

29 sep 2016 -17:09

20 minutes d'attention au lieu de 20 pages de formulaires papier : simplification et numérisation des demandes pour les personnes handicapées

Depuis le 1er juillet, il est dorénavant beaucoup plus facile de faire reconnaître son handicap grâce au nouvel outil en ligne My Handicap. Avec ce site, la DG Personnes handicapées (SPF Sécurité sociale) a opté, en collaboration avec Maggie De Block, Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, et Elke Sleurs Secrétaire d'état aux Personnes handicapées, pour une procédure de demande fortement simplifiée, axée sur une meilleure assistance de la personne handicapée. Depuis le 1er juillet, 30.200 demandes ont été introduites selon cette nouvelle procédure.

Elke Sleurs, Secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées : « Les personnes handicapées sont des citoyens qui veulent participer à la vie en société de façon aussi autonome que possible. My Handicap vise à concrétiser cette vision. Il est également important que la personne handicapée dont l'autonomie est réduite ou qui souhaite simplement bénéficier d'une aide pour remplir le questionnaire, puisse s'adresser à des points de contact locaux. Pas moins de 4.850 personnes de contact sont aujourd'hui disponibles dans les administrations communales, les CPAS ou les mutualités pour aider à introduire une demande. My Handicap ne pourrait pas exister sans leur aide. Cela illustre aussi comment une procédure administrative peut être convertie en un processus social. » Maggie De Block, Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique: « My Handicap est une avancée importante pour les personnes handicapées, mais aussi pour les médecins traitants, tels que les médecins généralistes. Le dossier médical électronique leur permet de partager les données médicales pertinentes au sujet d'un patient handicapé de manière simple, rapide et sécurisée. Les documents papier qui étaient auparavant liés à cette demande sont dès lors supprimés. »

Introduire soi-même sa demande en ligne

En 2015, le SPF Sécurité sociale a traité 141.000 dossiers (nouvelles demandes et demandes de révisions) à l'initiative de la personne handicapée. Plus de 19.000 de ces dossiers ont été rejetés par manque d'informations. A l'époque, en vue de l'introduction d'une demande, le citoyen devait se rendre à l'administration communale pour y retirer des formulaires en format papier (20 pages). Il devait compléter lui-même une partie de ces formulaires et se rendre chez son médecin pour faire compléter une autre partie. Dorénavant, le citoyen qui veut faire reconnaître son handicap se connecte au moyen de son eID et de son code PIN à www.myhandicap.belgium.be. Une fois en possession de cette reconnaissance de son handicap, il peut entrer en considération pour toute une série de « produits » tels qu'une allocation ou une carte de stationnement.

En fonction des produits choisis, un questionnaire en ligne intelligent est ciblé sur les informations pertinentes se rapportant à une situation bien déterminée. Un processus administratif qui se mue en un processus social. Le citoyen n'est pas tout seul lorsqu'il veut introduire sa demande. Il peut bénéficier de l'aide d'autres personnes. Son entourage peut l'aider à compléter le formulaire en utilisant son eID et son code PIN.

En outre, dans les communes, les CPAS et les mutualités, il peut se faire assister par plus de 4.850 collaborateurs qui peuvent introduire la demande en utilisant leur propre carte d'identité électronique, comme le font les assistants sociaux du SPF. Il suffit pour cela de quelque 20 minutes d'entretien avec le demandeur. C'en est fini de la paperasserie, l'avenir est à un « onestopshop » offrant de nombreuses possibilités.

Transmission immédiate de données médicales par le médecin traitant à l'administration

Dans le nouveau formulaire en ligne, le SPF sollicite moins la personne handicapée et va lui-même à la recherche d'informations. Aujourd'hui, des données médicales provenant du Dossier Médical Global sont ainsi directement demandées au médecin traitant par la voie électronique. A cet effet, il est préférable que le médecin utilise le formulaire électronique du SPF qui est disponible dans son logiciel. En utilisant ce formulaire, il peut immédiatement envoyer des données issues du Dossier Médical Global via EHealth. Une procédure papier est également prévue pour les médecins qui n'utilisent pas encore cet échange de données par voie électronique. D'autres données déjà disponibles (telles que des données relatives aux revenus, obtenues auprès du SPF Finances) sont également demandées électroniquement par le SPF « à la source », à la place du demandeur.

Une solution de type « win-win » pour le citoyen, le médecin et l'administration

La nouvelle procédure de demande est une solution de type « win-win » profitable à toutes les parties. La personne handicapée ne doit plus réunir elle-même les informations. Les médecins gagnent également du temps, en insérant, grâce à quelques clics de souris, les informations issues du Dossier Médical Global dans le formulaire de renseignements du SPF. A l'aide du questionnaire interactif, les partenaires locaux peuvent eux aussi s'entretenir de manière plus ciblée avec la personne handicapée. L'accent est à présent mis sur l'interaction sociale, et non plus sur le processus administratif.

Le gain d'efficacité qui en résulte profite aussi à la DG Personnes handicapées. Avec les formulaires papier, une décision de reconnaissance était prise au bout de 4 mois en moyenne. Le temps perdu à cause de la chasse aux informations qui faisaient défaut dans la demande était considérable. A terme, le SPF devrait pouvoir réduire drastiquement ce délai, lequel pourrait être d'environ 30 jours.

Solution pour l'accessibilité réduite du numéro gratuit

Le SPF est actuellement confronté à une moins bonne accessibilité de son numéro gratuit et souhaite s'en excuser. Dans l'intérêt des personnes handicapées, la priorité principale est encore toujours le traitement des demandes et la prise de décisions. En collaboration avec la secrétaire d'Etat Elke Sleurs, le SPF a cherché des solutions afin d'améliorer l'accessibilité. Ainsi, l'engagement de 10 nouveaux collègues qui entreront en service au cours des prochaines semaines est devenu prioritaire.

L'objectif final de My Handicap est d'offrir aux personnes handicapées un service plus rapide, plus personnalisé et simplifié. Les premiers résultats de la procédure en ligne sont attendus au début de l'année prochaine.

Contact

Barbara de Clippel | porte-parole du SPF Sécurité sociale

+32 (0)473 13 13 29 | press@minsoc.fed.be | @SPFSécu

Luc Demullier | porte-parole Secrétaire d'Etat Elke Sleurs

+32 (0)470 71 61 36 | luc.demullier@elkesleurs.fed.be | @ElkeSleurs
Els Cleemput | porte-parole Ministre Maggie De Block

+32 475 29 28 77 | els.cleemput@minsoc.fed.be | @Maggie_DeBlock

Informations supplémentaires :

Tous les documents relatifs à la nouvelle procédure de demande figurent dans la partie Presse de notre site internet : <http://socialsecurity.belgium.be/fr/presse>

Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale
Centre Administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin botanique 50/100
1000 Bruxelles
Belgique
<https://www.socialsecurity.belgium.be>

Evelien De Vos
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be