

Plan d'action DG Handicap – points d'action

1. **Mise en œuvre des recommandations de l'audit interne.** Certaines actions visent l'amélioration du fonctionnement interne en augmentant la capacité de gestion sur le plan de l'information interne, de la qualité des décisions et des procédures, et de la fonction juridique. De nouveaux recrutements sont planifiés dans les 28 nouveaux équivalents temps plein pour réaliser cette ambition. D'autres éléments concernent la clarification des attentes et des rôles des collaborateurs et des équipes de base et de leurs tâches. En parallèle, des objectifs seront formulés à chaque niveau. Des objectifs qui seront objectivables et contrôlables. Une série d'adaptations opérationnelles est aussi prévue, comme la réduction de la liste des dossiers ouverts. Finalement, nous affinerons aussi les applications ICT, en fonction des demandes des utilisateurs et pour assurer un meilleur fonctionnement interne. Tous ces points peuvent être présentés de façon plus détaillée par la DG HAN.
2. **L'amélioration de la disponibilité téléphonique.** Le recrutement de nouveaux collaborateurs devra permettre au centre d'appels d'atteindre l'objectif de 1.500 appels par jour au mois de mai. A très court terme, nous scindons les lignes téléphoniques néerlandophones et francophones, afin d'optimiser l'utilisation de la capacité existante pour chaque langue.
3. Nous remplacerons le **système informatique** au plus tard en 2023. La première étape est l'étude qui débutera prochainement. Cette année encore, nous devons entamer le développement du nouveau système.
4. Un nombre de problèmes sont dus au fait que les documents types et les lettres sont rédigés dans un langage inapproprié. Qui plus est, les documents sont difficiles à adapter aux modifications périodiques. Nous revoyons donc entièrement la façon d'adapter les documents et, cette année encore, nous **moderniserons certains documents types**.
5. Une révision des **formulaires de contact en ligne** sera également effectuée pour les rendre plus accessibles.
6. Le **bâtiment Finto** n'abrite pas uniquement les services centraux, mais aussi les bureaux de l'équipe bruxelloise, qui est parfois confrontée à de longues files d'attente. Nous y augmenterons la capacité et nous élargirons les heures d'ouverture. Une autre entrée sera prévue pour mieux accueillir les visiteurs de la DG HAN.
7. L'outil **my handicap** permet aux personnes handicapées et aux institutions comme les mutualités et les CPAS d'effectuer un nombre de tâches elles-mêmes. Nous simplifierons cette plateforme et nous proposerons de nouvelles applications, pour mieux servir ces utilisateurs.
8. La **collaboration avec les entités locales et les mutualités** est aujourd'hui très bonne, mais il est nécessaire de se concerter avec elles sur le traitement correct des dossiers. Dans ce contexte, il faut souligner que la qualité des demandes qui passe par les mutualités est très élevée. Il s'agit

pour l'instant de 6 sur 10 dossiers. A ce constat s'ajoute la proximité des mutualités et le contact régulier qu'elles ont avec beaucoup de personnes handicapées. Il est donc clair que les mutualités peuvent, plus encore au futur que maintenant, devenir des partenaires structurels de la DG HAN. Le ministre Peeters entend entamer une réflexion pour élaborer une collaboration intense avec les mutualités sur bon nombre de tâches dans le front. Cela diminuera les délais de traitement et augmentera le niveau de qualité du service.