

Direction générale

Personnes handicapées



Rapport annuel 2016



< **2016** en bref ! >



661.818 Belges
reconnus en tant que
personne handicapée

Sur base de cette reconnaissance :

- ▶ **droit à des allocations**
et/ou
- ▶ **autres avantages**

- ▶ Allocation **de remplacement de revenus**
- ▶ Allocation **d'intégration**
- ▶ Allocation **d'aide aux personnes âgées**
- ▶ Allocations **familiales supplémentaires**
- ▶ **Carte de stationnement**
- ▶ Avantages **sociaux** et **fiscaux**



179.452 personnes
reçoivent une
allocation de
remplacement
de revenu et
d'intégration (ARR-AI)

+ 2% (par rapport à 2015)



151.819 personnes
reçoivent une
allocation d'aide
aux personnes
âgées (APA)

- 1% (par rapport à 2015)

Dépenses pour allocations :
2,014 milliards d'euros
(**+3%** par rapport à 2015)



Montant mensuel moyen de l'**ARR-AI** : 670 euros
Montant mensuel moyen de l'**APA** : 265 euros



- 6% (par rapport à 2015)

59.381 enfants ont
une reconnaissance
du SPF pour les
**allocations familiales
supplémentaires**



396.838 personnes
ont une **carte de
stationnement**
pour personnes
handicapées

-0,2% (par rapport à 2015)

Les **services**
< que nous rendons >

DOSSIERS D'ALLOCATIONS :

- ▶ **212.737 dossiers entrants**, dont 174.415 nouvelles demandes (+7% par rapport à 2015),
- ▶ **208.388 dossiers clôturés** (comme en 2015)
- ▶ **65.573 dossiers pas encore clôturés** (+10% par rapport à 2015)
- ▶ Il faut en moyenne **4,7 mois pour traiter** de A à Z une demande (+5% par rapport à 2015)
- ▶ Durée moyenne pour l'évaluation du handicap historiquement courte : **2,4 mois (adultes) et 3,1 mois (enfants)**

COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS PAR E-MAIL/TÉLÉPHONE :



- ▶ Nombre moyen d'appels pris en charge par mois : **20.565**
- ▶ Nombre moyen de formulaires de contact par mois : **12.949**
- ▶ Pourcentage moyen de formulaires de contact traités dans les 10 jours ouvrables : **76%**

PERSONNEL :



- ▶ **345 membres du personnel**
(- 8% par rapport à 2015)
→ le transfert de l'APA aux Communautés et aux Régions explique la forte baisse

< Lancement de
MyHandicap >

► Depuis le **1/7/2016**, le citoyen peut introduire lui-même une demande avec **l'outil en ligne « MyHandicap »**

► Pour sa demande, le citoyen peut aussi se faire aider par **la commune, le CPAS, le SPF ou la mutualité**

◀ La demande se fait en remplissant **un formulaire en ligne dans MyHandicap** : évaluation de l'impact du handicap sur la vie quotidienne (situation sociale) + info administrative ▶

Le SPF demande lui-même des **infos supplémentaires** au médecin traitant, aux institutions financières...

Le SPF prend **la décision** sur la reconnaissance du handicap

**GRÂCE À MYHANDICAP,
NOUS SOMMES PASSÉS D'UN
PROCESSUS ADMINISTRATIF
À UN PROCESSUS SOCIAL :**

► Auparavant :

Le citoyen devait (faire) remplir 20 pages de formulaires papier pour introduire une demande



► Depuis le 1/7/2016 :

Le citoyen peut s'adresser à 4.850 collaborateurs des communes, des CPAS et des mutualités pour introduire une demande électroniquement



Plus de chiffres sur
www.handicap.belgium.be > **Contact** > **Publications**