



Vos idées et  
points d'action



**TOUCHÉ!**



Service public fédéral  
**Sécurité sociale**

.be



## Touché !... car votre avis nous tient à cœur

Le 3 octobre 2013, près de 250 personnes - fonctionnaires de la DG Personnes handicapées (DG HAN), professionnels du secteur social et personnes handicapées se sont réunies lors de l'évènement **'Touché!'**. Par petits groupes de discussion, nous avons échangé des idées sur la manière dont nous pourrions **améliorer les services** aux personnes handicapées. Et, partant du positif (quelle serait la situation idéale?), nous avons développé ensemble des points d'action concrets.

Par leurs nombreuses réactions, les participants ont exprimé qu'il s'agissait d'une **initiative réussie**, enrichissante, inspirante, motivante et bien plus encore. Que **'Touché!'** était l'occasion idéale pour les fonctionnaires et les professionnels de prêter une oreille attentive à ce qui **préoccupe réellement** les personnes handicapées. Celles-ci, et les membres de leur famille, ont trouvé enrichissant de rencontrer les fonctionnaires et les professionnels. Montrer **plus de compréhension** pour la situation de l'autre et chercher ensemble des solutions: voilà de quoi il s'agit!

La créativité et l'enthousiasme n'ont certainement pas fait défaut lors de **'Touché!'** Nous avons rassemblé toutes les idées issues de l'évènement dans ce document. Elles contribueront à **façonner notre service** et à déterminer vers où nous allons.

## Nous partageons un rêve...

Ensemble, nous partageons un même rêve. Celui d'un service parfait où chacun se sente bien, qui se déroule sans encombre et avec le moins de charges administratives possible. Dans ce rêve, l'avenir est prometteur...

Dans le futur, les personnes handicapées sont **complètement intégrées** dans la société. Dans tous les domaines (la communication, les transports, les bâtiments, l'emploi...), il est tenu compte de l'accessibilité des personnes handicapées.

Les personnes handicapées peuvent s'adresser à un **guichet unique** qui s'occupe de tout pour elles. Elles voient clairement les mesures auxquelles elles peuvent avoir droit et qui est compétent en la matière. L'administration n'est pas un labyrinthe de services : on sait clairement quelle procédure il faut suivre pour introduire une demande.

Et dès le départ, un coach personnel sert de guide dans le processus administratif. Toute l'information sur la reconnaissance du handicap est centralisée dans un '**dossier unique**' électronique que toutes les instances concernées peuvent consulter. **Il est plus simple de travailler ensemble** : les différentes instances publiques travaillent en réseau et partagent des données entre elles, de manière à réduire le nombre de démarches au minimum.

L'administration a un **visage humain** : les fonctionnaires comprennent l'univers des personnes handicapées, prennent le temps d'écouter, montrent de l'empathie et agissent avec respect.

Il existe **une seule définition du handicap** et les différentes instances appliquent les mêmes critères d'évaluation.

La **réglementation** est **simple et claire, mais aussi juste**. Les allocations suffisent à vivre dignement et tiennent compte de l'impact du handicap sur les membres de la famille, des coûts à assumer en raison du handicap...

## Concrétiser ensemble ce rêve

Nous pouvons réaliser ce rêve. Ce n'est pas toujours aisé, mais si nous y croyons suffisamment fort et si nous conjuguons nos forces, de nombreuses choses sont possibles! **'Touché'** nous a permis de réfléchir ensemble aux actions concrètes qui nous mettent sur la voie de la réalisation de nos rêves :

### La personne handicapée au centre des préoccupations

- Un guichet unique dans les communes pour toutes les questions relatives au handicap. L'introduction des demandes se fait auprès d'un seul point de contact, qui les transmet ensuite à l'instance compétente.
- Un dossier numérique unique où sont enregistrées les données administratives et médicales des personnes handicapées. Chacun y a accès, instances publiques concernées et personnes handicapées, dans les limites du respect de la vie privée évidemment .
- 'Ma page citoyen' sur le site web des autorités fédérales [www.belgium.be](http://www.belgium.be), où tous les dossiers d'une même personne auprès des divers pouvoirs publics sont disponibles, sur une seule page web personnalisée.
- Rendre toutes les attestations disponibles sur la carte d'identité électronique.
- Étendre encore la collaboration entre la DG HAN et les professionnels du secteur social (mutualités, CPAS, organisations...) : transmettre des informations, organiser des formations sur la réglementation, donner accès à des informations/dossiers spécifiques, organiser ensemble des jours de permanence pour les personnes handicapées...
- Élargir le réseau social qui soutient la personne handicapée et qui prend en charge l'aide de première ligne (conjointement avec l'AWIPH/la VAPH, etc.).
- Agir de manière proactive : si on constate par exemple dans un hôpital qu'une personne présente une lésion permanente, lancer la procédure pour faire reconnaître le handicap.
- Développer un outil qui fournit des informations claires à la personne handicapée sur ce à quoi elle a (éventuellement) droit et à qui elle peut s'adresser lorsqu'elle remplit un questionnaire.
- Simplification administrative: moins de démarches dans la procédure pour introduire une demande, moins de formulaires, une approche personnalisée, les autorités utilisent une langue claire et compréhensible.
- Une approche proactive de la DG HAN : lorsque la DG reçoit des informations par l'intermédiaire d'un travailleur social ou par voie électronique, établir elle-même le contact et agir pour lancer une demande éventuelle ou reconsidérer un dossier.
- La DG HAN informe régulièrement les médecins traitants, les aidants et les professionnels du secteur social au sujet de la décision et l'état d'avancement du dossier.
- Les personnes handicapées et les professionnels du secteur social peuvent également poser leurs questions à la DG HAN via un 'chat' ou 'clavardage'. Au sein de la DG HAN, les différents services échangent entre eux les connaissances et les informations.
- Optimiser les sites web du type [www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be), pour que tout le monde puisse voir quels sont ses droits.
- Chaque usager a un point de contact à la DG HAN : une personne de référence pour toutes les questions, qui accompagne dans l'introduction des demandes, qui suit le dossier de manière proactive.

- Un coach personnel ('handicoach') pour les personnes qui nécessitent une aide accrue pour s'y retrouver dans les différentes lois par exemple. Ces coach pourraient bénéficier d'une formation spécifique.

### Vers une plus grande accessibilité

- Accroître la capacité à se mettre dans la peau de l'interlocuteur et l'empathie de la part des collaborateurs de la DG Personnes handicapées, p.ex. par des stages ciblés sur cet aspect, des réunions avec des personnes handicapées, des actions de sensibilisation.
- Améliorer l'accessibilité physique pour les personnes handicapées (p.ex. dans les bâtiments, les transports en commun, sur le marché de l'emploi).
- L'administration fournit une approche plus personnelle (moins administrative) et un accueil adapté, humain et accessible.
- L'administration va à la rencontre des usagers : visites à domicile (ou à l'hôpital) pour les personnes handicapées qui ont des difficultés à se déplacer.
- Création d'une commission des usagers à la DG HAN, qui participe aux décisions et qui se compose d'experts du vécu et de personnes handicapées.

### Une meilleure communication

- L'administration utilise une langue simple et compréhensible dans ses lettres, ses e-mails, ses formulaires, ses attestations, etc. :
  - o Donner des informations courtes et claires, pas trop détaillées.
  - o Ne pas utiliser de jargon ou de langage administratif.
  - o Soumettre préalablement les textes à un groupe de test.
  - o Mise en page claire pour les textes (p.ex. plus d'espace entre les paragraphes).
  - o Expliquer clairement pourquoi certaines informations sont demandées.
  - o S'adapter à l'interlocuteur, par exemple lorsqu'il s'agit d'enfants pour les allocations familiales supplémentaires.
  - o Indiquer clairement quelles sont les différentes démarches qu'il faut entreprendre (sur la base d'un schéma: 'Vous en êtes là. Les prochaines étapes sont ...') et éventuellement renvoyer vers d'autres instances.
- L'administration doit accorder de l'importance à une langue simple et claire non seulement dans sa communication écrite, mais aussi au téléphone.
- Organiser une campagne 'Main dans la main ' pour le grand public sur toutes les dispositions en faveur des personnes handicapées.
- Mettre à la disposition des usagers une brochure d'information générale par l'intermédiaire des communes en ce qui concerne tous les services pour les personnes handicapées (peu de texte, présentation surtout visuelle/schématique, p.ex. carte de métro).
- Créer un site web ou un wiki rassemblant toutes les informations sur le handicap.
- Mieux faire connaître le service offert par la DG HAN par l'intermédiaire de magazines spécialisés, de revues professionnelles, de sites web, d'affiches dans les hôpitaux, de publications, de la radio, de vidéos... Et mieux communiquer sur les jours de permanence de la DG HAN sur le site web.

- Simplifier le site web de la DG HAN ([www.handicap.gov.be](http://www.handicap.gov.be)) et le rendre plus accessible en utilisant des vidéos et des représentations schématiques (cela peut être ludique). Adapter le site web aux sourds et aux personnes rencontrant des difficultés de langue. Fournir des exemples de situations concrètes et pas une approche théorique.

## Professionnalisation

- Encore enrichir l'expertise du contact center de la DG HAN: les opérateurs téléphoniques fournissent une réponse correcte et rapide et montrent de l'empathie.
- Une approche plus personnelle et plus humaine de l'évaluation du handicap : les médecins de la DG HAN prennent suffisamment le temps d'examiner la situation du patient et se montrent empathiques (partir sur une base de confiance).
- Améliorer la collaboration entre les médecins de la DG HAN et les médecins traitants
- Il existe une seule définition du handicap et les différentes instances utilisent les mêmes critères pour évaluer le handicap.
- L'évaluation du handicap se fait principalement sur pièces (c'est-à-dire sur la base d'informations existantes).
- Mesurer et suivre la qualité des évaluations du handicap.
- Recyclage permanent des connaissances des médecins sur certains handicaps.
- Améliorer la communication autour de la décision et expliquer clairement les raisons de la décision.

## Politique

- Adapter la réglementation de 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées : p.ex. pour le calcul du montant des allocations, ne pas uniquement tenir compte des revenus de la personne handicapée, mais également prendre en compte ses frais médicaux.
- Remplacer l'évaluation médicale du handicap par une évaluation 'multidisciplinaire' (par des médecins, des psychologues, des ergothérapeutes...).
- Élaboration d'un Plan d'action national concernant les personnes handicapées, toutes autorités confondues.
- Organiser une concertation interministérielle sur la politique relative aux personnes handicapées.
- Sensibilisation du secteur privé à l'intégration des personnes handicapées.
- Sensibilisation sur le travail alternatif et le volontariat pour les personnes handicapées.

## Que va faire la DG Personnes handicapées?

La DG Personnes handicapées prêter attention aux points d'action proposés et adaptera davantage les services qu'elle offre aux personnes handicapées et aux professionnels.

Pour un certain nombre de points d'action, nous ne sommes pas en mesure d'agir seul. On peut citer, par exemple, une meilleure intégration des personnes handicapées dans la société et sur le marché du travail. Dans ces domaines, nous devrons conjuguer nos forces et celles d'autres instances. La DG HAN misera sur les objectifs suivants :

- Réduire la durée moyenne de traitement des demandes de 5 à 1 mois :

Nous voulons réaliser cet objectif notamment en mettant en place un nouveau système informatique, qui ira de pair avec la redéfinition de nos processus et l'adaptation de notre manière de travailler. Les 4 et 5 décembre, nous avons déjà organisé un atelier pour les collègues de la DG HAN afin de réfléchir ensemble à la manière dont nous pouvons améliorer concrètement nos services et les adapter aux besoins de l'utilisateur. Nous développerons ces idées au sein de petits groupes de travail internes.

Nous miserons également sur la digitalisation. Bientôt, les médecins pourront par exemple nous transmettre des données médicales par l'eHealthbox et ils ne devront plus utiliser les formulaires papier.

- Miser davantage sur les échanges de données électroniques :

Nous miserons d'avantage sur les flux électroniques pour échanger des données avec d'autres instances, ce que nous faisons actuellement pour le tarif social du gaz et de l'électricité, par exemple. Grâce à ces flux, dans la plupart des cas, la personne handicapée ne doit plus fournir d'attestation papier à son fournisseur d'énergie.

'HandiFlux' est un autre exemple d'échange de données électroniques. Grâce à ce service web, les institutions tant privées que publiques peuvent nous demander des données sur les personnes handicapées. Les CPAS, entre autres, utiliseront 'Handiflux' et l'objectif est d'associer d'autres institutions, à terme.

- Renforcer les relations avec les professionnels du secteur social (mutualités, communes, CPAS, organisations...) :

Depuis plus d'un an (fin 2012), les communes, les CPAS et les mutualités ont accès aux dossiers en ligne des personnes handicapées (par l'application Handiweb) et, depuis octobre 2013, les travailleurs sociaux des mutualités peuvent également enregistrer des demandes chez nous.

Nous voulons renforcer nos relations avec les professionnels en échangeant des informations et des connaissances et en réagissant rapidement aux questions et aux problèmes.

Nous développons encore les outils en self-service pour les professionnels. Au moyen d'outils de simulation sur notre site web, ils peuvent faire une estimation du montant de l'allocation. Prochainement, un outil de simulation 'autonomie' viendra s'ajouter. Il permettra d'estimer comment nous évaluerons le handicap.

Pour mieux servir les personnes handicapées, nous passerons des accords clairs avec les CPAS en vue de prendre une décision le plus rapidement possible sur l'octroi ou non d'un revenu d'intégration/d'une aide financière ou d'une allocation.

- Adapter notre communication à l'utilisateur:

D'une part, nous voulons offrir un self-service performant, mais d'autre part, une approche personnelle est également importante.

Nous rendrons notre site web plus accessible en faisant retravailler les textes par des rédacteurs professionnels spécialisés. Nous analyserons aussi comment rendre plus professionnels certains outils, comme l'aperçu des jours de permanence et le formulaire de contact.

Nous souhaitons également améliorer encore l'accessibilité de notre Call Center, qui a fortement augmenté l'année passée, mais aussi investir davantage dans l'accompagnement et le coaching de nos agents du Call Center pour encore les améliorer.

Cet aperçu des initiatives prévues indique dans les grandes lignes les éléments sur lesquels nous concentrerons notre attention et il n'est certainement pas exhaustif. Nous pourrions réaliser certaines choses à court terme, mais les changements importants demanderont évidemment plus de temps et d'efforts.

Mais vous verrez que nous réaliserons petit à petit les points d'action proposés par les professionnels, les personnes handicapées et nos propres collaborateurs !



# Merci

**encore à tous les participants et à tous les volontaires  
qui ont permis de faire de cet évènement une réussite:**

Alain, Albert, Alfons, Aline, Amaury, André, Anémone, Angélique, Anne, Anneleen, Aurelie, Aurore, Badaia, Barbara, Bart, Benedicte, Benjamin, Benny, Berandette, Bernard, Bie, Brigitte, Camille, Caroline, Catherine, Chantal, Charlotte, Chris, Christel, Christian, Christiane, Christine, Christophe, Cindy, Cinzia, Claude, Claudia, Claudine, Conny, Corinne, Coruja Isabell, Daniel, Danny, Davina, Didier, Djibril, Dominiek, Dominique, Dorien, Dries, Eddy, Edith, Elke, Ellen, Els, Elsie, Emilie, Emmanuel, Eric, Evelien, Evelyne, Fabienne, Fabiola, Fernand, Filip, Flavio, Florian, Francine, Francoise, Freddy-Charles, Gaelle, Geert, Geneviève, Georges, Gerda, Gerrit, Gerry, Giuseppina, Goedele, Guy, Herman, Hilde, Ilse, Ingeborg, Ingrid, Isabelle, Ivan, Jacqueline, Jan, Janine, Jean , Jean-Claude, Jean-Francois, Jean-Marie, Jean-Pierre, Jerome, Jimmy, Johnny, Josiane, Josyane, Julia, Julien, Karen, Karin, Kathy, Kris, Leen, Leonard, Lidvine, Lief, Lies , Liesbeth, Linda, Lindsay, Lise-Marie, Louis, Luc, Malika, Manu, Manuel, Marc, Marcus, Marie, Marie-Christine, Marie-Claire, Marie-Hélène, Marie-Louise, Marie-Pierre, Marijke, Marina, Mario, Marleen, Martine, Maruja, Maryse, Mathieu, Maurice, Maxime, Mia, Michaël, Michel, Michele, Michèle, Mie, Mohamadi, Monique, Muriel, Nachawati, Nadia, Natacha, Nathalie, Nele, Nicolas, Noor, Odile-Anne, Pascale, Patricia, Patrick, Paul, Peter, Philip, Philippe, Pierre, Rahman, Rik, Robert, Ronny, Rudi, Sabine, Said, Saida, Sandra, Sandrine, Sarah, Saskia, Séverine, Sofia, Sofie, Stefaan, Stéphanie, Steven, Stiene, Suzy, Sven, Sylvia, Tamara, Tamhired, Thibaut, Tim, Valérie, Véronique, Vinciane, Virginie, William, Xavier, Yves.

