

LA NOUVELLE PROCÉDURE DE DEMANDE

de la DG Personnes handicapées en *quelques chiffres*

Notre public cible est diversifié et représente une part importante de la population belge. Il ne s'agit pas seulement de patients en voiturette, loin s'en faut! Les aînés qui ont du mal à marcher, les malades chroniques, ainsi que les personnes souffrant d'un handicap mental ou de problèmes psychiques peuvent satisfaire les conditions pour être reconnues par nos soins en qualité de personnes handicapées.

My Handicap a été créé avant tout pour les nouvelles demandes émanant de personnes qui n'ont pas encore été reconnues par notre service. Une fois reconnues, ces personnes peuvent revendiquer des mesures sociales et fiscales. Elles peuvent, dans le questionnaire en ligne, cocher tous les produits qu'elles souhaitent obtenir. Nous examinons ensuite si, compte tenu de leur situation médicale et administrative (composition du ménage et revenu, notamment), ces personnes répondent aux conditions d'octroi d'un produit.

Il est important de savoir que les personnes déjà reconnues par notre service pour la demande d'un nouveau produit ne doivent généralement pas signaler au moyen du questionnaire en ligne qu'elles souhaitent demander un produit supplémentaire. Les personnes déjà reconnues par notre service en tant que personnes handicapées peuvent par exemple demander une carte de stationnement par téléphone ou en envoyant un formulaire web sur notre site.

Nous misons désormais pleinement sur le traitement numérique de données et la limitation des formulaires papier. Au mois d'août 2016, nous avons déjà **scanné 53 % de pages papier en moins** par rapport à la moyenne mensuelle sur les 12 mois précédents.

En utilisant son propre e-ID et code pin, la personne handicapée peut introduire sa demande lui-même, ou en demandant de l'aide à un proche. **4854** collaborateurs de communes, CPAS et mutualités bénéficient d'un **accès à My Handicap** grâce auquel ils peuvent, avec leur propre e-ID, introduire des demandes pour des citoyens. Les assistants sociaux de la DG Personnes handicapées sont eux aussi disponibles sur rendez-vous ou lors de leurs permanences en région, afin d'introduire la demande. Ainsi, nous venons aussi en aide à ceux et celles qui ne connaissent pas leur code PIN ou souhaitent en savoir plus sur les questions.

Le nombre d'introductions de demandes via My Handicap depuis le 1^{er} juillet est de **30.200**.

Depuis le 1^{er} juillet, nous demandons nous-mêmes les informations médicales aux médecins. En juillet (à partir du 21) et août, nous avons envoyé quelques **14.211 demandes d'informations par le biais de l'Ehealthbox. 86,6 %** de ces demandes ont bien été reçus, les autres ont été envoyées de nouveau sur papier.

En juillet et août, le taux de réponse des médecins était faible. Dans à peu près **5 %** des demandes d'information, nous avons reçu les demandes par voie électronique. Nous souhaitons augmenter ce taux de réponse à court terme en misant encore plus sur la sensibilisation des médecins.

CHIFFRES-CLÉS

nouvelle procédure My Handicap



Août 2016 : réduction de **53 %** du nombre de pages papier **scannées** par rapport à la moyenne mensuelle des 12 mois précédents



4854 collaborateurs de **CPAS, communes** et **mutualités** peuvent **aider** la personne handicapée à introduire sa demande en utilisant **leur propre e-ID**



Le **nombre** d'introductions de **demandes** via **My Handicap** depuis le **1^{er} juillet** est de **30.200**

Demande d'informations médicales



14 211 communications envoyées au médecin par voie électronique (**Ehealthbox**)
→ **86,7 % ont été reçus**

Taux de réponses des demandes d'informations au médecin



Environ **5%** par voie électronique



Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale Personnes handicapées