

Au SPF sécurité sociale : un peu de respect svp !

La presse a souvent relayé le fait que le centre de contact des personnes handicapées (numéro 0800/987.99) est quasiment inaccessible aux personnes handicapées qui téléphonent. Les personnes handicapées en souffrent, bien des agents de l'administration souffrent de leur souffrance. C'est d'autant plus inadmissible que le téléphone est un outil de communication particulièrement utile pour des personnes handicapées pour lesquelles se déplacer est souvent plus compliqué que pour les autres citoyens.

Jusqu'il y a peu, le service interne des plaintes ne répondait pas non plus. Des

centaines de réclamations sont restées sans réponse. Une personne handicapée qui s'adresse au SPF n'est pas traitée selon les règles élémentaires de respect et selon les règles légales. C'est immoral et sans équivalent dans toutes les administrations que j'ai rencontrées en 28 ans de carrière.

100 000 personnes attendent

Mais il y a plus grave encore, c'est la lenteur de traitement des dossiers. Pour donner un ordre de grandeur des souffrances, aujourd'hui, plus de 100 000 personnes handicapées sont en attente d'une



décision (pour une allocation, une carte de stationnement,...) Il y avait, en septembre 2017, 28 000 dossiers de

personnes attendant depuis au moins un an, une allocation de personne handicapée, une allocation de personne âgée (handicapée), des allocations familiales majorées, une attestation donnant droit à des réductions.

J'ai personnellement eu des milliers de personnes en souffrance au téléphone et par courriel (et ne peux les aider car je n'ai pas d'accès aux dossiers). A ce sujet, j'ai écrit il y a un mois une lettre ouverte adressée au président de l'administration, Monsieur Van Massenhove. Il n'a malheureusement pas répondu, pas plus qu'aux 9 courriels que je lui ai envoyés depuis un an et demi à ce sujet.

Quel stress pour tout le monde !

La situation est désastreuse depuis avril 2016 (elle était loin d'être parfaite avant). Frank Van

Massenhove a écrit dans un livre "Managers zijn niet nodig" que chacun pouvait venir lui parler quoi qu'il se passe. Il a aussi écrit que presque tous les journalistes de Belgique avaient son numéro de mobile. Malheureusement, les personnes handicapées n'ont pas accès à ce numéro.

L'inaccessibilité de la "Vierge noire" est unique. Suite notamment à cela, le stress des agents s'occupant des personnes handicapées est également unique (et inique). Une enquête interne début 2017 a

établi que 36% des travailleurs ont des sentiments de panique à cause du travail. Et la situation s'aggrave par rapport au passé. Alors que "seulement" 31 % des travailleurs avaient un stress important en 2015, c'est devenu 49,7 % en 2017 !

Monsieur Van Malsen hove avait affirmé dans la presse : *"Nous avons une règle toute simple : toujours dire la vérité. Et si la vérité n'est pas flatteuse, ce n'est pas grave : si c'est la vérité, les salariés peuvent la dire."* (Périodique en ligne "Econocom",

mars 2015). Mais, malgré ces affirmations en faveur de la transparence, rien ne bouge. Alors que pour résoudre les problèmes gigantesques qui se posent aux personnes handicapées il faudrait demander fermement l'engagement de travailleurs et avoir une organisation du travail avec des conséquences moins désastreuses que celles d'aujourd'hui !

Depuis ma lettre ouverte, il y a eu quelques améliorations d'accessibilité téléphonique, mais c'est totalement insuffisant. Il n'y a toujours pas de transparence quant aux problèmes alors que des données fiables sur l'(in)accessibilité pourraient et devraient être mises à disposition des citoyens sur le site Internet handicap.belgium.be.

Un changement indispensable

Des engagements de nouveaux travailleurs sont absolument nécessaires puisque le nombre de travailleurs proportionnellement au nombre de demandeurs est beaucoup trop bas.

Malheureusement, le président du SPF, au lieu de réclamer des renforcements d'effectifs, s'est vanté de la diminution du

nombre d'agents dans son administration (notamment dans le "Knack" du 14 septembre 2016).

Un changement d'organisation est absolument nécessaire, les modes de traitement administratif imposés ces dernières années ayant largement prouvé leur inefficacité. Les choix informatiques avaient également été désastreux.

Les personnes les plus faibles de la société ont droit à un traitement équitable. C'est possible mais cela ne sera pas facile.

Sans transparence et prise en compte des besoins des personnes handicapées, et des agents et personnes qui les accompagnent, cela ne sera pas possible.

→ *Le titre, l'introduction et les intertitres sont de la rédaction. Titre original : "Pour que la Vierge noire (SPF sécurité sociale) cesse d'être une des administrations les plus inaccessibles au monde (pour les personnes handicapées)".*

Opinion

Didier Coeurnelle

Juriste, fonctionnaire d'information et conseiller stratégique communication au SPF Sécurité sociale.

Hashtag :

#RespectForDisabledPeople

■ La manière dont fonctionne (?) le centre fédéral de contact des personnes handicapées est un vrai scandale. J'ai eu des milliers de personnes en souffrance au téléphone et par courriel et je ne peux rien faire !