ASSOCIATION SOCIALISTE
DE LA PERSONNE HANDICAPÉE
A.S.P.H.

Altéo
Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées

**Communiqué de presse – vendredi 24 février 2017**

# Altéo et ASPH toujours en attente de solutions rapides de la part de la DG personnes handicapées

**A la Direction générale des Personnes handicapées (DGPH) au sein du SPF Sécurité sociale, un logiciel crée le chaos et inquiète les personnes handicapées et leurs familles, toujours en attente de réponses concernant leurs demandes d'allocations et de carte de stationnement. Altéo et l'ASPH ne peuvent se contenter des explications fournies par la direction de la DGPH.**

Fin 2015, le Conseil supérieur national des Personnes Handicapées, dont font partie Altéo et l'ASPH, a attiré l'attention de la DGPH sur les risques liés à l'installation d'une nouvelle plateforme informatique dénommée "My Handicap" et sur le choix du nouveau logiciel. Mais les remarques formulées par le Conseil n'ont pas été prises en compte.

Malheureusement, dans les faits, 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 anxiogène pour les personnes handicapées : aucune assurance concernant la bonne réception de leur demande, durée de traitement de leur dossier encore rallongée…

L'introduction d'une demande d'allocation pour personne handicapée est en effet déjà une étape difficile à vivre. A cela s'ajoutent les incertitudes liées aux problèmes techniques et la durée de traitement de la demande qui s'allonge…
Lors de l'annonce d'un handicap, les inconnues sont multiples et le besoin de soutien est fort: des garanties sur l'avenir financier sont essentielles pour diminuer cette période de doutes et de questionnements. Certaines personnes se retrouvent dans des situations où une décision rapide est nécessaire !

ASSOCIATION SOCIALISTE
DE LA PERSONNE HANDICAPÉE
A.S.P.H.

Altéo
Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées

Altéo et l'ASPH n'acceptent pas les excuses de « transfert de plateforme » voire de « mise en place d'un nouvel outil ». Comment peut-on prétendre en tant que service public - supposé accessible à tous et de qualité - opérer une telle transition vers un outil non finalisé ? Synonyme d'autonomie et d'inclusion au sein de notre société, l'accessibilité des dossiers devrait pourtant figurer comme une priorité.

Les deux instances renouvellent donc leur demande de réinvestissement urgent de la plateforme MyHandicap pour mettre fin à cette situation dans des délais raisonnables.

Pour résumer, Altéo et l'ASPH s'accordent sur les exigences suivantes :

- remettre en service l'ancien logiciel en attendant son remplacement ;
- étudier sérieusement la question du logiciel le plus adéquat pour le remplacer ;
- mettre en place des modalités concrètes pour résoudre les problèmes de traitement des dossiers ;
- écouter et associer de manière étroite les professionnels des services sociaux des mutualités, des associations de personnes handicapées, des CPAS et des communes dans la résolution des problèmes ;
- soutenir le personnel de la DGPH.

L'ASPH et Altéo rappellent que derrière ces problèmes organisationnels et techniques, il y a des citoyens, fragilisés par leur situation, qui attendent d'un service public un suivi de qualité. C'est un droit fondamental. L'état des choses actuel exige que des solutions soient apportées dans les plus brefs délais.

Contacts :

Altéo, mouvement social de personnes malades, valides et handicapées : Julien Bunckens, secrétaire général – 0498/37.42.95.

ASPH – Association Socialiste de la Personne Handicapée : Florence Lebailly, secrétaire général – 0495/24.08.77.