**Application de la loi sur les allocations (« loi 1987 ») - Questions à la DGHAN – discussion en plénière du 16.06.2025**

**Évolution de la gestion des dossiers**

Chiffres mensuels devraient aussi être complétés nous de tendances générales. Graphiques ne sont pas accessibles aux 2 membres aveugles et devraient par ailleurs être commentés en réunion car les mauvaises interprétations des chiffres sont toujours possibles

EDS: Proposition d’avoir une présentation orale 2x/an en Plénière? A rediscuter en Bureau.

**Digitalisation**

* Gestion dossiers via Ebox :
	+ Choix global : lorsque la personne accepte ce mode de communication et d’échange des données, elle le fait par rapport à tous les prestataires qui sont reliés à l’Ebox : peu de personnes sont au courant de cet aspect : s’inscrivent par rapport à un prestataire mais ne mesurent pas les conséquences plus larges de leur décision 🡺 comment les (Candidats) allocataires sont-ils informés de cet aspect par la DGHAN ?
	+ gestion via Ebox : exige rigueur et suivi : la personne a face à elle une machine qui génère des conséquences des conséquences souvent radicales – par ex. rejet d’une demande pour renseignements non fournis
	+ dépendance vis-à-vis des tiers : utiliser internet pour gérer le dossier est un atout pour certains, un obstacle supplémentaire pour beaucoup
* Impossibilité de joindre le formulaire F5 (document complété par l’ophtalmologue attestant de la déficience visuelle) à la demande en ligne ; le F5 doit être joint au formulaire de contact mais ce n’est pas enregistré au dossier et les personnes reçoivent une F5 vierge par la suite (et retournent chez l’ophtalmo)

**Evaluation pluridisciplinaire**

* Dossiers sur pièces et RV : quels sont les critères appliqués ?
* Assimilations des critères de mobilité pour octroi des cartes de stationnement : pourquoi ne pas avoir repris toutes les chaises roulantes ?
* Critères utilisés pour les expertises ( cécité notamment) – depuis plusieurs mois, les associations constatent un phénomène de sous-évaluation par les centres de Charleroi et de Mons quant aux conséquences liées à la cécité
* BelRai : dans quelle mesure la DGHAN envisage t-elle de l’utiliser comme outil d’évaluation de l’AI ? Le CSNPH demande à recevoir la note d’analyse de la DGHAN
* Des cas de révision médicale du dossier à la baisse avant 65 ans sont constatés par les associations. Par rapport à cette situation mais aussi de manière plus générale, existe-t-il un manuel d’évaluation applicable dans tous les centres ?

**Calcul des allocations**

* Prise d’effet des demandes et variabilité selon état (complet ou non) du dossier : la loi précise indifféremment que la prise d’effet est le 1er jour du mois qui suit la demande
* Ménage avec 2 personnes en situation de handicap - quelle est la méthode de calcul appliquée ?

**Services au client**

* Gratuité téléphonie remise en question : où en est la réflexion
* Permanence téléphonique : 1 après-midi par semaine ( 1/ mois est insuffisant ; certaine personnes en trajet de soins, par ex.) ne savent jamais télephoner le matin

**Lutte contre le NTU**

* Clarification des rôles lors de l’introduction des demandes : CPAS et mutuelles renvoient parfois la personne vers la DGHAN ; cette pratique ne répond pas au prescrit de la loi