



TOI ET

la Porte d'accès intersectorielle

Français



Opgroeien

Jeugdhulp

TABLE DES MATIÈRES

Qu'est-ce que la Porte d'accès intersectorielle ?	4
SCHÉMA : De la notification à l'aide	5
Étape 1 : introduire une demande auprès de la Porte d'accès. Comment faire ?	6
Étape 2 : tu as fait la demande. Et maintenant ?	7
ÉTAPE 2A: l'équipe chargée de l'indication déterminera quelle aide te conviendra le mieux	7
ÉTAPE 2B: l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse dira qui pourra t'aider	9
Étape 3 : Mise en route de l'aide. La Porte d'accès clôturera ton dossier	10
Procédures spéciales	12
Tes droits et tes devoirs au sein de l'aide à la jeunesse	14
Emmène une personne de confiance	15
Des questions ou des plaintes ?	16
Glossaire	18

Un mot que tu ne comprends pas ? Recherche-le dans le glossaire en p. 18

QU'EST-CE QUE LA PORTE D'ACCÈS INTERSECTORIELLE ?

Il se peut que tu aies besoin d'une forme d'aide à la jeunesse de longue durée, intensive et spécialisée, par exemple :

- > un internat pour enfants ayant un handicap ;
- > une famille d'accueil ;
- > un séjour dans une structure d'aide à la jeunesse ;
- > ...

Tu ne peux pas demander cette aide toi-même, mais il te faudra une autorisation de la Porte d'accès intersectorielle.

Si tu es mineur ayant un handicap et que tu as besoin d'une intervention financière pour du matériel adapté ou des aménagements à l'intérieur de la maison, tu devras également en faire la demande via la Porte d'accès.

La Porte d'accès fait partie de l'Agence Opgroeien, un service de l'Autorité flamande. ■

Il existe une Porte d'accès dans chaque province flamande et à Bruxelles

SCHÉMA : DE LA NOTIFICATION À L'AIDE

ÉTAPE 1 : Notification

QUOI ? Document de notification (doc A)

PAR QUI ? Personne de contact

ÉTAPE 2 : Porte d'accès intersectorielle

	ÉTAPE 2A	ÉTAPE 2B
QUOI ?	Rapport d'indication	Proposition d'aide à la jeunesse
PAR QUI ?	Équipe chargée de l'indication (gestionnaire de dossiers)	Équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse (régisseur de l'aide à la jeunesse)
DÉLAI ?	30 jours ouvrables	15 jours ouvrables

ÉTAPE 3 : Aide à la jeunesse

QUOI ? Décision sur l'aide à la jeunesse

PAR QUI ? Intervenant

ÉTAPE 1 : INTRODUIRE UNE DEMANDE AUPRÈS DE LA PORTE D'ACCÈS. COMMENT FAIRE ?

Si toi et ton intervenant décidez d'introduire une demande d'aide supplémentaire, vous remplissez un document de notification. Ton intervenant enverra ce document à la Porte d'accès via l'application électronique INSISTO.

L'intervenant qui a introduit avec toi la demande auprès de la Porte d'accès est appelé la personne de contact. C'est un intermédiaire important. La Porte d'accès l'informera toujours de toutes les décisions. En général, ta personne de contact recevra les informations même un peu plus tôt pour qu'elle puisse bien te les expliquer.

Tu peux aussi t'adresser à ta personne de contact :

- > si tu te poses des questions (p.ex. où en est ma demande ?)
- > s'il y a eu des changements dont la Porte d'accès devrait être informée (p. ex. tu as déménagé)
- > Si, en attendant la mise en route de l'aide sollicitée, tu as besoin d'une autre forme d'aide ou de soutien (p.ex. une thérapie). Ta personne de contact ne pourra pas toujours t'aider elle-même, mais elle pourra toutefois t'orienter vers cette aide ou prendre des rendez-vous avec les intervenants qui pourront déjà t'aider entre-temps. ■

L'intervenant qui a introduit avec toi la demande auprès de la Porte d'accès est appelé la personne de contact. C'est un intermédiaire important

ÉTAPE 2 : TU AS FAIT LA DEMANDE. ET MAINTENANT ?

Ton document de notification arrivera auprès de la Porte d'accès. Ses collaborateurs détermineront qui entre en ligne de compte pour quel type d'aide à la jeunesse. C'est pourquoi ils disposent d'une bonne connaissance de tous les types d'aide à la jeunesse et de tous les intervenant jeunesse dans ta région

ÉTAPE 2A: L'ÉQUIPE CHARGÉE DE L'INDICATION DÉTERMINERA QUELLE AIDE TE CONVIENDRA LE MIEUX

L'équipe chargée de l'indication est la première à traiter ta demande d'aide. Un gestionnaire de dossier te sera désigné. Ce collaborateur assurera le suivi de ta demande.

L'équipe discutera de ta demande. Si tu as demandé un entretien dans le document de notification, l'équipe t'invitera. Si tu n'as pas demandé d'entretien, l'équipe prendra une décision sur la base des informations figurant dans ta demande.

Si ton gestionnaire de dossier estime qu'il manque des informations importantes, il pourra s'adresser à ta personne de contact. Celle-ci lui transmettra en concertation avec toi les informations nécessaires.

L'équipe chargée de l'indication **décidera** alors quelle aide te conviendra le mieux.

UNE RÉPONSE DANS LES 30 JOURS

Dans les 30 jours ouvrables, tu recevras un **rapport d'indication** mentionnant :

- > à quel type d'aide tu auras droit (p.ex. accueil et accompagnement, placement familial, diagnostic ...) ;
- > jusqu'à quand tu auras droit à cette aide.

QUE FAIRE SI TU N'ES PAS D'ACCORD AVEC L'AIDE PROPOSÉE ?

Tu trouves que le type d'aide mentionné dans le rapport n'est pas ce qu'il te faut ? Tu pourras demander un « **deuxième avis** » auprès de l'équipe chargée de l'indication dans une autre région. C'est toi qui choisiras la région. L'équipe de cette région ne prendra pas connaissance du premier rapport.

Si la deuxième équipe formule une proposition différente dans son rapport, tu pourras décider quel rapport d'indication tu veux suivre.

ÉTAPE 2B: L'ÉQUIPE CHARGÉE DE LA RÉGIE DE L'AIDE À LA JEUNESSE DIRA QUI POURRA T'AIDER

Le rapport d'indication mentionnera l'aide qui te conviendra le mieux sans préciser où tu pourras l'obtenir. C'est la mission de l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse de la Porte d'accès.

Les collaborateurs de cette équipe sont les régisseurs de l'aide à la jeunesse. Ils vérifieront d'abord quels intervenants jeunesse sont susceptibles de t'aider. Ensuite, avec toi, tes parents et ta personne de contact, ils chercheront quelqu'un qui pourra réellement t'apporter une aide ou un soutien.

La demande d'aide dépasse souvent l'offre disponible. Dans ce cas, tu seras inscrit sur une liste d'attente.

L'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse pourra décider de donner priorité à un jeune. Ton régisseur de l'aide à la jeunesse n'en décidera pas seul. Il prendra la décision en équipe. Si ta demande est prioritaire, les intervenants sociaux devront t'aider en premier dès qu'une place se libérera.

UNE RÉPONSE DANS LES 15 JOURS

Dans les 15 jours ouvrables, l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse enverra à ta personne de contact une première proposition d'aide à la jeunesse indiquant qui pourrait t'apporter l'aide à laquelle tu as droit. Si plusieurs organisations sont susceptibles de t'aider, ce sera à toi de choisir :

- > en visitant les organisations ;
- > en consultant leur site web ;
- > en en parlant avec ta personne de contact.

Tu as fait un choix ? L'organisation doit alors donner son accord. Dès qu'une place se libérera, l'aide pourra commencer. ■

QUE FAIRE SI TU NE TROUVES PAS D'AIDE ?

Si tu ne trouves pas d'aide, contacte ton régisseur de l'aide à la jeunesse pour qu'il puisse t'aider à chercher. Il pourra organiser une concertation avec toi, tes parents et les intervenants qui pourraient t'aider.

Toujours pas de solution ? Ton régisseur de l'aide à la jeunesse pourra alors décider qui devra t'aider.

ÉTAPE 3 : MISE EN ROUTE DE L'AIDE. LA PORTE D'ACCÈS CLÔTURERA TON DOSSIER.

Dès la mise en route de l'aide, tu recevras une **décision d'aide à la jeunesse** mentionnant qui va t'aider et pour combien de temps. Si tu n'as plus d'autre demande d'aide auprès de la Porte d'accès, ton dossier sera clôturé. Les équipes de la Porte d'accès mettront fin au suivi.

Le rapport d'indication précise jusqu'à quand tu auras droit à cette aide. Tu as encore besoin d'aide au terme de cette période ? Il te faudra alors introduire, avec ton intervenant, une nouvelle demande auprès de la Porte d'accès. Fais-le à temps pour que la nouvelle aide puisse commencer immédiatement après l'aide en cours.

QUI ASSURE LE SUIVI DE L'AIDE ?

Es-tu satisfait de l'aide apportée ? Est-ce que tout se passe bien ? L'aide te convient-elle ? ... Autant de questions dont tu discuteras avec tes intervenants. Une telle **évaluation** doit avoir lieu au moins tous les six mois.

Il y a plusieurs intervenants ? Tu ne sais plus exactement qui fait quoi ? Tu n'as plus de vision globale ? . Tu peux demander une concertation client gratuite via le site web jeugdhulp.be, rubrique **Startpunt jongere**. Pendant cette concertation, tu prendras des engagements concrets avec tes intervenants et les personnes importantes de ton entourage. ■

Tu souhaiterais recevoir l'aide dans une autre organisation, plus proche de chez toi par exemple ?

C'est possible, mais tu devras également en faire la demande auprès de la Porte d'accès

PRESQUE 18 ANS ?

À l'âge de 18 ans, l'aide à la jeunesse prendra normalement fin. Mais il se peut que tu aies encore besoin d'une forme d'aide à la jeunesse. Et ce sera tout à fait possible. Une aide via la Porte d'accès intersectorielle sera également possible, p. ex. un accompagnement pour aller vivre seul. Tu devras toutefois avoir déjà introduit une demande avant ton 18^{ème} anniversaire.

Le rapport d'indication précise que tu auras droit à une aide après ton 18^{ème} anniversaire ? Dans ce cas, tu n'as rien à faire, l'aide se poursuivra tout simplement.

Il existe bien évidemment aussi des formes d'aide destinées aux adultes. Renseigne-toi à temps auprès de ton intervenant.

PROCÉDURES SPÉCIALES

TU INTRODUIS LA DEMANDE SEUL

Si tu es persuadé d'avoir besoin d'une aide que tu ne peux obtenir que via la Porte d'accès et que tu ne trouves pas d'intervenant disposé à en faire la demande avec toi, tu pourras introduire une demande toi-même.

Quand pourras-tu faire la demande toi-même ?

- > tu disposes d'une attestation d'un intervenant confirmant qu'il ne peut pas t'aider dans ta demande ;
- > tu as demandé une médiation entre toi et l'intervenant qui refuse de t'aider à introduire ta demande (voir p. 16) ;
- > il ne peut pas y avoir de procédure en cours auprès du centre de confiance pour enfants maltraités ou du centre de soutien de l'aide à la jeunesse.

TA DEMANDE EST ACCÉLÉRÉE

Parfois, tu ne peux pas attendre plus longtemps pour obtenir une aide :

- > l'équipe chargée de l'indication rédigera alors un rapport dans les cinq jours ouvrables ;
- > l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse examinera très rapidement si l'aide nécessaire peut être mise en route immédiatement.

Il s'agit d'une demande « d'indication et d'attribution accélérées ». Ta personne de contact sait dans quelles circonstances elle peut introduire telle demande. Demande-lui plus d'informations !

EN SAVOIR PLUS SUR LE CENTRE DE SOUTIEN DE L'AIDE À LA JEUNESSE ? TU PEUX CONSULTER LA BROCHURE SUR [JEUGDHULP.BE](https://jeugdhulp.be), SOUS LA RUBRIQUE ACTUA/PUBLICATIES.

TU INTRODUIS UNE DEMANDE POUR DU MATÉRIEL ADAPTÉ OU DES AMÉNAGEMENTS

Si tu es atteint d'un handicap, tu peux solliciter une intervention financière pour du matériel adapté et réaliser des aménagements à l'intérieur de la maison par exemple. Il s'agit d'une « assistance matérielle individuelle ».

Cette intervention doit être demandée pour la première fois avant l'âge de 18 ans auprès de la Porte d'accès. L'équipe chargée de l'indication rédigera un rapport et enverra ensuite ta demande à l'Agence flamande pour les Personnes Handicapées (*Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*) (VAPH).

La VAPH décidera de l'octroi ou non de l'intervention. Tant que le rapport d'indication est valable, tu pourras solliciter toutes les interventions suivantes directement auprès de la VAPH.

Si tu es atteint d'un handicap, tu peux solliciter une intervention financière

TU INTRODUIS UNE DEMANDE POUR UN BUDGET D'ASSISTANCE PERSONNELLE URGENT

Tu as plus de 6 ans et tu souffres d'une maladie entraînant une perte rapide de ton autonomie ? Dans ce cas, une procédure d'urgence te permettra de bénéficier immédiatement d'un budget d'assistance personnelle. L'équipe chargée de l'indication traitera ta demande dans les deux semaines. ■

TES DROITS ET TES DEVOIRS AU SEIN DE L'AIDE À LA JEUNESSE

Au sein de l'aide à la jeunesse, tu as énormément de droits mais tu as aussi des devoirs.

Tu trouveras plus d'informations sur :

- > rechtenindejeugdhulp.be;
- > jeugdhulp.be, rubrique Startpunt jongere

TU PRÉFÈRES UNE BROCHURE ?

Alors tu peux consulter :

- > « 't Zitemzo in de integrale jeugdhulp » (« C'est comme ça ... dans l'aide intégrale à la jeunesse ») (brochure pour les +12 ans) ;
- > « Mijn rechten in de jeugdhulp » (« Aide à la jeunesse : mes droits ») (brochure pour les -12 ans).

Tu peux les commander via :

info@tzitemzo.be

tzitemzo.be

09 233 65 65.

EMMÈNE UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Il n'est pas toujours facile de parler de sa situation ou d'exposer ses problèmes. C'est pourquoi tu peux toujours te faire accompagner d'une personne que tu connais et en qui tu as confiance lors d'un entretien avec un intervenant. Cette personne de confiance doit :

- > être âgée de 18 ans au moins ;
- > être en mesure de présenter un certificat de bonnes conduite, vie et mœurs.

Il peut s'agir d'un membre de ta famille, d'un ami, de ton médecin généraliste, d'un enseignant, d'un avocat, etc.

QUE POURRA FAIRE CETTE PERSONNE ?

- > défendre tes intérêts ;
 - > s'adresser aux intervenants, à ta place ou à la place de tes parents ;
 - > demander une médiation
- (voir p. 16) ;
- > assurer le suivi de ta situation.

Les intervenants devront toujours informer ta personne de confiance des décisions prises au sujet de ton aide. ■

DES QUESTIONS OU DES PLAINTES ?

Tu as des questions ou des plaintes ? Parles-en à un ami, à un enseignant, à un intervenant social, à un éducateur, etc. Ils chercheront une solution avec toi.

Si ça ne marche pas, tu pourras :

- > demander une médiation ;
- > contacter la ligne « JO-lijn ».

Médiation

Tu es en conflit avec un intervenant et vous ne trouvez aucune solution ? Dans ce cas, tu peux solliciter une médiation gratuite. Toi et ton intervenant devrez être d'accord.

Vous aurez un ou plusieurs entretiens dirigés par un médiateur. C'est une personne neutre qui est à l'écoute des deux parties. Lors d'une médiation, tu pourras raconter ton histoire et expliquer pourquoi tu trouves que ton intervenant devrait t'aider. Vous chercherez une solution ensemble. ■

Où t'adresser pour une médiation ?

Tu peux introduire une demande de médiation via le site web jeugdhulp.be sous la rubrique Startpunt jongere.

JO-LIJN

Tu recherches des informations, tu as besoin d'un conseil ou tu as des plaintes ? Tu peux contacter la JO-lijn, la ligne d'écoute de l'Aide à la jeunesse au sein de l'Agence Opgroeien, par téléphone ou par écrit.

Tu peux appeler gratuitement le 0800 900 33.

- le lundi, de 10 h 00 à 13 h 00
- le mercredi, de 13 h 00 à 17 h 00
- le jeudi, de 10 h 00 à 13 h 00
- le vendredi, de 13 h 00 à 17 h 00

Tu peux envoyer un e-mail
à jo-lijn@opgroeien.be

Tu peux envoyer une lettre à

JO-lijn
Avenue de la Porte de Hal 27
1060 Bruxelles

GLOSSAIRE

Les mots suivis d'un astérisque (*) sont expliqués dans ce glossaire.

Équipe chargée de l'indication

L'équipe chargée de l'indication est la première à traiter ta demande d'aide à la jeunesse auprès de la Porte d'accès. Elle examine le type d'aide ou de soutien qui te conviendra le mieux. Elle se basera sur les informations que tu as fournies sur le document de notification ou lors d'un entretien.

Module type

Un module type est une unité bien délimitée au sein de l'aide à la jeunesse, par exemple « accompagnement », « diagnostic » ou « accueil de jour ». Il décrit la mission-clé ou la fonction de l'aide. Le rapport d'indication* mentionne les modules types auxquels tu as droit.

Module

Les modules sont dérivés des modules types*. Ils indiquent quelles structures proposent une forme d'aide donnée et où précisément. Les modules contiennent également des informations pratiques importantes relatives à l'aide.

Rapport d'indication

Ce rapport mentionne le type d'aide ou de soutien auquel tu as droit et jusqu'à quand. Si, d'après l'équipe chargée de l'indication*, tu n'as pas droit à une aide supplémentaire via la Porte d'accès, elle te donnera des informations sur l'aide à laquelle tu pourras prétendre.

Équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse

L'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse vérifie, sur la base du rapport d'indication*, les intervenants jeunesse susceptibles de t'apporter l'aide appropriée. L'équipe prendra sa décision en concertation avec toi, tes parents et ta personne de contact*.

Personne de contact

L'intervenant qui a introduit avec toi la demande auprès de la Porte d'accès est appelé la personne de contact. La Porte d'accès l'informera de toutes les décisions. Tu pourras également t'adresser à ta personne de contact pour toute question au sujet de l'aide ou du traitement de ta demande auprès de la Porte d'accès.

Proposition d'aide à la jeunesse

Ce document rédigé par l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse* mentionne une série d'organismes offrant l'aide à la jeunesse dont tu as besoin et qui seraient donc susceptibles de t'apporter une aide ou un soutien.

Décision d'aide à la jeunesse

Ce document te sera remis par l'équipe chargée de la régie de l'aide à la jeunesse* dès la mise en route de l'aide ou du soutien. Il mentionne qui offrira l'aide et jusqu'à quand. Les jeunes à partir de 12 ans recevront eux-mêmes cette décision par la poste. Pour les enfants de moins de 12 ans, la décision est envoyée uniquement au représentant légal.

Aide mobile

Toute forme d'aide que tu recevras à la maison, à l'école ou ailleurs, mais pas dans une structure.

Aide ambulatoire

Toute forme d'aide que tu recevras au sein d'une structure sans que tu n'y séjournes.

Aide résidentielle

Toute forme d'aide que tu recevras au sein de la structure dans laquelle tu séjournes.

Centre de soutien de l'aide à la jeunesse et centre de confiance pour enfants maltraités

Ces services examinent et décident si une aide est nécessaire pour ta sécurité ou ton développement, même si toi et/ou tes parents ne l'entendez pas de cette oreille.

Il s'agit toujours d'aide volontaire à la jeunesse, donc avec ton accord et celui de tes parents. Malgré tout, vous ne pouvez pas décider tout simplement de changer l'aide ou d'y mettre fin. Ta famille en décidera en concertation avec les intervenants et le centre de soutien de l'aide à la jeunesse ou le centre de confiance pour enfants maltraités.

Ces deux services sont des « structures mandatées ». ■

Éditeur responsable

Katrien Verhegge
Administrateur général Opgroeien
Avenue de la Porte de Hal 27
1060 Bruxelles

Pour plus d'informations

opgroeien.be
jeugdhulp.be

Numéro de dépôt

D/2021/3241/259