

Communiqué de presse
7 février 2011 – Cour des comptes

Rapport au Parlement fédéral :
Respect des délais de traitement des allocations octroyées aux personnes handicapées

7 février 2011 – Dans son rapport transmis au Parlement fédéral, la Cour des comptes examine pourquoi les demandes d'intervention émanant de personnes handicapées sont fréquemment traitées avec retard. Même si, en 2010, l'administration est parvenue à réduire le délai d'instruction des demandes d'environ trois mois, des causes de retard nombreuses et complexes subsistent. Pour la Cour, il est possible de respecter le délai prescrit par la loi, si les réformes se poursuivent et si les problèmes restants sont résolus. Le SPF Sécurité sociale et le secrétaire d'État chargé des Personnes handicapées se rallient aux conclusions et recommandations du rapport.

Le SPF Sécurité sociale est chargé de l'octroi des allocations aux personnes handicapées. Depuis de nombreuses années, le délai de traitement des demandes d'intervention dépasse largement le délai légal prévu, lequel a, de surcroît, été réduit de huit à six mois à partir de 2010. Non seulement la durée importante du délai d'instruction est préjudiciable au groupe-cible, mais, en cas de dépassement du délai, l'autorité fédérale doit payer des intérêts de retard considérables. En outre, une augmentation du nombre de demandes est probable à moyen terme. C'est pourquoi la Cour des comptes a effectué un audit du respect des délais de traitement de ces demandes, dont les résultats sont les suivants.

L'administration compétente au sein du SPF a déjà mené de profondes réformes ces dernières années. En 2009, ces changements ont eu une incidence importante sur l'organisation, sans qu'un effet positif ne se fasse sentir au niveau des délais de traitement. Pour les dossiers examinés, ces délais s'élevaient en moyenne à 9,4 mois pour la période allant de février à décembre 2009. Pour les premières demandes approuvées en 2009, le nouveau délai légal de six mois fixé pour 2010 n'a été respecté que dans un tiers des cas. En cours d'audit, l'administration a également pris diverses initiatives qui ont ramené le délai de traitement moyen à 6,7 mois en août 2010.

Toutefois, des causes de retard subsistent. Elles sont nombreuses, ont trait à différents acteurs et ne pourront pas être toutes résolues à court terme. Cette complexité explique en partie pourquoi les efforts fournis dans le passé par l'administration ne portent pas encore suffisamment leurs fruits et que le délai légal reste encore impossible à respecter dans une grande partie des dossiers.

Un certain nombre de ces causes sont externes à l'administration concernée :

- des éléments de la réglementation, comme le contrôle requis des revenus ou l'hétérogénéité du groupe-cible ;
- le pourcentage important de demandes injustifiées ou auxquelles il a été mis fin, et le fait que l'administration doit parfois attendre longuement des informations provenant du demandeur même ;

- l'échange de données avec d'autres services publics, qui laisse à désirer et n'est pas encore entièrement automatisé ;
- une coordination insuffisante entre le service informatique central du SPF Sécurité sociale et la direction générale concernée.

Les principales causes de retard ayant leur origine au sein de la direction générale sont les suivantes :

- Les procédures et les pratiques sont appliquées de manière très divergente dans les stations de travail chargées de la procédure administrative et dans les centres provinciaux d'examen qui effectuent les contrôles médicaux.
- La communication laisse à désirer, tant au sein des différents services qu'entre eux, et les bonnes pratiques ne sont ni identifiées, ni généralisées.
- Les informations de gestion relatives à l'exécution des processus font parfois encore défaut.
- La productivité des stations de travail est très variable. Au sein même des stations, certains collaborateurs traitent quotidiennement beaucoup plus de dossiers que d'autres.
- Une partie du système informatique n'est plus adaptée aux procédures et aux besoins actuels des utilisateurs. Le suivi de projets informatiques n'est pas optimal.

Selon la Cour des comptes, l'efficacité pourra être améliorée en poursuivant l'informatisation des processus, tout en tenant compte des conditions complémentaires suivantes. Les collaborateurs de la direction générale doivent être suffisamment compétents et disposés à utiliser les applications informatiques. Les adaptations du système informatique doivent être soigneusement préparées et planifiées afin de réduire à un minimum la perte d'efficacité pendant la phase de migration (par exemple, en raison de défaillances liées à des « maladies de jeunesse »).

Le degré de contrôle des demandes influence le délai de traitement. La Cour des comptes a constaté que les contrôles varient considérablement en fonction des stations de travail et des centres médicaux, sans que ces différences puissent être attribuées à une analyse de risque. Par conséquent, il n'existe pas de garantie suffisante de l'égalité de traitement entre les demandeurs.

Pour la Cour des comptes, il est possible de respecter le délai prescrit par la loi, si les initiatives novatrices en cours se poursuivent et si les problèmes restants sont résolus.

Le SPF Sécurité sociale se rallie à la quasi-totalité des recommandations de la Cour des comptes. Le secrétaire d'État chargé des Personnes handicapées se rallie également aux conclusions et recommandations du rapport.

Informations pour la presse

La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à l'amélioration de la gestion publique en transmettant aux assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.

Le rapport *Respect des délais de traitement des allocations octroyées aux personnes handicapées* a été transmis au Parlement fédéral. Le rapport (102 p.), la synthèse (2 p.) et le présent communiqué de presse sont disponibles sur le site internet de la Cour : www.courdescomptes.be.

Personne de contact:
Véronique Roelandt
Cellule des publications fédérales
Tél. 02 551 88 80