

18 fév 2013 -13:30

Call center pour personnes handicapées : deux ans pour tripler l'accessibilité

Le numéro de téléphone gratuit pour les personnes handicapées du Service Public Fédéral (SPF) Sécurité sociale (0800/987.99) connaît, depuis sa mise en fonction en 2010, de sérieux problèmes d'accessibilité. De février 2011 à septembre 2012, seuls 23% des appels ont reçu une réponse. Pour déterminer avec précision les raisons de cette mauvaise accessibilité et les solutions à y apporter, le Secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées, Philippe Courard, a, dès son entrée en fonction, décidé de commander un audit spécialisé du Call Center. Le SPF Sécurité sociale a pris quant à lui plusieurs initiatives pour améliorer la situation. Sur base des prévisions du bureau de consultance Möbius, le nombre d'appels recevant une réponse pourrait tripler dans les deux ans, passant de 23% à 81%.

Ce 18 février, Philippe Courard, Secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées a présenté, en présence de Frank Van Massenhove, Président du SPF Sécurité sociale, et d'André Gubbels, Directeur-général de la Direction générale Personnes handicapées (DGPH) du SPF Sécurité sociale, les résultats de l'audit spécialisé du Call Center pour les personnes handicapées. Suite à marché public, cet audit a été réalisé par le bureau de consultance Möbius, qui a présenté et expliqué ses conclusions et recommandations.

Ce numéro vert a été lancé en mars 2010, avec pour objectif de permettre aux personnes handicapées de pouvoir joindre l'administration par téléphone, gratuitement, 5 jours sur 7. Son succès a été immédiat. Si la Direction générale Personnes handicapées recevait en moyenne 42.000 appels par mois avant l'introduction du numéro vert, dès son introduction ce nombre est passé à 76.000. D'autres facteurs ont contribué à l'augmentation du nombre d'appels, comme la croissance de la demande et des ayants droits, ainsi que la complexité de la législation entraînant de nombreuses questions.

Les chiffres de cet audit sont éloquentes : durant la période analysée (de février 2011 à septembre 2012), seuls 23 % des appels reçus ont obtenu une réponse. Les temps d'attente s'évaluaient sur de longues périodes, avec un pic de 13 minutes en mai 2012.

La Direction générale Personnes handicapées n'a cependant pas attendu les résultats de l'audit pour déjà apporter des changements au fonctionnement du Call Center et le rendre plus accessible.

- Malgré le contexte budgétaire difficile, 10 ETP ont rejoint l'équipe, après avoir été formés, ce qui porte l'effectif total du Call Center à 36,4 ETP.
- Depuis le 4 juin 2012, les horaires d'accessibilité du Call Center ont été adaptés, dans le but à la fois de mobiliser un maximum de collaborateurs pendant les heures de pointe, mais aussi de donner une suite rapide et efficace aux demandes des professionnels. Les téléphonistes répondent désormais en priorité aux personnes handicapées et à leurs proches de 8h30 à 13h, tandis que l'après-midi, le Call Center rappelle les professionnels du secteur, lesquels sont invités à faire part de leurs demandes par mail prioritairement.
- Près de 45% des appelants des appels au call center sont passés par des professionnels. Il s'agit par exemple de villes et communes qui soumettent par voie électronique les demandes de personnes avec un handicap au SPF, ou les assistants sociaux des mutuelles et CPAS qui accompagnent des personnes avec un handicap. De nombreuses initiatives ont ainsi concerné ce public cible. Depuis la fin de l'année 2012, les villes, communes et CPAS peuvent consulter en ligne les dossiers des personnes avec un handicap via Handiweb. A l'avenir, ce projet sera élargi aux mutuelles. En outre, les professionnels sont

invités à échanger des informations entre eux et avec le SPF via les médias sociaux (plateforme Yammer).

- Enfin, le nouveau site www.handicap.fgov.be actif depuis le mois de janvier propose un formulaire-type de contact en ligne, facile à remplir et fournissant les éléments essentiels pour permettre au personnel de la DGPH de répondre à la demande dans les meilleurs délais.

L'audit le souligne déjà: ces mesures vont déjà dans la bonne direction. Le nombre d'appels est en effet déjà en diminution sensible. Le nombre des appels a déjà sensiblement diminué, et les temps d'attente se sont fortement raccourcis (de 13 minutes en mai 2012 à 4 minutes en octobre 2012).

« Mais les efforts doivent évidemment être poursuivis pendant les mois qui viennent, indique Philippe Courard. D'où l'importance des recommandations émises par Möbius, qui devront être mises en oeuvre dans les mois à venir. Elles ont trait notamment au personnel, à sa formation, à son coaching, à son encadrement, à l'uniformisation des méthodes de travail mais aussi aux applications et au matériel informatiques. Et surtout, elles s'inscrivent dans le temps. Un délai raisonnable d'amélioration sensible a été fixé: 2 ans. »

En deux ans, si les recommandations fixées sont suivies, on estime que l'on devrait atteindre une accessibilité de 81% et un niveau de service (nombre d'appels auxquels il est répondu dans un délai de 2,5 minutes maximum) de 61%, soit plus de trois fois le taux actuel. Pour rencontrer l'objectif de la charte de l'administration à l'écoute des usagers, ce sont 100% des appels qui devront être répondus dans les 2,5 minutes, et dès lors 6,6 ETP devront renforcer le call center, ce qui semble difficile dans le contexte budgétaire actuel.

« En plus de ces recommandations, je travaille également à d'autres pistes qui devraient également permettre de soulager le Call Center, ajoute Philippe Courard. Je voudrais que d'autres acteurs de première ligne puissent également renseigner les personnes handicapées sur leur situation administrative. Je pense notamment aux CPAS et aux mutuelles. Un chantier ambitieux qui facilitera également la vie aux personnes handicapées. »

« Le rapport de Möbius livre des résultats précis et éclairants, conclut Philippe Courard, des recommandations cohérentes et réalistes. Je suis convaincu qu'il va nous permettre d'améliorer considérablement l'accessibilité du Call Center. Parce que ce service est essentiel et qu'il doit absolument subsister. Il est indispensable pour le public des personnes handicapées, dont la situation administrative est souvent compliquée, et qui a besoin, plus qu'un autre d'être écouté et rassuré.»

Service de presse de M. Philippe Courard, secrétaire d'Etat aux
Affaires sociales, aux Familles et aux Personnes handicapées, à la
Politique scientifique, chargé des Risques professionnels
Rue Ernest Blérot 1 - 9ième étage
1070 Bruxelles
Belgique
+32 2 238 28 11
<http://www.socialsecurity.fgov.be>