

13 Jul 2023 -11:01

La direction générale Personnes handicapées met en ligne son nouveau site web plus accessible pour tous !

La direction générale Personnes handicapées (DG HAN) du service public fédéral Sécurité sociale lance son nouveau site web totalement remanié et amélioré. Celui-ci a été conçu pour être accessible et conviviale, étant spécifiquement destiné à son public cible, à savoir les personnes en situation de handicap et leur entourage.

Le site web d'une administration publique doit avant tout être une source d'informations riche et claire et ce tout particulièrement lorsque le public cible est celui des personnes en situation de handicap. Celles-ci et leur entourage doivent pouvoir le visiter facilement pour connaître leurs droits et facilement les faire valoir. C'est la principale considération qui a guidé la révision du contenu et la rédaction du site web.

Les principaux atouts

Accessible à tous : nous avons visé le plus haut niveau d'accessibilité technique conformément à la directive de l'UE et aux WCAG 2.1, niveau AAA, en mettant particulièrement l'accent sur le contraste. Tous les textes ont été réécrits en vue de les rendre clairs, lisibles et compréhensibles. De plus, le contenu principal est également proposé dans une version facile à lire pour les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle ou ne maîtrisant que partiellement la lecture. Lors d'une prochaine étape, les informations les plus importantes seront également disponibles en langue des signes et au format audio.

Structure claire et conviviale : la nouvelle structure et le design doivent améliorer la recherche d'informations. C'est pourquoi le design a également été testé auprès du public cible, afin que chacun puisse facilement trouver les informations qu'il recherche.

Réduction des obstacles : Les assistants sociaux de la DG HAN accompagnent quotidiennement les citoyens dans leurs demandes et sont disponibles pour répondre à leurs questions. Mais il était difficile, sur l'ancien site web, de trouver les moyens de contacter les collaborateurs de la DG HAN dans chaque région. Désormais, les coordonnées de l'ensemble des centres de reconnaissance du handicap sont clairement indiquées sur la page d'accueil, et il est dès lors beaucoup plus facile de connaître les différentes permanences.

Ces changements ne sont que le point de départ d'une amélioration constante du site web en tant qu'outil d'information pour les personnes en situation de handicap et leur entourage.

La DG HAN met également un tout nouveau formulaire d'introduction des demandes à disposition des citoyens. Ce formulaire, plus facile à utiliser, simplifie le processus de demande de carte de stationnement, d'allocations ou de la reconnaissance d'un handicap.

D'autres améliorations sont encore prévues cette année: la mise à disposition d'un outil de simulation convivial permettant de calculer le montant des allocations, la prise de rendez-vous en ligne ou encore la

consultation sécurisée et en ligne de son dossier personnel.

Une communication inclusive envers les citoyens

La refonte du site web s'inscrit dans les efforts structurels déployés par la DG HAN pour améliorer sa communication avec les citoyens. Un formulaire de contact en ligne simplifié a déjà été mis en place et les courriers aux citoyens sont en cours de réécriture. L'accessibilité téléphonique a été étendue de 4 à 5 demi-jours par semaine et tous les agents de première ligne ont été formé à la communication inclusive.

Tout cela contribue à ce que les personnes en situation de handicap perçoivent la communication et l'information de la DG HAN comme plus qualitatives et plus pertinentes.

Karine Lalieux, ministre en charge des Personnes en situation de handicap : « *La mise en ligne de ce nouveau site web est l'aboutissement d'un travail de longue haleine, coordonné avec brio et professionnalisme par les équipes de la DG HAN. Il vient s'ajouter à la longue série d'améliorations lancées ces derniers mois par la DG afin de rendre l'information et la communication plus accessibles, plus inclusives, plus adaptées et plus performantes pour les personnes en situation de handicap. Cette refonte du site internet, qui a été réalisée en étroite collaboration avec des personnes en situation de handicap tout au long du processus, intégrera à terme toutes les standards, exigences et technologies requises pour atteindre le public le plus large possible, et lutte ainsi contre l'inaccessibilité numérique des bénéficiaires comme le prévoit le Plan d'action fédéral Handicap. Avec ce nouveau site web, et les travaux en cours dans les antennes de la DG pour en améliorer l'accessibilité physique, la DG HAN poursuit son travail et ses efforts afin de faire de l'inclusion une priorité et une réalité.* »

Vous pouvez visiter le site web de la DG Personnes handicapées à l'adresse suivante :
www.handicap.belgium.be

Note à l'attention de la rédaction - Coordonnées de contact

Julie Clément, Directrice générale de la DG Personnes Handicapées

Press@minsoc.fed.be / +32 496 59 77 41

Service public fédéral Sécurité sociale

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>

Sofia Ati Allah
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be