

Le rapport qui accable l'Etat pour le fiasco de la DG Handicapés

■ Le service n'est plus assuré en raison d'un logiciel défaillant. Les autorités n'ont pas entendu les mises en garde.

Le service public auquel ont droit les personnes handicapées n'est plus correctement assuré et la responsabilité de cette situation scandaleuse incombe aux autorités administratives et politiques. Celles-ci n'ont pas voulu entendre les mises en garde qui leur étaient adressées concernant le nouveau système informatique en cours d'installation. En résumé, voilà la teneur de l'avis cinglant qu'a rendu il y a quelques jours le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH), au sujet du chaos qui règne à la direction générale Personnes handicapées (DGPH), l'un des services du SPF Sécurité sociale.

La DG Personnes handicapées, parfois surnommée la "Vierge noire" en raison de son ancienne localisation, est le service fédéral en charge de la reconnaissance du handicap et du versement des allocations aux personnes handicapées. Récemment, la DGPH a mis en place un nouveau logiciel pour le traitement des demandes introduites par les personnes handicapées (Curam, le 21 janvier 2017), ainsi qu'un nouveau portail (My Handicap, le 1^{er} juillet 2016) qui leur est destiné ainsi qu'aux professionnels concernés (mutuelles, CPAS...).

Pour le paiement des allocations, par contre, l'ancien système a été conservé. Heureusement, car la mise en route du nouveau système connaît de terribles ratés. Du coup, les fonctionnaires ne peuvent plus introduire de modifications dans le dossier des personnes handicapées, ni traiter de nouvelles demandes, ni actualiser les informations dont les mutuelles ou les CPAS ont besoin pour soutenir les personnes handicapées.

Les fonctionnaires insultés

Conséquence, certaines personnes perdent des droits en matière d'allocations. Par exemple, de nombreuses demandes introduites fin décembre 2016 se sont vu attribuer fictivement la date de la migration (le 21 janvier 2017) comme date effective, entraînant une perte sèche d'un mois d'allocations. Cela génère également des pertes en matière de droits dérivés (avantages

fiscaux, carte de stationnement, tarifs préférentiels pour les soins de santé...). Précisons que les allocations sont calculées en fonction du degré de handicap, mais aussi des ressources financières. Ce qui signifie que les personnes ici privées des aides auxquelles elles ont droit sont dans le besoin. Côté syndical, on estime que des dizaines de milliers de personnes sont touchées.

De son côté, le personnel de la DG vit difficilement la situation. Il doit procéder à l'encodage de données qui se faisait auparavant souvent de façon automatique. Il se fait insulter par les allocataires eux-mêmes pris dans une si-

tuation pénible. La charge de travail aurait doublé. Du coup, les fonctionnaires ne répondent plus au téléphone. Depuis avril, deux millions d'appels seraient restés sans suite. Les citoyens sont invités à compléter un formulaire automatique, mais là aussi, le retard s'accumule et le taux de réponse s'écroule.

Un drame

Cette situation, le CSNPH la juge "dramatique et scandaleuse" et "préjudiciable aux 600 000 personnes reconnues comme personnes handicapées et aux membres de leurs familles". Et les experts de pointer les responsabilités. "Malgré de nombreuses mises en garde, les décisions qui ont été prises par le management, et sous la responsabilité de la secrétaire d'Etat en charge des Personnes handicapées (Elke Sleurs, désormais remplacée par Zuhair Demir, toutes deux N-VA, NdlR), aboutissent à ce qu'un service public [...] ne soit plus à même de remplir correctement sa mission. Les instructions défaillantes, les décisions erronées et incomplètes et les informations non fiables [...] risquent d'entraîner dans une spirale de plus en plus négative toute une série de personnes déjà souvent précarisées".

Pour le CSNPH, "la responsabilité de l'Etat [...] est donc ici clairement à mettre en cause. [...] La causalité entre cette responsabilité et les dommages existants et à venir [...] ne pose aucun doute".

Une nouvelle rencontre entre la direction et les syndicats de la DG est prévue ce mardi. "Les autorités auraient dû anticiper les problèmes car des faits similaires se sont produits à l'étranger, en Ontario, confie Didier Cœurnelle (CGSP). J'espère qu'elles vont enfin admettre leur erreur et repasser à l'ancien logiciel, afin de normaliser la situation".

De son côté, face aux demandes syndicales et au mécontentement du monde associatif, le SPF Sécurité sociale se dit "conscient du fait que ce logiciel doit encore faire l'objet d'adaptations techniques afin de pouvoir assurer des prestations de service optimales".

C'est le moins qu'on puisse dire.

Laurent Gérard

Des dizaines de milliers de personnes handicapées sont touchées. Certaines perdent des droits aux allocations. Et les fonctionnaires ne répondent plus au téléphone.