

## **Solidaris et les Mutualités chrétiennes défendent les droits des personnes handicapées !**

Le 7 janvier 2019, 22 professeurs issus de toutes les universités du pays tiraient la sonnette d'alarme sur les graves dysfonctionnements observés au sein de la direction générale Personnes handicapées (DGPH) qui est l'administration en charge de l'octroi des allocations sociales, des cartes de stationnement et des attestations aux personnes handicapées.

Quelques jours plus tard, plusieurs associations représentant ce public (ASPH, Altéo et LUSS) ont réagi pour dénoncer également une situation qu'elles jugent scandaleuse au vu des différents retours de terrain : les personnes handicapées sont malmenées par l'administration et les temps d'attente pour accéder aux services de la DGPH demeurent beaucoup trop longs.

Quelques chiffres peuvent être pris en exemples parmi beaucoup d'autres. Aujourd'hui, on compte 40.385 dossiers en attente depuis plus de six mois, le délai maximum – pourtant déjà long – imposé par la réglementation. Par téléphone, seul un bon tiers des appels qui ne tombent pas directement sur la sonnerie occupée reçoit une réponse du côté francophone. De visu, seuls les 60 premiers arrivés à l'unique permanence hebdomadaire qui subsiste encore au siège central de la DGPH, le jeudi matin, sont encore servis.

Différents facteurs sont à pointer pour comprendre comment on en est arrivé là. Il s'agit, d'une part, de l'orientation prise par le gouvernement fédéral de sous-financer les services publics comme celui de la DGPH, phénomène d'ailleurs partagé par l'ensemble des services publics et d'intérêts généraux. La DGPH a perdu une part importante de son personnel ces dernières années. Il est question aussi et surtout, d'autre part, de choix managériaux particulièrement peu stratégiques. D'abord, l'outil informatique choisi en 2017 est inapproprié par rapport aux réalités des allocataires sociaux concernés. Ensuite, les mesures de rationnement budgétaire et de mise en œuvre de la sixième réforme de l'État ont débouché sur des réductions drastiques du personnel. Enfin, la transformation inadaptée de l'organisation interne de l'administration, avec des équipes quasi-autonomes organisées sur base géographique, a rendu très difficile leur coordination ainsi que le traitement égalitaire des usagers.

Nous pouvons objectivement mesurer dans le terrain des mutualités que leur service social doit désormais chercher à pallier ces carences. Depuis 2014, les personnes handicapées peuvent se retourner vers celui-ci pour introduire des demandes d'allocations et autres avantages sociaux ce qui est positif pour garder un contact direct avec ce public. Aujourd'hui, on compte des dizaines de milliers de demandes par an pour les deux mutualités réunies et celles-ci augmentent avec le temps.

Seules des décisions responsables de la part du ministre Kris Peeters en charge des matières liées aux personnes handicapées, au niveau du SPF Sécurité sociale et sa direction générale Personnes handicapées pourront régler cette situation.

### **Solidaris et la Mutualité chrétienne recommandent dès lors :**

- une large réflexion en commission des Affaires sociales de la Chambre ;
- un refinancement urgent et suffisant pour combler les besoins en personnel de la DGPH ;
- un suivi des recommandations du rapport d'audit FIA (remis au cabinet Peeters le 11/1/2019), d'autant que les recommandations proches du rapport de la Cour des comptes de 2010 n'ont jamais été réellement mises en œuvre ;
- une amélioration rapide de la téléphonie, de l'accueil physique des personnes handicapées, de l'informatique et surtout du management de l'administration.

Les mutualités saluent par ailleurs la rapidité avec laquelle le ministre Kris Peeters a ouvert des discussions avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées. Elles restent toutefois attentives à ce que les mesures prises aillent dans le sens de la mise en œuvre effective des droits des personnes handicapées.

### **POUR PLUS D'INFORMATIONS :**

**Bruno Deblander** - Directeur communication Solidaris, bruno.deblander@solidaris.be - 0475 80 21 28

**Simon Vandamme** - Attaché de presse Solidaris, simon.vandamme@solidaris.be - 0479 66 03 23

Tous les communiqués de presse de Solidaris sont accessibles en cliquant ici.

Retrouvez-nous sur [Facebook](#), [Twitter](#) et [Instagram](#)