



La nouvelle procédure de demande :

une prestation de services plus simple, plus personnalisée et plus rapide

En bref

Grâce aux modifications apportées par le projet de changement, la DG Personnes handicapées souhaite accorder une place centrale au citoyen dans sa prestation de services. Malgré les nombreux efforts que nous avons fournis ces dernières années afin d'améliorer notre prestation de services, nous avons certainement encore du pain sur la planche. Ainsi, il n'est pas évident pour une personne handicapée de connaître toutes les mesures auxquelles elle a droit et de savoir comment en faire la demande. Par ailleurs, une demande reste encore toujours un processus de longue haleine qui comporte bon nombre de formalités administratives.

La nouvelle procédure de changement poursuit 3 objectifs:

- se rapprocher du citoyen,
- réduire les formalités administratives,
- fournir une prestation de services plus professionnelle.

Afin de les atteindre, nous utiliserons un nouvel outil informatique et nous apporterons des changements en profondeur à la structure de notre organisation et à nos processus de travail.

Qu'est-ce qui change pour le citoyen ?

- Auparavant, pour introduire une demande à la DG Personnes handicapées, le citoyen devait compléter de nombreux formulaires papier et les envoyer par la poste. Désormais, la demande s'effectuera **totale**ment en ligne : le citoyen complétera un questionnaire en ligne afin de communiquer toutes les informations nécessaires au traitement du dossier. Dès que les

informations auront été envoyées, le traitement du dossier pourra commencer, sans délai. Il ne sera plus nécessaire non plus que le citoyen fasse remplir des formulaires papier par son médecin traitant, car notre DG prendra directement contact avec le médecin, qui nous fournira lui-même les informations utiles au moyen d'une plateforme électronique sécurisée. Le citoyen obtiendra ainsi **une décision beaucoup plus rapidement**.

- À partir du début de l'année 2016, le citoyen **pourra choisir lui-même** comment introduire une demande auprès de la DG Personnes handicapées. Auparavant, il ne pouvait le faire qu'auprès de la commune, du CPAS ou de la mutualité. Désormais, le citoyen pourra lui-même (ou avec l'aide d'une personne de son entourage) introduire une demande en ligne. Une personne ayant besoin d'aide pourra toujours s'adresser à la mutualité, au CPAS, à la commune ou à la DG Personnes handicapées.
- Pour savoir si le citoyen peut **entrer en ligne de compte** pour bénéficier d'une allocation ou d'une autre mesure, il pourra, sans engagement, remplir un « screening » en ligne. Quelques questions simples lui permettront de savoir s'il peut éventuellement avoir droit à une mesure et s'il est pertinent de faire une demande.
- Le citoyen pourra **plus facilement joindre** les personnes de la DG **qui traitent son dossier personnel**. Désormais, en effet, il pourra s'adresser à une équipe responsable d'une région déterminée, assurant de A à Z le suivi du dossier. Le citoyen choisira lui-même la manière de communiquer avec la DG : par téléphone, en tête-à-tête, par e-mail...

Qu'est-ce qui change pour vous, en tant que partenaire (communes, CPAS, mutualités) ?

- À partir du début de l'année 2016, **les communes, les CPAS ou les mutualités ne seront plus les seuls** à pouvoir introduire une demande. Le citoyen pourra également introduire une demande lui-même ou avec l'aide d'une personne de son entourage. Une personne ayant besoin d'aide pourra s'adresser à la mutualité, au CPAS, à la commune ou à la DG Personnes handicapées.
- Pour cela, Communit-e et Handiweb seront remplacés par un **nouvel outil informatique**, accessible via le portail de la sécurité sociale et via www.handicap.belgium.be. Introduire une demande se fera également d'une manière tout à fait différente. Au lieu de remettre des formulaires papier au citoyen, désormais, vous complétez avec lui un **questionnaire en ligne**, pour transmettre toutes les informations nécessaires au traitement du dossier. Dès que les informations auront été envoyées, le traitement du dossier pourra commencer, sans délai. Il ne sera plus nécessaire non plus que le citoyen fasse remplir des formulaires papier par son médecin traitant, car notre DG prendra directement contact avec le médecin, qui nous fournira lui-même les informations utiles au moyen d'une plateforme électronique sécurisée. Le citoyen obtiendra ainsi **une décision beaucoup plus rapidement**.

- **Collaborer avec la DG sera plus facile.** À partir du début de l'année 2016, vous pourrez vous adresser à une petite équipe responsable du suivi des dossiers au sein de votre région. En cela, l'accent sera mis sur une collaboration plus étroite avec les partenaires et un soutien plus proactif et plus personnalisé des personnes handicapées. N'hésitez donc pas à prendre directement contact avec vos collègues au sein de la DG Personnes handicapées.

De quelle manière les équipes peuvent-elles vous aider?

Dès que la nouvelle procédure sera mise en place, une équipe de 10 à 15 personnes gèrera les dossiers de votre région, et ce du début à la fin.

Quelles sont les tâches de nos équipes?

- Elles sont les premiers points de contact pour les citoyens et les professionnels.
- Elles se chargent de l'accompagnement du demandeur pendant la procédure de demande (questions additionnelles, avancement du dossier, suivi proactif...)
- Elles peuvent enregistrer elles-mêmes des demandes.
- Elles traitent le dossier au niveau administratif et médical et prennent les décisions.
- Elles gèrent les plaintes.
- ...

Comment contactez nos équipes?

Pour toute question concernant un dossier, notre numéro vert reste accessible (0800 987 99), et ce du lundi au vendredi de 8 h 30 à 13 h. Si vous téléphonez à ce numéro, vous devez taper votre code postal. Sur la base du code postal, vous serez mis en contact avec l'équipe de votre région.

Vous pouvez aussi nous contacter par le formulaire de contact sur notre site web www.handicap.belgium.be. Vous pouvez aussi nous joindre pendant les permanences des assistants sociaux dans diverses communes belges.

Au sein de chaque équipe, il y aura un ou plusieurs réseauteurs qui se chargeront de la bonne collaboration avec les partenaires, de l'échange de feedback concernant le déroulement des demandes, de prévoir éventuellement des formations ou des séances d'information, ...

Plus d'informations ?

Avez-vous des questions ou des remarques concernant les modifications ? Dans ce cas, prenez contact avec notre DG via handicare@minsoc.fed.be!