

## **Lettre ouverte à Frank Van Massenhove, président d'une des administrations les plus inaccessibles au monde (pour les personnes handicapées)**

Bonjour Frank,

Comme tu le sais et comme relayé par la presse souvent en première page ([RTBF](#), [RTL](#), La Libre Belgique, [De Standaard](#), [Gazet van Antwerpen](#) ...), une personne handicapée qui téléphone au 0800 987 99 (centre de contact des personnes handicapées) a 96 % de chance de ne pas recevoir de réponse (\*). Ces personnes en souffrent, bien des agents de notre administration souffrent de leur souffrance.



Comme, tu le sais, une personne handicapée qui s'adresse au service interne des plaintes de notre Service public fédéral a 99 % de chance de ne pas recevoir de réponse (\*\*). Ces personnes souffrent, j'en fais des cauchemars de ne pas pouvoir les aider, je ne suis pas le seul. Et toi ?

Comme tu le sais, une personne handicapée qui s'adresse à notre SPF a 100 % de chance de ne pas être traitée selon les règles élémentaires de respect et selon les règles légales (\*\*\*). C'est immoral, illégal et sans équivalent dans toutes les administrations que j'ai rencontrées en 28 ans de carrière.

Pour rappel et 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, ...).

Tu as dit dans la presse que quand quelque chose n'allait pas, il fallait le dire et que les gens étaient contents. Je t'obéis, mais franchement, je pense que les gens ne seront contents que quand les fonctionnaires que nous sommes garantiront un service à tous. Par tous, j'entends "même" les personnes handicapées.

Je te tutoie puisque c'est la coutume que tu as amené dans notre administration. J'espère que tu répondras à cette lettre ouverte alors que tu n'as pas répondu une seule fois aux 9 courriels que je t'ai envoyés depuis un an et demi à ce sujet (ces 9 pages de texte sont à disposition). En effet, la situation est désastreuse depuis avril 2016 (elle était loin d'être parfaite avant). Tu as écrit récemment dans ton livre "Managers zijn niet nodig" que chacun pouvait venir te parler quoi qu'il se passe. N'as-tu pas oublié de préciser que tu ne réponds pas à tes collaborateurs quand les questions concernent l'aide aux personnes handicapées ? Tu as aussi écrit que presque tous les journalistes de Belgique avaient ton numéro de mobile. Accepterais-tu de fournir ce numéro aux personnes handicapées ?

Toi et moi travaillons dans une entreprise que tu aimes bien définir comme unique. Et tu as raison, notre inaccessibilité est unique. Suite notamment à cela, le stress des agents s'occupant des personnes handicapées est également unique (et inique). Une enquête interne cette année établit que 36 % des travailleurs ont des sentiments de panique à cause du travail. Tu as dit un jour que tout est mesuré chez nous et cela permet de voir des évolutions. Tu as raison également, cela permet de

savoir que la situation s'aggrave encore. Alors que "seulement" 31 % des travailleurs avaient un stress important en 2015, c'est devenu 49,7 % en 2017 !

Frank, soyons sans second degré maintenant. Je présume qu'au-delà de tes affirmations en faveur de la transparence, de l'ouverture, de la liberté, du fait qu'il faut dire ce qui ne va pas,, ... tu ne vas pas aimer cette lettre. Sans second degré toujours, je te propose néanmoins d'avoir la force et le courage de dépasser cela. Je te propose d'utiliser ton énergie médiatique remarquable non plus pour faire ta promotion et celle du SPF, mais pour résoudre les problèmes gigantesques qui se posent aux personnes handicapées en demandant fermement l'engagement de travailleurs et en ayant une organisation du travail avec des conséquences moins désastreuses que celles d'aujourd'hui.

Je suis à ton entière disposition et surtout à la disposition des personnes handicapées pour permettre des progrès dans ce domaine.

Didier Coeurnelle

Juriste, fonctionnaire d'information et conseiller stratégique communication au SPF Sécurité sociale  
Soutien ? Réaction ? [didier.coeurnelle+openletter@gmail.com](mailto:didier.coeurnelle+openletter@gmail.com) 0489 43 55 94

Hashtag : #RespectForDisabledPeople

Brief [in het Nederlands](#) - Letter [in English](#)

---

(\*) En un mois, plus de 200.000 appels téléphoniques, moins de 10.000 réponses (statistiques du SPF). Depuis un an et demi, j'ai personnellement eu des milliers de personnes en souffrance au téléphone et par courriel (et ne peut les aider car je ne peux transmettre les demandes et n'ai pas d'accès aux dossiers).

(\*\*) En un an, plus de 400 plaintes transmises, 4 réponses.

(\*\*\*) Délais légaux de réponse, obligation de mentionner la personne traitant un dossier et son numéro de téléphone, règles relatives à l'accessibilité, obligations d'informer...