



# **LA LENTEUR ADMINISTRATIVE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES PERSONNES HANDICAPÉES : QUEL IMPACT SUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ?**

Isabelle DOHET

Analyse ASPH 2018

La lenteur administrative de la Direction générale des personnes handicapées :  
quel impact sur les personnes en situation de handicap ? Analyse ASPH 2018



**Analyse ASPH 2018 :**  
**Réflexions critiques sur l'actualité politique, sociale, culturelle et économique**

Editrice responsable :  
Carmen Castellano  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles



Depuis quelques années, nous constatons que la DGPH rencontre des difficultés pour respecter les délais dans le traitement des dossiers d'allocations alors que la loi impose une période de maximum 6 mois.<sup>1</sup>

Cette situation ne s'est pas améliorée, lorsque la DGPH a modifié les outils informatiques qu'elle utilisait au niveau de la gestion des dossiers d'allocations notamment en installant une nouvelle plateforme informatique appelée « my Handicap ».

D'ailleurs, fin de l'année 2015, le Conseil supérieur national des Personnes Handicapées<sup>2</sup> (dont l'ASPH fait partie) a attiré l'attention de la DGPH sur les risques liés à l'installation de « my Handicap » et sur le choix du nouveau logiciel. Les remarques formulées en son temps par le Conseil n'ont pas été prises en compte.

C'est ainsi que le 24 février 2017, Altéo et l'ASPH publient ensemble un communiqué de presse : « Altéo et l'ASPH toujours en attente de solutions rapides de la part de la Direction Générale des personnes handicapées (DGPH). »

En effet, la plateforme « MyHandicap.be » pose de nombreux problèmes :

- La migration des données empêche les services de première ligne – dont le personnel de la DGPH lui-même - de remplir leurs tâches, puisqu'ils ne peuvent plus accéder aux informations nécessaires,
- Les fonctionnaires de la DGPH, trop peu nombreux, sont obligés de corriger manuellement plusieurs milliers de dossiers incomplets,
- Les travailleurs sociaux des mutualités, des communes et des CPAS ne peuvent plus fournir les informations, le support et l'accompagnement nécessaire aux personnes handicapées qu'ils accompagnent dans leurs démarches.

La situation actuelle est devenue très difficile pour les personnes handicapées : il n'y a aucune garantie concernant la réception de la demande ainsi que du suivi qui y sera apporté. À ce constat vient s'ajouter la grande difficulté de joindre par téléphone l'administration.

---

<sup>1</sup> Délai à respecter depuis 2010

<sup>2</sup> Ce conseil créé en 1967 est chargé de l'examen de toutes les matières qui, au niveau fédéral, sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la vie des personnes handicapées. Le conseil émet régulièrement des avis au niveau des allocations aux personnes handicapées, l'emploi, l'accessibilité des bâtiments publics, la mobilité.

## Entre les textes et le contexte

**La mission principale de la Direction Générale aux personnes handicapées** du Service Public Fédéral Sécurité Sociale est l'octroi des allocations aux personnes handicapées adultes.

Il existe deux régimes d'allocation à savoir :

- ▶ le régime des moins de 65 ans qui comprend deux types d'allocations (l'allocation de remplacement de revenus -l'ARR et l'allocation d'intégration l'AI-),
- ▶ le régime des plus de 65 ans qui concerne l'allocation d'aide à la personne âgée -AAPA-.

En raison de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'état, l'AAPA a été transférée aux entités fédérées.

Jusqu'à la fin 2016, l'allocation était accordée par le SPF Sécurité sociale à tous les Belges, sans tenir compte de leur région. Depuis le 1er janvier 2017, la compétence de l'APA a été transférée à la Communauté flamande pour tous les habitants de la Flandre. À long terme, la Communauté germanophone et la Région wallonne prendront également en charge le paiement de la dite allocation.

Ces différentes allocations sont octroyées d'une part, en fonction de la reconnaissance médicale de la personne en situation de handicap et d'autre part, sur base de la situation familiale et financière de la personne en situation de handicap ou du ménage.

La reconnaissance médicale effectuée par cet organisme permet, selon le pourcentage de reconnaissance, de pouvoir faire valoir son droit à certaines compensations sociales comme la carte de stationnement, la carte de réduction nationale sur les transports en commun, mais aussi des reconnaissances médicales permettant de bénéficier de diverses mesures sociales et fiscales (réduction des impôts sur le revenu, réduction du précompte immobilier, tarif téléphone social, tarif social gaz et électricité, avantages fiscaux pour la voiture).

Enfin, cette administration effectue aussi l'évaluation du handicap des enfants, en vue de l'attribution des allocations familiales majorées.

## Quelques chiffres émanant du rapport annuel de 2016 de la DGPH

D'après le rapport annuel, **661 818 personnes** ont obtenu une reconnaissance de leur handicap auprès du SPF SS en 2016 ventilés comme suit :

- 179 452 personnes perçoivent une ARR/AI
- 151 819 personnes perçoivent une AAPA
- 396 832 personnes ont une carte de stationnement pour personnes handicapées

Au niveau des échanges/communications entre la DGPH et les personnes :

- Le nombre moyen d'appels pris en charge par mois est de 20 565
- Le nombre moyen de formulaires de contact par mois est de 12 949

Nous constatons que dans son rapport annuel de 2015, le SPF prônait pour un accueil plus proche, plus simple et plus rapide de la personne.

En 2018, nous constatons que l'administration est donc toujours fort sollicitée par les personnes handicapées, leurs proches, mais aussi les professionnels que ce soit par téléphone ou par mail. Les demandes d'allocations sont toujours en augmentation et malheureusement le suivi apporté à ces demandes reste toujours très chaotique.

### Qu'en est-il des délais?

En vue de bénéficier d'une éventuelle reconnaissance médicale ou d'une allocation, il faut tout d'abord introduire une demande auprès de la DGPH<sup>3</sup>.

La demande sera analysée d'un point de vue médical, mais aussi administratif.

La législation de 1987<sup>4</sup> prévoit à l'article 8 bis 3° : « *que le roi détermine les délais dans lesquels les demandes d'allocations sont examinées étant entendu qu'ils ne pourront excéder six mois à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010* ».

Cependant, en pratique nous constatons que le délai de 6 mois n'est pas respecté.

Il s'agit d'une problématique récurrente au niveau de la DGPH. Notre constat est corroboré notamment par un audit qui a été réalisé par la Cour des comptes entre mai 2009 et mars 2010. Les délais moyens de traitements en 2009 s'élevaient à 9,4 mois.

Dans son rapport de 2014 transmis à la chambre des représentants, la Cour des comptes signalait déjà que : « *depuis longtemps, l'administration ne parvient pas à respecter le délai légal et, en dépit des nombreuses mesures prises par le passé, le problème est persistant.* »

En 2017, le Conseil National Supérieur des personnes handicapées constate que pour les 3 allocations (remplacement de revenus, d'intégration et pour l'aide aux personnes âgées) le délai n'est pas respecté pour plus de la moitié des provinces<sup>5</sup> malgré les différents changements qui ont

---

<sup>3</sup> Il est possible également d'introduire la demande via le service social de sa mutualité ou de l'administration communale ou encore auprès du CPAS de sa commune

<sup>4</sup> Loi du 27 février 1987, MB du 01 avril 1987

<sup>5</sup> <http://ph.belgium.be/fr/>

été effectués au sein de la Direction générale tant au niveau technique qu'au niveau organisationnel.

En effet, à l'analyse des chiffres communiqués sur le site de la DGPH en septembre 2017, nous constatons une disparité au niveau des délais entre les différentes provinces. Cet écart est tout à fait discriminatoire !

À titre indicatif voici quelques chiffres correspondant au délai de traitement par provinces :

- Hainaut : 12 mois pour l'ARR/AI et 11 mois pour l'AAPA,
- Namur : de 7 mois pour l'ARR/AI et de 6 mois pour l'AAPA,
- Luxembourg : de 5 mois pour l'ARR/AI et de 5 mois pour l'AAPA,
- Brabant wallon : de 12 mois pour l'ARR/AI et de 6 mois pour l'AAPA,
- Flandre Occidentale : de 4 mois pour l'ARR/AI et de 6 mois pour l'AAPA,
- Liège : de 5 mois pour l'ARR/AI et de 4 mois pour l'AAPA.

Au-delà du délai qui n'est pas respecté par l'administration, ne perdons pas de vue que derrière un dossier, il y a des personnes fragilisées. Des personnes qui sont la plupart du temps dans une situation économique très difficile et qui sont en attente d'une décision, d'un éventuel octroi d'une allocation leur permettant de pouvoir se soigner, de pouvoir vivre dignement, de s'intégrer dans la société.

À l'heure actuelle, il n'est pas acceptable qu'avec les progrès informatiques, les avancées au niveau de la simplification administrative, une administration publique ne puisse pas respecter les délais prescrits par la législation.

Les solutions apportées par l'administration doivent être adéquates et réfléchies sur le long terme. De plus, les moyens financiers doivent être mis à disposition de la DGPH par le politique afin de trouver rapidement une solution définitive.

## Un nouvel outil « My Handicap » une réussite ?

Consciente des difficultés dans la gestion des demandes d'allocations, la Direction Générale des Personnes Handicapées a mis en place des outils techniques permettant d'améliorer la gestion des demandes d'allocation. C'est ainsi qu'au 1<sup>er</sup> juillet 2016, elle s'est dotée d'un nouvel outil informatique « My Handicap », portail destiné aux citoyens, mais aussi aux professionnels (communes, mutuelles et CPAS). My handicap regroupe en un seul outil les fonctionnalités des anciens systèmes Communit-e et Handiweb.

Il permet donc d'introduire les demandes d'allocations en ligne, mais aussi de consulter les dossiers et d'introduire des modifications.

Six mois plus tard<sup>6</sup>, un autre outil voit le jour, Curam. Celui-ci permet aux agents de la DGPH de traiter les dossiers, d'effectuer les paiements et de répondre au téléphone, etc.

La réponse apportée par la DGPH en vue d'améliorer son efficacité et faciliter les démarches administratives est insatisfaisante. Nous l'avons constaté au travers de notre travail au quotidien et plus particulièrement lors de nos entretiens téléphoniques dans le cadre de notre contact center. En effet, nous avons été interpellées (par mail, courrier, téléphone et rencontre) par de nombreuses personnes en situation de handicap, mais aussi des proches et des professionnels de terrain qui rencontraient de nombreuses difficultés comme :

- impossibilité de joindre le numéro vert de la DGPH
- notification de décision erronée
- extrême lenteur au niveau de la notification des décisions
- réponse au niveau du contact center imprécise voire erronée
- lenteur au niveau des convocations médicales
- nombre de personnes nous demandant comment introduire une plainte (d'ailleurs le nombre de plaintes est en augmentation)
- allongement du délai de traitement des demandes d'allocation à un impact au niveau des compensations sociales (pas de possibilité d'obtenir une rétroactivité)

À noter qu'en 2017, le médiateur fédéral a reçu 580 réclamations relatives au manque d'accessibilité de la DGPH et à l'augmentation du délai de traitement.

Parmi les difficultés rencontrées par les personnes handicapées, figurent notamment la perte du tarif social sur la facture d'énergie, la perte du supplément de l'allocation en cas d'aggravation médicale qui dépend de la rapidité du traitement du dossier par l'administration.

## En conclusion

La lenteur administrative a de nombreux impacts sur le quotidien, les droits des personnes handicapées ?

L'administration publique doit répondre aux besoins d'intérêt général de la population si on se limite à sa définition fonctionnelle. En l'occurrence, la DGPH doit traiter les demandes d'allocations dans les délais impartis par la réglementation sans aucune discrimination.

---

<sup>6</sup> Le 21 janvier 2017

Or, dans le cas présent, nous constatons que le problème est récurrent et que les réponses apportées n'améliorent pas la situation.

Il est donc nécessaire que la réponse apportée soit réfléchie de manière globale en veillant à la transition entre les systèmes informatiques.

En tant qu'association, nous estimons qu'il est du devoir d'une administration publique d'offrir un service de qualité aux citoyens. Il est également important que les délais prescrits dans la réglementation soient respectés et appliqués.

Il est inadmissible que les personnes en situation de handicap soient victimes de la lenteur d'une administration qui peine à notifier des décisions d'allocations.

Beaucoup d'entre elles doivent suivre des traitements médicamenteux lourds, des traitements médicaux ou paramédicaux et sans ressource ou complément de revenu, il est difficile de pallier à leurs difficultés et à se soigner. Cette lenteur administrative a un réel impact sur le bien-être physique, mais aussi psychologique (stress, angoisse...) de la personne.

Se retrouvant sans revenus, et dans l'attente de la décision du SPFSS, les personnes en situation de handicap peuvent solliciter le CPAS. En fonction de la demande, celui-ci peut intervenir à titre d'avance. Mais il s'agit de décision prise au cas par cas et certaines personnes ne reçoivent aucune aide se retrouvant dans une situation de grande détresse, mais aussi d'isolement. Le regard des autres ou la fierté même de la personne conduit parfois à entraver la démarche.

Enfin, il existe aussi toute une série de personnes qui spontanément n'activent pas leur droit, car elles les ignorent ou appréhendent la lourdeur administrative.

La qualité des services de l'administration à disposition des personnes handicapées (contact center, les assistantes sociales) doit être également améliorée. Il est inacceptable qu'une administration au service du citoyen ne soit pas joignable. Il est indispensable de mettre les moyens nécessaires pour que le personnel soit renforcé et formé de manière régulière et approfondie afin de pouvoir répondre judicieusement aux questions législatives et au suivi des dossiers.



## L'Association Socialiste de la Personne Handicapée

L'ASPH – **Association Socialiste de la Personne Handicapée** — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 90 ans, l'ASPH agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### A - Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### B - Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez-le **02/515 19 19** du lundi au jeudi de 8h30 à 15h et le vendredi, de 8h30 à 11h.

#### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

#### Handy protection®

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, l'ASPH dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

## Cellule Anti-discrimination

L'ASPH est un point d'appui UNIA (anciennement Centre pour l'Égalité des Chances) en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous en part, nous assurerons le relai de votre situation.

## Handyaccessible®

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité.

## Contact

ASPH – Rue Saint-Jean 32/38 – 1000 Bruxelles

Tél. 02/515 02 65 — [asph@solidaris.be](mailto:asph@solidaris.be)