

Témoignages de quelques partenaires communaux

2,5 mois après le lancement de la nouvelle procédure de demande en ligne My Handicap, nous avons demandé à quelques partenaires communaux ce qu'ils pensaient. Plus de 4850 collaborateurs de communes, CPAS et mutualités aident les personnes handicapées dans leur demande, en collaboration avec les assistants sociaux de la DG Personnes handicapées. Nous leur sommes très reconnaissants pour accepter de tester avec nous la nouvelle procédure, dans le but de mieux servir le citoyen.

Aujourd'hui, la parole est aux collaborateurs de la ville d'Anvers, de la Maison sociale de Termonde et des communes de Comines-Warneton et Péruwelz. Leurs témoignages traduisent un certain enthousiasme dû à la simplification de notre procédure et à la possibilité de venir davantage en aide au citoyen qu'en lui remettant un formulaire papier.

"Bénéficiez, en 20 minutes, d'un bon aperçu de la situation de la personne handicapée"

"Je travaille au service Handicontact de la commune de Comines-Warneton, où je suis responsable de tout ce qui a trait aux personnes handicapées, et donc aussi des demandes via My Handicap.

Je travaille aussi pour le Conseil consultatif communal de la personne handicapée. Je sensibilise les écoles et le grand public aux difficultés des personnes handicapées, à travers leurs témoignages.

Je suis employée à un guichet de la maison communale et j'aide les personnes qui le souhaitent à introduire les demandes pendant les heures d'ouverture. 20 à 35 personnes viennent me trouver tous les mois, pour que je les aide dans leur demande.

Chez Handicontact, je suis la responsable en chef des demandes introduites via My Handicap, même si 2 collègues me remplacent parfois. Nous pouvons, grâce à un accès spécial, introduire une demande pour le citoyen, avec notre propre carte d'identité. Nous avons aussi ailleurs dans la région un local où un de mes collègues aide de temps à autre dans l'introduction de demandes.

Dans notre commune, le service Handicap est bien connu, et pour cause. Nous sommes très présents à la maison communale et communiquons avec la lettre d'information communale. Il est très important que les groupes

vulnérables comme les personnes handicapées soient suffisamment informés sur notre prestation de services.

J'échange activement des informations avec les mutualités, le CPAS, les maisons de soins et les médecins de ma région. Je trouve très important d'entretenir ces contacts, pour que la personne handicapée puisse ainsi avancer plus rapidement. Dans le nouveau système, cette collaboration est encore plus importante.

Le questionnaire en ligne est très intuitif et facile à utiliser. Les 20 minutes pendant lesquelles vous parcourez ensemble le questionnaire deviennent ainsi une réelle occasion d'écouter activement et avec empathie la personne handicapée."

Contact:

Anne Tancrez | Responsable du service Handicontact de Comines-Warneton

+32 56 56 10 72 | handicontact.comines@publilink.be

"Un effort de tout le monde, afin qu'on puisse, ensemble, consacrer plus de temps à la personne handicapée."

"Dans ma région, je suis responsable de tout ce qui concerne les aînés et les soins à domicile. J'organise les repas à domicile, les petits travaux, l'aide-ménagère ou encore les demandes de pensions. Depuis 2009, j'aide, à la Maison sociale de Termonde, les personnes handicapées dans leur demande d'allocation ou de carte de stationnement.

Notre service reçoit environ 40 demandes par mois. Moi-même et quatre autres collègues sommes à tour de rôle responsables de ces demandes, pendant une semaine.

Jadis, les demandes étaient traitées au Centre administratif de la commune. Nos citoyens viennent aujourd'hui rapidement frapper à la porte de la Maison sociale pour introduire la demande à l'aide de My Handicap.

En tant que professionnels, nous pouvons aussi toujours nous adresser à un assistant social de la DG Personnes handicapées responsable pour les partenaires de notre région. Cela constitue incontestablement une plus-value pour notre fonctionnement. La DG Personnes handicapées organise aussi

tous les mois une permanence dans notre commune, pour répondre aux questions plus complexes des citoyens.

La nouvelle procédure est une vraie amélioration car nous ne devons plus imprimer tous les formulaires. Nous pouvons aujourd'hui mieux accompagner le citoyen nous-mêmes, à l'aide du questionnaire en ligne. Cela demande, au départ, plus de temps, mais si toutes les personnes impliquées dans la procédure font un effort, ce sera une grande avancée.

Chez nous, il faut compter une vingtaine de minutes pour compléter un intake afin de demander une allocation. Nous conseillons toujours aux gens qui viennent nous voir de se munir des mêmes choses: le nom du médecin généraliste, la carte d'identité et, éventuellement, un numéro de compte bancaire. Ainsi, la demande pourra être introduite facilement et personne ne devra revenir parce que certaines données manquent."

Contact:

Jany De Veerman | Responsable régionale Maison sociale Termonde, service Aînés et Soins à domicile Région de Baasrode – Grembergen
+32 52 37 85 53 | jany.deveerman@ocmw.dendermonde.be

"Ne plus devoir sauter d'un organisme à l'autre pour transmettre des documents en format papier"

"Depuis le 1^{er} juillet, une personne handicapée peut s'adresser aux guichets de la maison communale d'Anvers pour demander de l'aide dans l'introduction de sa demande. Elle peut réserver un entretien de 30 minutes avec un de nos 8 collaborateurs, par téléphone ou par le site Internet. C'est à peu près le temps nécessaire pour compléter le questionnaire en vue de demander une allocation.

Avant le 1^{er} juillet, nous aidions déjà les gens à compléter les formulaires qui, à l'époque, étaient encore en format papier. Le premier contact durait 15 minutes, mais par la suite, nous devions encore demander bon nombre d'informations supplémentaires. La première demande papier ne pouvait donc pas être traitée directement par la DG Personnes handicapées. Un premier intake est peut-être plus long, mais nous tablons sur un gain de temps au terme de la procédure.

Ce projet est venu pour nous au bon moment. Il constitue le cœur de notre projet expérimental centré sur les 'e-services', que nous avons lancé mi-

septembre. L'entretien traditionnel au guichet fait place à une collaboration entre le citoyen et l'accompagnateur 'e-services' qui, ensemble, introduisent la demande. Nous accroissons ainsi aussi l'autonomie du citoyen en matière de connaissances numériques.

Les entretiens d'intake ont lieu actuellement dans un local séparé, à cause des questions personnelles, auxquelles il faut parfois répondre. Nous pouvons ainsi permettre à nos collaborateurs de parcourir les questions en toute quiétude pendant la première phase du projet. A terme, les demandes seront tout simplement introduites dans la zone 'e-services', à condition qu'on ait installé une protection suffisante.

Aux autres guichets de villes comme Anvers (Wilrijk, Berchem, Hoboken, Deurne, Borgerhout, Merksem,...), nous aidons les gens de manière traditionnelle, par l'intermédiaire d'un entretien au guichet lors duquel le collaborateur introduit les réponses du citoyen dans l'intake. Si le projet-pilote pour les e-services donne des résultats positifs, cette forme de services sera également déployée dans d'autres bureaux. Il est important à signaler que chaque commune belge qui travaille avec My Handicap peut donner leur propre interprétation quant à la manière de faire/réaliser l'intake.

Nous collaborons avec plusieurs partenaires (CPAS, centres de services de soins et de logement, hôpitaux de revalidation, etc.). Si le citoyen ne peut ni et ne peut ni communiquer les données de l'intake par téléphone ou par voie numérique, nous nous rendons par exemple dans des centres de soins et de logement et dans des maisons de repos pour y délivrer un produit. Nous le faisons déjà lorsqu'il s'agissait, par exemple, de renouveler des cartes d'identité. Dans le cas de My Handicap, nous avons l'intention d'exécuter plus efficacement ce processus, afin que nos partenaires puissent commencer rapidement un intake avec la carte d'identité de leurs résidents.

Au début de la nouvelle procédure de demande, nous avons communiqué sur notre site Internet les informations officielles reçues par l'intermédiaire du SPF Sécurité sociale. Nous faisons la promotion active de la nouvelle procédure de demande, à nos guichets, à l'accueil et par téléphone.

Dans notre ville, les permanences de la DG Personnes handicapées connaissent un grand succès. Les citoyens qui, concernant leur dossier, ont des questions auxquelles nos collaborateurs ne peuvent répondre sont aidés lors des permanences de la DG Personnes handicapées.

Le nouveau site My Handicap est extrêmement pratique et convivial. Les maladies de jeunesse 'techniques' sont corrigées de manière continue pour, à l'avenir, rendre le système encore plus stable.

Le principal avantage du nouveau questionnaire en ligne est que le citoyen peut désormais introduire sa demande lui-même, sans devoir se déplacer en personne. Il bénéficie ainsi d'une aide plus rapide.

Le fait que la demande puisse être introduire en une seule séance et qu'il ne faille pas, par la suite, encore demander toute une série d'informations constitue également une amélioration conséquente, avec comme corollaire un traitement plus rapide du dossier.

Le processus est aussi plus clair et plus transparent car le demandeur ne doit plus courir d'un organisme à l'autre pour demander et remettre des documents physiques."

Contact:

Nuria Mertens | Directrice régionale guichets Antwerpen Centrum et Linkeroever
+32 473 88 09 48 | nuria.mertens@stad.antwerpen.be

« Il importe également de permettre à certains groupes de personnes vulnérables, pour qui l'accès à un ordinateur et à l'internet est souvent difficile voire impossible, d'introduire leur demande près de chez elles »

« A Peruwelz, les citoyens qui souhaitent introduire une demande peuvent s'adresser directement auprès du service Handiccontact, où je travaille comme assistante sociale.

Le citoyen, souhaitant d'être accompagné pour introduire sa demande, peut s'adresser auprès de mon service. Un premier contact (téléphonique ou lors de la permanence « Handiccontact ») est effectué au préalable afin d'analyser celle-ci. Je propose alors un rendez-vous pour introduire la demande de la personne. En travaillant sur rendez-vous, j'ai davantage de temps à consacrer pour écouter la personne handicapée et lui proposer, en dehors de la demande auprès de la de DG Personnes handicapées, d'autres solutions à l'ensemble de ses difficultés.

Avant le 1^{er} juillet, les formulaires en format papier étaient imprimés et éventuellement complétés au Service Population de la commune. Je ne suis donc pas personnellement en mesure de faire la comparaison avec

l'ancienne procédure, mais je peux affirmer que le questionnaire en ligne est réellement convivial.

Je collabore étroitement avec l'assistante sociale du CPAS chargée d'introduire les demandes de reconnaissance pour le public spécifique du Centre. Par ailleurs, je me consulte régulièrement avec mes collègues des mutualités et évidemment aussi avec l'assistante sociale de la DG Personnes handicapées, qui nous assiste en présence de demandes plus complexes.

Au sein de la commune, une communication à propos des modifications a été réalisée via tous nos canaux de diffusion. Dans cette communication au citoyen, nous avons également mis l'accent sur les informations spécifiquement destinées aux personnes atteintes de déficience mentale, afin de favoriser la compréhension des documents administratifs.

Les citoyens apprécient d'être davantage accompagnés dans le cadre de la nouvelle procédure. Le fait d'être aidés par un professionnel les soulage et les rassure quant au caractère complet de leur dossier. Il importe également, sans aucun doute, de permettre à des personnes vulnérables d'introduire leur demande près de chez elles et pour qui l'accès à un ordinateur et à internet est souvent difficile voire impossible.»

Contact:

Caroline Caucheteux | Assistante sociale Plan de cohésion sociale –
Handicontact Peruwelz
+32 69 59 00 80 | Caroline.Caucheteux@peruwelz.be