçu une réponse fournie par un agent sur 227.527 appels donnés, soit 8 %. Le pourcentage était de 27 % en mars 2016. Les personnes qui affirment ne pas avoir reçu de réponse dans les dix jours ouvrables suite à l'introduction de formulaires en ligne sont de plus en plus nombreuses, y compris des personnes déclarant avoir envoyé sans succès plusieurs formulaires.

Depuis février, les lignes sont muettes. 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 défaillantes, 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 atermoiements du cabinet Sleurs ne parvenaient plus à voiler la réalité d'une administration exsangue. Demir fera-t-elle mieux ? Le voudra-t-elle ?

La députée Muriel Gerkens (Ecolo), qui préside la commission de la Santé à la Chambre et qui avait mis en garde Elke Sleurs à de nombreuses reprises sur la situation, ne veut plus de énièmes promesses jamais réalisées. Elle somme donc Demir d'agir : « *Allez-vous enfin intervenir auprès du responsable du SPF PH, MM. Gubbels et de Van Massenhove car leur incompétence, leur mépris des travailleurs et l'énergie qu'ils mettent à faire croire qu'il s'agit simplement d'une résistance au changement de la part des travailleurs, d'une maladie de jeunesse du système et de quelques fonctionnaires qui ont une attitude non collaborative, sont une honte ? Ne rien faire, le deviendra aussi.* »

La copie, la reproduction et la diffusion sont soumis aux droits d'auteurs et nécessitent une déclaration préalable, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle. (Art L.335-2 et L.335.3)