

Mieux répondre aux attentes du public en traitant ses demandes de façon plus rapide et plus efficace, c'est pour la DG Personnes handicapées, dans une évolution constante, profiter au maximum de toutes les innovations technologiques pour dégager ses services de tâches devenues fastidieuses et bien souvent inutiles, et les réorienter vers l'accueil et le contact au public.

A termes cela signifiera donc le renforcement de certains services tels que le centre de contact, les centres d'expertise médicale, les services sociaux, les services d'appui pour l'information au public, l'aide à l'introduction des demandes, les formations des professionnels du secteur, le service des plaintes, ...

C'est pourquoi depuis quelques années déjà, la Direction générale Personnes handicapées a entamé une véritable révolution dans les processus du traitement des demandes en optant résolument, à l'ère numérique, pour la digitalisation croissante des échanges d'informations (tant entre les particuliers et la DG Personnes handicapées qu'entre les diverses institutions de la sécurité sociale), lesquels permettent, de façon sécurisée, la constitution rapide des demandes et l'octroi accéléré des droits (reconnaissance médicale du handicap donnant droit au bénéfice des allocations ou/et des divers avantages sociaux et fiscaux qui y sont liés).

Cette numérisation permet désormais d'éviter les parfois longues et fastidieuses démarches auxquelles étaient astreintes les personnes handicapées (ou leur mandant) pour introduire leurs demandes, et va toujours plus automatiser, sous contrôle, l'octroi rapide des allocations et avantages sociaux et fiscaux auxquels les personnes handicapées ont droit.

Alors concrètement qu'est-ce que cela a signifié ces dernières années et signifie dans le futur?

- Depuis le 1er juillet 2006 l'introduction des demandes d'allocations aux personnes handicapées, tout comme des demandes de reconnaissance médicale du handicap, ne se font plus qu'exclusivement par voie électronique via l'administration communale. Cette procédure simplifiée et sécurisée (application internet "Communit-e"), permet d'accélérer le traitement des demandes en identifiant clairement et directement le demandeur ainsi que l'objet de sa demande, et en fournissant en ligne tous les formulaires pré complétés avec ses données d'identité et celles de son dossier. **Attention** à partir du 1er novembre 2008, l'introduction des demandes de cartes de stationnement à l'administration communale se fera désormais également exclusivement via cette même procédure électronique Communit-e !
- Le remplacement de l'ancien numéro de dossier par le numéro national et l'impression d'un code-barres reprenant le numéro national du demandeur, sa langue, le type de formulaire et la date d'envoi.
- La gestion et digitalisation des documents entrants et sortants de la DG Personnes handicapées et la gestion des flux de données administratives électroniques entre institutions.
- Enfin, dernière réalisation en cours, mais non des moindres, la numérisation progressive des quelques 750.000 dossiers existants, représentant, rappelons-le, pas moins de 10 km de rayonnages de dossiers papiers et plusieurs centaines de tonnes de papier à scanner et à archiver électroniquement!

Toutes ces avancées, on le voit, changent profondément la manière de traiter les dossiers, et partant la façon d'introduire les demandes. Obtenir ses droits plus rapidement nécessite donc aussi de la part des citoyens utilisateurs de profiter pleinement des facilités offertes en suivant les procédures indiquées.

C'est ainsi que si la procédure Communit-e permet, à l'administration communale, d'obtenir au moment de sa demande les formulaires pré complétés avec son identité et le code à barres de son dossier digital, il apparaît que nombre de demandeurs (ou représentants de ceux-ci) continuent à imprimer les [formulaires blanco](#) disponibles sur le site handicap.fgov.be, complètent

les données d'identification manuellement, et renvoient ces formulaires à l'administration, sans passer par la procédure Communit-e ! Il en découle pour la Direction générale d'énormes pertes de temps liées à l'identification du demandeur, au lieu à établir avec sa demande électronique (existante ou non), ainsi qu'avec son dossier éventuel. Bien plus, la Direction générale ne pouvant identifier immédiatement le demandeur se voit parfois contrainte de classer sa demande sans suite sans même pouvoir informer celui-ci de sa réception, lequel demandeur reste donc dans la vaine attente d'une réponse.

C'est pourquoi nous rappelons que ces formulaires sur le site, ne sont publiés qu'à titre informatif. Désormais, couverts de la mention "*specimen*", ils ne peuvent plus être utilisés en annexes à une demande.

Il y a donc lieu, comme le prévoit la loi, de ne transmettre, à la Direction générale Personnes handicapées, que les formulaires obtenus via l'administration communale par la procédure électronique Communit-e (ou directement via la DG Personnes handicapées), formulaires revêtus des données signalétiques pré complétées du demandeur. Et ce, pour toutes les demandes:

- d'allocations pour personnes handicapées (moins de 65 ans et plus de 65 ans);
- de reconnaissance de handicap (permettant d'obtenir l'attestation donnant droit à divers avantages sociaux et fiscaux)
- de carte de stationnement

Pour toutes questions, vous pouvez vous adresser au:

CENTRE DE CONTACT

Tél : 02/507.87.99

Fax : 02/509.81.85

Mail : HandiF@minsoc.fed.be

Adresse : SPF Sécurité sociale

Direction générale Personnes handicapées
rue de la Vierge Noire, 3C, 1000 Bruxelles