

Synthèse

La Direction générale des personnes handicapées (DG HAN) du SPF Sécurité sociale est chargée de l'octroi des allocations aux personnes handicapées. Avant 2010, toute demande d'intervention devait être traitée dans les huit mois. À partir de 2010, ce délai a été réduit à six mois. Depuis longtemps, l'administration ne parvient pas à respecter le délai légal et, en dépit des nombreuses mesures prises dans le passé, le problème est persistant. Non seulement la durée du traitement 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.

La DG HAN est une administration dynamique, qui a déjà mené de très profondes réformes ces dernières années et qui est toujours ouverte aux améliorations. 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. À la fin de l'année 2009, en dépit d'une importante réduction du nombre de dossiers non clôturés, 7.000 personnes attendaient toujours depuis plus d'un an la décision concernant leur première demande. 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 impossible à respecter dans une grande partie des dossiers.

Un certain nombre de ces causes sont externes à la Direction générale.

- Plusieurs éléments de la réglementation, surtout en matière de contrôle des revenus, empêchent un traitement rapide de certains dossiers. La Cour des comptes a également constaté la grande hétérogénéité du groupe cible, ce qui l'amène à se demander si la réglementation ne devrait pas être davantage élaborée sur mesure.
- La Direction générale est confrontée à un pourcentage important de demandes injustifiées ou auxquelles il a été mis fin. L'administration doit souvent attendre longtemps des informations provenant du demandeur même. Elle peut y remédier en partie, par exemple, en simplifiant les formulaires. Les demandeurs et surtout les organisations qui les soutiennent (CPAS, hôpitaux, maisons de repos,...) doivent être sensibilisés à un usage correct de la réglementation.
- La poursuite de l'automatisation de l'échange de données avec d'autres services publics (tels que le SPF Finances ou l'Onafst) permettrait de gagner du temps, en particulier si ces services réalisent les projets d'informatisation prévus.
- Une bonne coordination entre le service informatique central du SPF Sécurité sociale et la Direction générale est essentielle pour mener à bien, dans les délais, les projets informatiques de cette dernière et pour résoudre les incidents le plus rapidement possible.

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 défaut, plus particulièrement en ce qui concerne le traitement de la partie médicale de la procédure ainsi que les dossiers bloqués.
- 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 (par exemple, vérification des revenus ou examens médicaux) varient considérablement en fonction des stations de travail et des centres médicaux, sans que ces différences puissent être attribuées à une analyse des risques. Par conséquent, l'égalité de traitement entre les demandeurs n'est pas suffisamment garantie.

Le SPF Sécurité sociale se rallie à la quasi-totalité des recommandations de la Cour des comptes. Le secrétaire d'État aux Personnes handicapées se rallie également aux conclusions et recommandations du rapport. Pour la Cour, il est possible de respecter le délai prescrit par la loi, si les initiatives novatrices en cours se poursuivent et si les problèmes qui subsistent sont résolus.