

**RAPPORT
ANNUEL**



2017

**Direction générale
Personnes handicapées**



Service public fédéral
Sécurité sociale

.be

TABLE DES MATIERES

2017, une année agitée ...	3
Partie I: nos activités en chiffres	6
2017 en un coup d'œil	
Nos allocations	
La carte de stationnement pour personnes handicapées	
Notre personnel	
Notre accessibilité	
Plaintes	
Partie II: nos principaux projets	20
La European Disability Card (EDC)	
Extension de My Handicap	
Amélioration de l'échange de données avec les médecins	
Partie III: améliorer notre prestation de services	27



2017,
une année *agitée*...



2017 a été une *année agitée* pour la Direction générale (DG) Personnes handicapées.



Fin janvier, nous avons commencé à utiliser un *nouveau logiciel* pour le traitement des dossiers des personnes handicapées. Il est rapidement apparu que ce logiciel comportait de *nombreux défauts*. Nous étions dans *l'impossibilité* d'encore traiter les demandes d'une manière efficace et correcte. Nous ne pouvions *rapidement plus faire face* aux nombreuses questions et plaintes de nos clients.



En mars, nous avons dû *réutiliser notre ancien logiciel* par la force des choses. Les dossiers ont ainsi dû être transférés du nouveau logiciel vers "l'ancien". Il y a ainsi eu une certaine *confusion* pendant quelques semaines, car les données de ces dossiers ne sont plus disponibles ou étaient incorrectes pendant quelques semaines.





Entretiens, les dossiers flamands de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées ont été **transférés aux caisses de soins**, qui sont à présent chargées du traitement administratif (notre DG effectue encore toutefois l'évaluation médicale).

Les **problèmes techniques** de notre logiciel ont rendu le transfert de ces dossiers encore plus difficile.



Les chiffres du présent rapport annuel mettront les problèmes concernant notre prestation de services encore plus en lumière, certainement au cours des **3 premiers mois de l'année**.

Nous avons tout **doucement remonté la pente** et nous avons entrepris des actions au fur et à mesure afin de **maîtriser à nouveau la situation**.



Nous ne sommes certainement pas encore au bout de nos peines, mais nos **collaborateurs** ont assurément la **volonté et l'énergie** afin d'**offrir aux personnes handicapées la prestation de services qu'elles méritent !**

Partie I



Nos activités en chiffres

2017 en un clin d'oeil



660.330

personnes ont une reconnaissance de leur handicap auprès de la DG, parmi lesquelles 601.790 adultes et 58.540 enfants



182.895

personnes perçoivent mensuellement une allocation de remplacement de revenus et/ou une allocation d'intégration (ARR/AI)



1,49 milliard

la DG a payé une somme de 1,49 milliard d'euros en allocations



420.108

cartes de stationnement pour personnes handicapées sont en circulation ; 63.787 ont été délivrées en 2017

Nos allocations*



Le nombre de personnes qui perçoivent une **allocation de remplacement de revenus et/ou une allocation d'intégration (ARR/AI) n'a jamais été aussi élevé.**

Il s'agit là d'une **augmentation de 2% par rapport à 2016**. La **croissance la plus forte** peut être constatée parmi les **personnes âgées de plus de 65 ans (+6,6%)**, ce qui est probablement **dû au vieillissement de la population**.

**En raison de la 6^e réforme de l'Etat, une des allocations que notre DG octroie – l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) – relève depuis le 1^{er} juillet 2014 de la compétence de la Communauté flamande, de la Région wallonne, de la Communauté germanophone et de la Commission communautaire commune.*

Depuis le 1^{er} janvier 2017, l'APA en Flandre fait partie de la Protection sociale flamande et les dossiers sont gérés par les caisses de soins. Toutefois, notre DG effectue encore toujours les évaluations médicales.

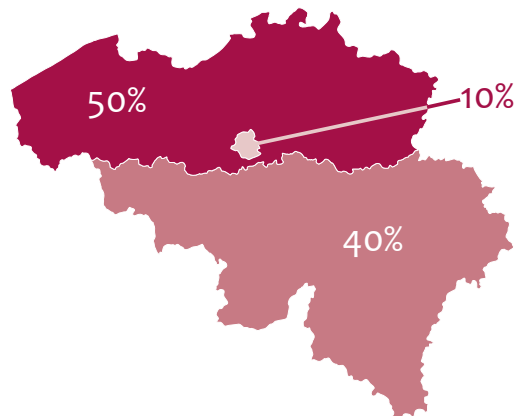
Les dossiers wallons et bruxellois sont encore toujours traités de A à Z par notre DG, en attendant le transfert définitif.

Le présent rapport annuel ne contient pas de chiffres concernant l'APA car celle-ci ne relève en principe plus de notre compétence.



Nos allocations

50% des bénéficiaires d'une ARR/AI habitent **en Flandre**, 40% en **Wallonie** et 10% à **Bruxelles**.



Il y a eu **112.628 demandes et révisions pour l'ARR/AI**, une **diminution de 20% par rapport à 2016**. Nous n'avons pas examiné la cause de cette forte réduction, mais la possibilité depuis juillet 2016 de vérifier d'abord en ligne au moyen de **My Handicap** si on peut bénéficier d'une allocation ou d'une autre mesure pourrait l'expliquer. Il est ainsi plus clair pour le citoyen d'apprécier s'il est judicieux d'introduire une demande auprès de la DG Personnes handicapées.

Nos allocations



28%


75.869 dossiers d'ARR/AI ont été clôturés, soit **28% de moins qu'en 2016**. La forte réduction est due aux problèmes techniques de notre nouveau logiciel. Ainsi, pratiquement aucun dossier n'a pu être traité au cours des 3 premiers mois de 2017.



1,5 mois

La baisse de la productivité a également entraîné une **augmentation de près de 35% dossiers ouverts**. Fin 2017, **52.898 dossiers d'ARR/AI étaient encore ouverts**.

En raison des problèmes techniques, le traitement des dossiers a pris plus de temps. Le **délai moyen de traitement** pour les **allocations** (depuis l'introduction de la demande jusqu'à la décision) **s'élevait à 7 mois**, ce qui représente **un mois et demi de plus qu'en 2016** (la moyenne s'élevait à l'époque à 5,4 mois).



135.262
examens
médicaux

135.262 examens médicaux ont été effectués dans le cadre de la reconnaissance du handicap: **31% pour l'ARR/AI, 22% uniquement** afin d'**obtenir une attestation de handicap, 19% pour l'APA** et **17% pour les allocations familiales supplémentaires**.

Nos allocations

Ces examens n'ont jamais été aussi **rapides** : **en moyenne 2,1 mois pour les adultes et 2,9 mois pour les enfants**.

La **réduction de ce délai** est due au fait que la décision pour un nombre croissant de dossiers est prise “sur pièces”, ce qui signifie que nous prenons une décision sur la base des informations envoyées lors de la demande par le citoyen et son médecin traitant.

La DG Personnes handicapées a payé **1,49 milliard d'euros** en allocations, ce qui représente une augmentation de près de **4% par rapport à 2016**, alors que le **nombre de bénéficiaires n'a augmenté que de 2%**.

L'allocation mensuelle moyenne pour l'**ARR-AI s'élevait à 686 euros**, **2 euros de plus** que l'année précédente.

**1,49
milliard**

€

La carte de stationnement pour personnes handicapées



420.108

Fin 2017, 420.108
cartes de stationnement
étaient *en circulation*.



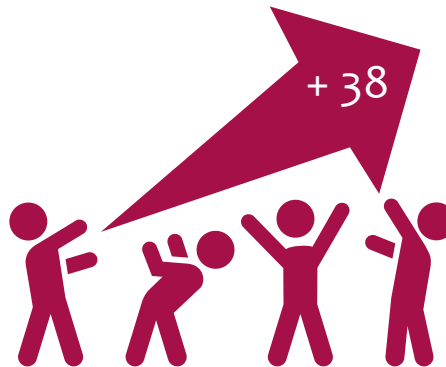
En 2017, nous avons octroyé
63.787 cartes de stationnement
(contre 63.644 en 2016).

Notre personnel

En 2017, les dossiers APA flamands ont été transférés aux caisses de soins. En vue du traitement des dossiers APA, une partie du personnel de la DG Personnes handicapées est dorénavant occupée auprès des caisses de soins.

Afin de compenser ces départs, nous avons engagé **38 membres du personnel supplémentaires en 2017**.

Fin 2017, **319 personnes** travaillaient auprès de la DG Personnes handicapées (**contre 345 en 2016**), ce qui représente **297 équivalents temps plein**.



Notre accessibilité

En raison des problèmes techniques de notre nouveau logiciel et du retard dans le traitement des dossiers, notre accessibilité a laissé à désirer.

Les **principaux canaux** pour nous joindre sont les suivants :



formulaire

Le **formulaire** de contact
sur notre site web
www.handicap.belgium.be



permanences

Les **permanences**
de nos **assistants sociaux**
dans les différentes **provinces**



téléphone

Notre numéro
de téléphone général
0800 987 99



Notre accessibilité

Formulaires de contact

En 2017, nous avons reçu mensuellement en moyenne **17.794 formulaires de contact**.



17.794
formulaires

En juillet 2017, nous avons **instauré un nouveau système de gestion** des formulaires de contact. Par conséquent, nous n'avons pas pu traiter de formulaires de contact pendant le mois de juillet.



De janvier à juin inclus, **61% des formulaires** de contact en moyenne ont reçu une réponse dans les délais, à savoir **dans les 5 jours ouvrables**.



Dès l'utilisation du nouveau système de traitement des formulaires de contact, nous avons appliqué une autre norme pour calculer le traitement dans les délais : **10 au lieu de 5 jours ouvrables**. Sur la base de cette norme, **61% des formulaires** de contact en moyenne ont reçu une réponse dans les délais entre août et décembre inclus.

Notre accessibilité

Notre numéro de téléphone général 0800 987 99

Pendant les 3 premiers mois de 2017, nous n'étions presque **pas joignables en raison des problèmes techniques** de notre nouveau logiciel et des embarras qui en découlaient pour le travail quotidien de nos collaborateurs.



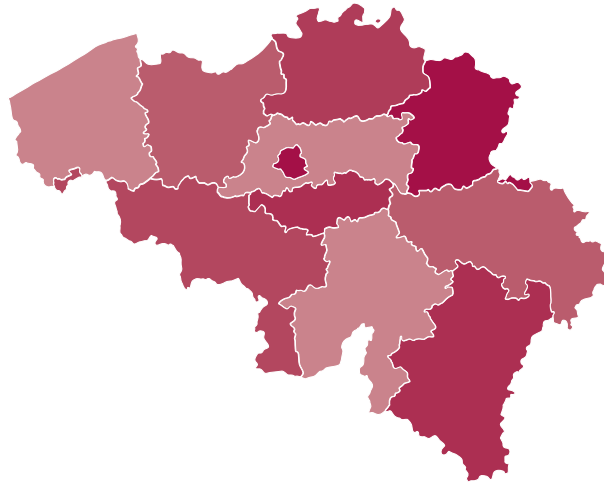
Vous trouverez dans le tableau ci-dessous, par **mois** (à partir d'avril), un aperçu du **nombre d'appels bloqués** (pourcentage d'appels qui n'ont pas reçu de réponse en raison de nos lignes téléphoniques occupées) et du **nombre total d'appels** qui ont toutefois reçu une **réponse**.

Mois	Nombre d'appels bloqués	Nombre d'appels qui ont reçu une réponse
Avril	77,10%	10.056
Mai	51,40%	10.989
Juin	73,10%	10.620
Juillet	72,90%	9.376
Août	75,40%	9.189
Septembre	75,10%	10.707
Octobre	56,20%	15.369
Novembre	60,20%	14.357
Décembre	54,10%	10.931

Notre accessibilité

Les permanences de nos assistants sociaux

Nos *assistants sociaux organisent des permanences* dans de nombreuses communes et villes dans toute la Belgique. Il y a eu *environ 160 permanences par mois*.



Plaintes

448
plaintes

En 2017, **448 plaintes ont été introduites**. A titre de comparaison : il y en avait **440 en 2016**.

Parmi celles-ci, **77% étaient des “véritables plaintes”**, les autres étaient des **demandes d’informations**, des matières pour lesquelles nous ne sommes pas compétents ou des **contestations de décisions** qui peuvent faire l’objet d’un recours.

75% des plaintes étaient fondées et nous avons pris les **mesures nécessaires**.





Les différents types de plaintes :

- **28,3% des plaintes** concernaient les **délais** (décisions, communication d'informations...) ;
- **25,1% des plaintes** avaient trait à des **erreurs** ou **négligences** dans le **traitement des demandes** ;
- Une **accessibilité insuffisante** représente **24,2% des plaintes** (en 2012 ce pourcentage s'élevait à 24,8%, en 2013 à 4,2%, en 2014 à 0,5%, en 2015 à 6,8% et en 2016 à 23,9%) ;
- L'**attitude** et le **comportement** des collaborateurs de la DG pendant le contact avec les clients font l'objet de **11,4% des plaintes**. Ce pourcentage continue de diminuer : en 2016 il s'élevait à 17,6%, en 2015 il atteignait presque 34% et en 2014 il culminait à 60% ;
- **7,9% des plaintes** sont liées à un **sentiment** (fondé ou non) **d'arbitraire** dans les **décisions** et **d'objectivité** ;
- **3,2% des plaintes** ont été classées dans une rubrique 'autres' : il s'agit entre autres de plaintes concernant notre **nouveau logiciel de traitement des dossiers**.

Partie II



Nos principaux projets

La European Disability Card (EDC)

Le **19 octobre 2017**, la **European Disability Card (EDC)** a été officiellement lancée en Belgique.

La carte peut être demandée gratuitement par les personnes handicapées qui ont un dossier auprès de notre DG, de la Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), de l'Agence pour une Vie de Qualité (AviQ), du Service Personne Handicapée Autonomie Recherchée (PHARE) ou de la Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL).

Sur présentation de l'EDC, une personne handicapée peut obtenir divers **avantages** auprès d'organisations dans le secteur de la **culture**, du **sport** et des **loisirs** (musées, parcs d'attractions, centres sportifs...).



La European Disability Card (EDC)

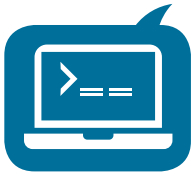
Il peut par exemple s'agir de **réductions**, mais aussi de divers **aménagement**s tels que des audioguides, des places réservées, etc.

Auparavant, les personnes présentaient des certificats médicaux, des attestations d'une institution déterminée ou une carte de stationnement, ce qui n'était pas toujours facile à vérifier pour la personne à la caisse. L'EDC est une **carte personnelle** avec une photo d'identité et est **valable pendant 5 ans**. Il est donc facile de contrôler la carte.

Les organisations qui acceptent l'EDC reçoivent un **label** grâce auquel elles peuvent donner plus de visibilité à leurs initiatives pour personnes handicapées.



Extension de My Handicap



En 2017, **My Handicap**, l'outil en ligne permettant d'introduire des demandes auprès de la DG Personnes handicapées, **a été réaménagé**.

Il s'agit d'avoir **en 2018 un seul outil** au moyen duquel aussi bien des **demandes** peuvent être introduites que des **dossiers** peuvent **être consultés**. Jusqu'à présent, les dossiers pouvaient être consultés en utilisant un outil distinct, à savoir Handiweb.



Amélioration de l'échange de données avec les médecins



Lorsqu'une personne introduit chez nous une demande pour une allocation, une carte de stationnement ou une autre mesure, nous **examinons** si cette **personne satisfait aux conditions administratives** et nous **évaluons son handicap**.

Afin de pouvoir évaluer le handicap d'une personne, nous avons également besoin d'informations provenant de son **dossier médical**.

Depuis juillet 2016, nous demandons ces informations **directement** au **médecin traitant** de la personne. Cette demande s'effectue par la **poste** et si le médecin dispose d'un certificat eHealth, également par **voie électronique**. La DG encourage l'envoi des informations par voie électronique car cette transmission est plus rapide et plus efficace que de remplir et d'envoyer des formulaires papier.



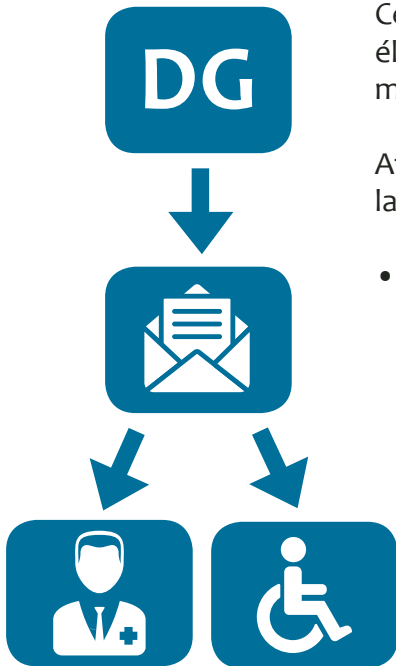
Amélioration de l'échange de données avec les médecins

Nous constatons toutefois que les informations médicales **mettent** parfois **du temps à nous parvenir**, ce qui ralentit considérablement le traitement des dossiers.

Ceci est dû entre autres aux **problèmes techniques** lors de l'échange électronique d'informations avec notre DG, au fait que le dossier médical du patient n'est pas toujours actualisé...

Afin de **faciliter l'échange de données** avec le médecin traitant, la DG a pris **quelques mesures** :

- Nous envoyons non seulement une lettre et/ou un message électronique au médecin, mais dorénavant aussi une **lettre** à la personne qui a introduit la demande. Par cette lettre, nous lui demandons de prendre contact avec le médecin traitant pour qu'il transmette les informations médicales à la DG.



Amélioration de l'échange de données avec les médecins

- De nombreux **problèmes techniques** (messages illisibles ou bloqués, problèmes dus à certains progiciels médicaux...) ont été **résolus** en 2017.
- Les médecins reçoivent un **accusé de réception** lorsqu'ils envoient des informations à la DG par voie électronique.

Fin 2017, nous avons mené une **enquête** auprès des médecins généralistes au sujet de l'échange de données avec notre service.

Enquête

Les médecins sont en général clairement partisans de la numérisation de l'échange de données, mais estiment que les **défauts de jeunesse techniques** sont encore trop nombreux.

En outre, il n'est pas toujours clair pour les médecins quelles informations médicales ils doivent transmettre à la DG.

Vous trouverez l'analyse complète de l'enquête sur notre site web (<http://handicap.belgium.be/docs/fr/rapport-enquete-fr.pdf>).

Partie III



**Améliorer notre
prestation de services**



En raison des problèmes au sein de notre service (problèmes techniques, retard dans le traitement des dossiers, mauvaise accessibilité...), nous avons élaboré un **“plan de stabilisation”** ayant pour objectif **d’améliorer notre prestation de services** dans les **2-3 prochaines années**.

Il s’agit entre autres des **projets/actions** suivants :



- Améliorer notre **accessibilité téléphonique** au moyen d’un meilleur soutien de nos collaborateurs et d’une approche plus structurée.
- **Améliorer la qualité des réponses** au téléphone et dans le formulaire de contact.
- **Améliorer les relations avec les collaborateurs des mutualités, des CPAS et des communes** qui enregistrent les demandes dans My Handicap.
- **Engagements supplémentaires** afin de faire face à la charge de travail.
- **Analyser le stress** auprès de nos équipes et élaborer un plan d’action pour le combattre.
- **Améliorer** notre **communication interne**.
- ...

SPF Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 150
1000 Bruxelles

<https://handicap.belgium.be/fr/>

Téléphone : 0800 987 99
(les jours ouvrables de 8h30 à 12h30)

E-mail : par le formulaire de contact
sur <https://handicap.belgium.be/fr>

Éditeur responsable : André Gubbels

D/2018/10.770/20