

Communiqué de presse

Les personnes handicapées apportent leur pierre à l'édifice des services publics

Le 3 octobre, la Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale a permis à 250 personnes handicapées, fonctionnaires et professionnels du secteur social de se rencontrer lors de l'événement "Touché!" à Bruxelles.

Il s'agissait de réfléchir ensemble à la manière dont l'autorité fédérale peut améliorer sa prestation de services en faveur des personnes handicapées.

Les fonctionnaires, les professionnels du secteur social et les personnes handicapées créent un lien.

Au sein de petits groupes, des personnes qui ont autrement peu souvent l'occasion d'avoir des contacts directs ont échangé leurs idées et leurs expériences. Il s'agit là d'une opportunité idéale pour les fonctionnaires d'avoir en face de soi la personne derrière le dossier et d'être à l'écoute de ses préoccupations. Mieux se connaître et mieux se comprendre: tel était l'objectif de cette journée!

Les réactions ont été majoritairement positives. Ainsi, **Noor Seghers, la maman d'un enfant atteint d'une déficience**: *"Touché témoignait d'une approche positive, ce qui fonctionne bien constituait le point de départ. On nous a demandé de rêver à l'avenir, pour en distiller ensuite des idées concrètes. La composition des groupes de discussion était également équilibrée et intéressante: gestionnaires de dossiers, personnes handicapées et leurs proches,...".* **Danny Dujardin, collaborateur au service germanophone des personnes handicapées** (Dienststelle für Personen mit Behinderung): *"J'ai apprécié que les professionnels et les personnes handicapées aient pu se rencontrer. Nous parlons souvent de leurs problèmes, mais il est fondamental d'entendre quelles sont leurs préoccupations réelles. La volonté manifeste d'améliorer les choses était clairement perceptible."*

Pierre Van Damme enfin, fonctionnaire au SPF: *"J'ai pu faire la connaissance d'acteurs de terrain, j'ai été à l'écoute de leurs problèmes et de leurs idées qui valent vraiment la peine d'être prises en considération."*

Propositions singulières pour l'avenir

Les discussions ont débouché sur des propositions concrètes et parfois surprenantes:

- Toutes les informations pour les personnes handicapées doivent être rassemblées dans **un dossier unique**.
- Il doit y avoir **un guichet unique** pour tout ce qui a trait au handicap.
- Les services publics doivent **recueillir** eux-mêmes **un maximum d'informations** pour la personne handicapée et l'informer de tous ses droits. Actuellement, les personnes handicapées doivent encore trop souvent faire toutes les recherches elles-mêmes et s'adresser à un grand nombre d'instances.
- Les textes des services publics doivent être **plus compréhensibles et plus simples**.
- Les sites web des services publics doivent aussi être accessibles aux **malentendants**, pour qui le langage écrit pose parfois problème.
- Les personnes handicapées doivent être **davantage intégrées** dans la société.
- Des **coaches** devraient pouvoir fournir une assistance psychologique aux personnes handicapées et les aider dans leurs démarches auprès de leur administration.
- Les évaluations médicales doivent être **plus uniformes**. Par exemple en laissant une équipe multidisciplinaire le soin de fixer le degré du handicap.
- Les services publics doivent accorder plus d'attention à l'aspect humain et faire preuve de **plus d'empathie**.
- Les personnes handicapées doivent pouvoir s'adresser à des **personnes de contact locales**.

De belles promesses sans lendemain?

De belles promesses sans lendemain? Certainement pas pour le SPF Sécurité sociale. André Gubbels, Directeur général Personnes handicapées: *“Les résultats de “Touché!” me motivent énormément. Nous avons beaucoup de pain sur la planche, mais le lien que nous venons de créer nous donne le sentiment que beaucoup de choses sont possibles. Nous allons élaborer des plans d'action concrets et mettre à profit l'apport de nos partenaires et de nos clients. Certaines propositions dépassent les compétences de notre service, mais de nombreuses réalisations sont déjà possibles dans le cadre d'une collaboration. Les services publics et les citoyens qui façonnent ensemble la prestation des services: c'est ma vision d'avenir!”*

Plus d'informations:

Barbara DE CLIPPEL – SPF Sécurité sociale

Gsm: 0473 13 13 29 - Mail: press@minsoc.fed.be