

**2018, AMÉLIORER NOTRE
PRESTATION DE SERVICE**



2018

Rapport annuel
Direction générale
Personnes handicapées



Service public fédéral
Sécurité sociale

.be

TABLE DES MATIERES

Partie I : nos activités en chiffres

3

2018 en un coup d'œil

Nos allocations

La carte de stationnement pour personnes handicapées

Notre personnel

Notre accessibilité

Plaintes

Partie II : nos principaux projets

22

HandizPark

Nouvelle version de My Handicap

Augmentation de certaines allocations

Partie III : améliorer notre prestation de services

30

Partie I



Nos activités en chiffres

2018 en un clin d'oeil



676.002

personnes ont une reconnaissance de leur handicap auprès de la DG, parmi lesquelles 613.591 adultes et 62.411 enfants



190.141

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



1,58 milliard

la DG a payé une somme de **1,58 milliard d'euros** en allocations



448.519

cartes de stationnement pour personnes handicapées sont **en circulation** ; **73.616** ont été délivrées en 2018

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 : 190.141.

Il s'agit là d'une **augmentation de 4% par rapport à 2017**. La **croissance la plus forte** peut être constatée parmi les **personnes âgées de plus de 65 ans (+5,1%)**, 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.

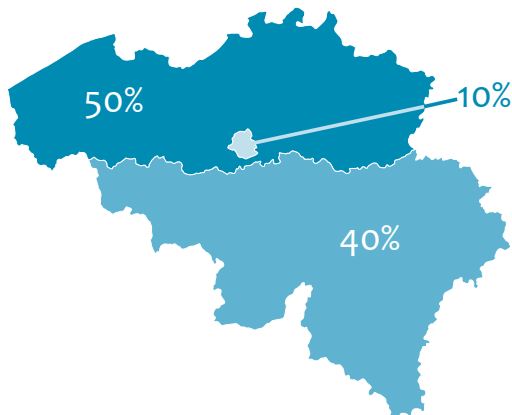
Les dossiers wallons et bruxellois sont encore toujours traités de A à Z par notre DG, en attendant le transfert définitif.

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 **101.913 demandes et révisions pour l'ARR/AI**, une **diminution de 9% par rapport à 2017**. En 2017, il y avait déjà une baisse de 20% par rapport à l'année précédente. 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 **MyHandicap** 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



Fin 2018, **47.455 dossiers ARR AI** (premières demandes et révisions à la demande de la personne) attendaient encore une décision parmi lesquels des dossiers récents, y compris les demandes introduites en décembre. Cela représente **une baisse de 11%** par rapport à l'année précédente.



Si l'on considère **l'ensemble des dossiers ARR/AI clôturés** (tant les demandes que les révisions à la demande de la personne et les révisions d'office à l'initiative de la DG Personnes handicapées), **126.928 dossiers ont été traités en 2018**. C'est **67% de plus** qu'en 2017. Ce chiffre en dit évidemment plus sur l'augmentation de la productivité que le solde des demandes et des révisions à la demande de la personne. Ce **résultat a été atteint grâce aux recrutements, à la formation de nouveaux collaborateurs et à une collaboration plus étroite entre les équipes**.



Le **délai moyen de traitement** pour les allocations (depuis l'introduction de la demande jusqu'à la décision) **s'élevait à 7,6 mois**, ce qui représente un **demi-mois de plus qu'en 2017** (la moyenne s'élevait à l'époque à 7 mois). Cette augmentation peut s'expliquer par l'opération de rattrapage qui a été nécessaire en 2018 (en raison du retard dû à des problèmes techniques en 2017).

Nos allocations

178.399
examens
médicaux

178.399 examens médicaux ont été effectués dans le cadre de la reconnaissance du handicap: **31% pour l'ARR/AI**, **5%** uniquement afin d'obtenir **une attestation de handicap**, **9% pour l'APA** en **Région wallonne et bruxelloise**, **18%** pour la **Région flamande** (Vlaamse sociale bescherming), **19%** pour obtenir **une carte de stationnement** et **18% pour les allocations familiales supplémentaires**.

En moyenne le volet médical du traitement de la demande prend **2,6 mois pour les adultes et 3,7 mois pour les enfants**.

1,58
milliard

La DG Personnes handicapées a payé **1,58 milliard d'euros en allocations**, ce qui représente une **augmentation** de près de **6%** par rapport à 2017, alors que le nombre de bénéficiaires n'a augmenté que de 4%. Cela peut s'expliquer par une augmentation de certaines allocations et une exonération plus élevée du revenu du partenaire dans le calcul de l'allocation d'intégration.

L'allocation mensuelle moyenne pour l'**ARR-AI s'élevait à 707 euros**, **21 euros de plus** que l'année précédente.

La carte de stationnement pour personnes handicapées



448.519

Fin 2018, 448.519
cartes de stationnement
étaient *en circulation*.

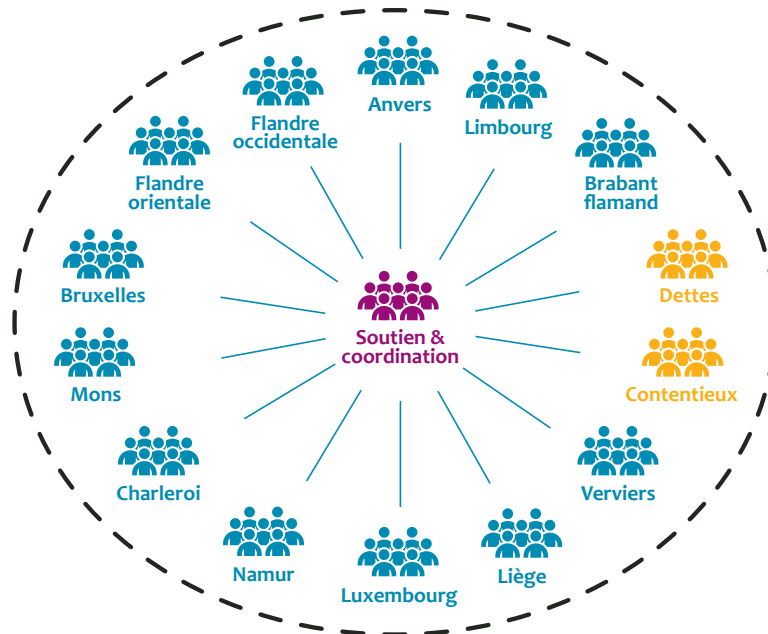


En 2018, nous avons octroyé
73.616 cartes de stationnement
(contre 63.787 en 2017).

Notre personnel

Fin 2018, **281 personnes** travaillaient auprès de la DG Personnes handicapées, ce qui représente **261 équivalents temps plein**.

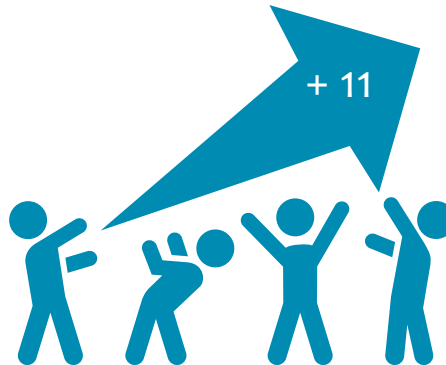
Ils travaillent en **12 équipes de base par région**. En outre, il y a **2 équipes spécialisées pour les dettes et les contentieux et une équipe centrale** (soutien et coordination).



Notre personnel

En 2018, **11 personnes ont été recrutées et 24 personnes ont quitté le service.**

Beaucoup de formulaires qui étaient auparavant envoyés sur papier sont maintenant reçus numériquement. Nous recevons les questionnaires remplis via **My Handicap** et les renseignements médicaux du médecin traitant nous parviennent principalement via eHealth. Par conséquent, de moins en moins d'envois postaux doivent être scannés dans les fichiers. Une vingtaine de personnes qui travaillaient auparavant dans le service de numérisation de la DG Personnes handicapées contribuent maintenant à traiter le courrier dans la salle du courrier général du SPF Sécurité sociale.



Notre accessibilité

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



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



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



Notre numéro
de téléphone général
0800 987 99



Notre accessibilité

Formulaires de contact

En 2018, nous avons reçu mensuellement en moyenne **14.575 formulaires de contact**.

94% des formulaires de contact en moyenne ont reçu **une réponse dans les délais**, à savoir dans les **10 jours ouvrables**.



14.575
formulaires

Notre numéro de téléphone général 0800 987 99

Nos agents qui répondent au numéro de téléphone gratuit sont **fort sollicités**. Nous suivons la situation de près afin d'**améliorer** de manière continue **notre accessibilité**.



Répartition des appelants en fonction de la langue

59% de nos appelants ont choisi d'être **aidés en français**, tandis que **41%** ont souhaité recevoir une réponse **en néerlandais**.

Notre accessibilité

Répartition des appels téléphoniques entre les équipes

Les appels téléphoniques sont pris en charge par les gestionnaires 'relations usagers' dans les équipes de base. C'est le code postal saisi par l'appelant qui détermine quelle équipe va prendre l'appel. Le nombre d'appels entrants varie considérablement d'une équipe à l'autre. Un système de backup permet d'envoyer l'appel vers une autre équipe lorsqu'une équipe n'arrive pas à répondre à tous ses appels.

1,4%
d'appels

Les appels de personnes qui parlent une langue nationale différente de celle de l'équipe de leur code postal, sont répartis entre les équipes de leur langue nationale. Les **1,4% d'appels** de ceux qui ne parviennent pas à entrer un code postal ou qui nous appellent depuis l'étranger sont répartis entre les équipes en fonction de la langue choisie.



Notre accessibilité

Appelant de ...	Pourcentage
Anvers	8,60%
Bruxelles	17,80%
Charleroi	10,70%
Hainaut	13,00%
Limbourg	4,40%
Liège	8,30%
Luxembourg - Dinant	4,40%
Namur - Huy	5,80%
Flandre orientale	6,50%
Verviers	4,50%
Brabant flamand	3,90%
Flandre occidentale	5,0%
Francophone habitant en Flandre	4,8%
Néerlandophone habitant en Wallonie	1,0%
Francophone sans code postal	0,9%
Néerlandophone sans code postal	0,5%

Nombre d'appelants dont l'appel a reçu une réponse

En 2018 nous avons globalement répondu à **78% des appelants** qui ont fait le choix de parler à un opérateur dans le **menu de notre numéro vert**.

78%
d'appelants

Mois	Appelants	Appelants répondus	% répondu
janvier	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets
février	18363	15427	84%
mars	20381	16399	80%
avril	12400	9526	77%
mai	17512	13511	77%
juin	17070	13543	79%
juillet	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets
août	13887	9095	65%
septembre	12556	8973	71%
octobre	13878	10110	73%
novembre	12294	8636	70%
décembre	7200	4803	67%
Global	103 111	80 435	78%

Par mois, on regarde le nombre de numéros de téléphone différents sur le mois. Le chiffre global correspond au nombre de numéros différents sur l'année.

----- Notre accessibilité -----

En raison d'un problème technique avec le logiciel de monitoring, les statistiques n'ont pas été correctement enregistrées pendant la première semaine de janvier et la seconde moitié de juillet. Ces mois n'ont pas été inclus dans l'aperçu afin de ne pas fausser les résultats.



Nombre d'appels

En 2018, nous avons su **répondre à 49% des appels** pour lesquels l'appelant a fait le choix de parler à un opérateur dans le menu de notre numéro vert. Comme le temps d'attente pour un appelant a été limité à 2 minutes en 2018, un grand nombre de personnes nous ont rappelé. Si nous regardons les appelants uniques, nous avons pu répondre à 78 % d'entre eux.

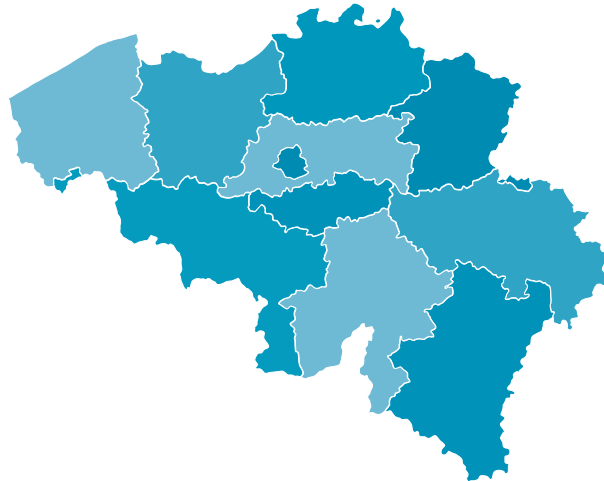
49%
d'appels
répondus

Mois	Nombre d'appels	Nombre d'appels répondus	% appels répondus
janvier	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets
février	33922	20730	61%
mars	40845	22265	55%
avril	24178	12042	50%
mai	37994	18287	48%
juin	34428	18174	53%
juillet	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets	Chiffres incomplets
août	29559	11781	40%
septembre	25058	11341	45%
octobre	28731	13137	46%
novembre	25869	11247	43%
décembre	13197	5632	43%
Global	293 781	144 636	49%

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

237
plaintes

En 2018, **237 plaintes ont été introduites**. A titre de comparaison : il y en avait **448 en 2017**. Le nombre de plaintes a donc été considérablement réduit.

Parmi celles-ci, **81% 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.





Les différents types de plaintes :

- **9,4% des plaintes** concernaient les **délais** (décisions, communication d'informations...), ce qui représente une forte diminution par rapport au 28,3% en 2017 ;
- **20,9% des plaintes** avaient trait à des **erreurs** ou **négligences** dans le **traitement des demandes** ;
- Une **accessibilité insuffisante** représente **7,9% 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%, en 2016 à 23,9% et en 2017 à 24,2%) ;
- L'**attitude** et le **comportement** des collaborateurs de la DG pendant le contact avec les clients font l'objet de **39,8% des plaintes** ;
- **18,3% des plaintes** sont liées à un **sentiment** (fondé ou non) **d'arbitraire** dans les **décisions** et **d'objectivité** ;
- **3,7% des plaintes** ont été classées dans une rubrique 'autres' : il s'agit entre autres de plaintes concernant notre **nouveau logiciel de traitement des dossiers**.

54% des plaintes étaient fondées et nous avons pris les mesures nécessaires.

Partie II



Nos principaux projets

Les cartes de stationnement pour les personnes handicapées sont très demandées. Par conséquent, des abus ont lieu régulièrement.

Les zones de police, les gardes communautaires et les gardiens de parking peuvent constater ces abus. Auparavant, il fallait contacter le SPF Sécurité sociale pour savoir si une carte était valable ou non.

Afin de faciliter le travail des inspecteurs compétents et d'identifier d'autres abus, la Smals a développé l'**application Handi2Park** pour la DG Personnes handicapées. Elle est reliée à une base de données contenant tous les numéros de cartes de stationnement valides.



Application
Handi2Park


En **scannant la carte ou en entrant le numéro de carte**, on peut immédiatement **vérifier si la carte est toujours valide**.

Depuis juin, l'application a été testée par les zones de police d'Anvers, Courtrai, Namur et Koekelberg. Au cours de la phase de test pendant l'été, **12,5 % des 16.000 contrôles uniques ont révélé une carte non valide**.


Handi2Park

Depuis novembre 2018, l'application est à la disposition de toutes les villes et communes belges. Au cours de 2018, **44.279 cartes uniques ont été vérifiées, dont 9,6 % ont été jugées invalides.**

Le coût de développement de l'application n'étant que de 135.000 euros et les premiers résultats étant prometteurs, l'application a été nommée pour un prix eGov dans la catégorie 'rentabilité'.


 Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale
Personnes handicapées



Handi2Park

Handi2Park vous permet de consulter la validité d'une carte de parking pour personne handicapée.



Introduisez le numéro de la carte de stationnement

Rechercher

© Service public fédéral Sécurité sociale

Nouvelle version de My Handicap

**nouvelle
version
MyHandicap**

En 2018, *la refonte de My Handicap* a été réalisée. La Smals a créé une **nouvelle version** de Handicap, basée sur Handiweb, l'outil précédemment utilisé pour la consultation des fichiers. De longs préparatifs ont précédé cette opération.

Initialement *My Handicap* avait été développé par Capgemini et lancé en juillet 2016. Dès le début, des problèmes techniques se sont posés, qui se sont aggravés lorsqu'un nouveau logiciel de back-office de la même société a été lancé en janvier 2017. L'affichage des données des dossiers laissait beaucoup à désirer et a semé la confusion parmi les citoyens et les partenaires professionnels. Il a finalement été décidé de **remplacer à la fois My Handicap et le logiciel back office**.

My Handicap, tel qu'il a été développé par Capgemini, a encore été utilisé temporairement pour soumettre les demandes. Pour le traitement des applications, l'ancien logiciel de back-office a été à nouveau utilisé. La consultation des fichiers a également été reprise temporairement via **Handiweb**.

Nouvelle version de My Handicap

Le **26 mars 2018**, une **nouvelle version de My Handicap a été lancée**, l'application en ligne pour **demander une allocation**, une **carte de stationnement** ou **toute autre mesure** auprès de nos services. Les réactions ont été très positives.

Il était de nouveau possible de **consulter le dossier et de remplir un questionnaire** afin de demander une allocation, une carte de stationnement ou toute autre mesure à l'aide d'un seul outil. Le principe fondamental est de partir de ce que nous savons déjà sur la personne handicapée. Dans l'écran d'accueil, on peut maintenant facilement voir ce que la personne possède déjà, à quoi elle a droit sur simple demande et ce qu'elle pourrait obtenir si elle remplit les conditions.



Nouvelle version de My Handicap

Il y a eu **beaucoup d'améliorations** par rapport à la version précédente :

**Nouvelle
version**

- La possibilité de **sauvegarder les données** et de **compléter le questionnaire plus tard**.
- La possibilité de sauvegarder les données d'un questionnaire précédent et de les utiliser pour une nouvelle demande pour un autre produit. Ainsi, les personnes qui remplissent le questionnaire détaillé pour obtenir une allocation n'ont plus besoin de remplir un questionnaire pour obtenir une carte de stationnement. Il est alors possible de le demander en un seul clic.
- La possibilité de **signaler des changements** directement dans My Handicap sans avoir à appeler ou à remplir un formulaire de contact (p.ex. numéro de compte bancaire, admission dans une institution, report des demandes d'information,...).
- Il est devenu possible pour un citoyen d'**introduire une demande pour autrui avec son propre eID grâce à une procuration**.
- La **demande de la European Disability Card** a été intégrée dans My Handicap.

Augmentation de certaines allocations

allocations
augmentées

Le 1^{er} juillet 2018, certaines allocations ont augmenté :

- Le barème de l'allocation de remplacement de revenus, catégorie C ;
- L'abattement de catégorie pour le calcul de l'allocation d'intégration (catégorie C) ;
- Les barèmes de l'allocation d'intégration (les 5 catégories).

Le 1^{er} août 2018, il y a eu une nouvelle augmentation de l'exonération qui est liée au « Prix de l'amour ».

Prix de
l'amour

L'allocation d'intégration est destinée à couvrir les dépenses liées au handicap, qui restent bien sûr les mêmes indépendamment de la situation familiale.

Augmentation de certaines allocations

Pour les personnes handicapées, le fait de vouloir cohabiter peut entraîner un désavantage financier. Lors du calcul de leur allocation d'intégration, il est en effet également tenu compte des revenus de leur partenaire. Plus ces revenus sont élevés, moins l'allocation d'intégration sera importante. Dans certains cas, cette allocation d'intégration disparaît même totalement.

Afin de compenser en partie le désavantage financier subi par des cohabitants, l'exonération liée au « Prix de l'amour » a été augmentée à partir du 1^{er} août 2018. Ainsi, les personnes handicapées qui cohabitent avec un partenaire pourront dans certains cas bénéficier d'une allocation d'intégration ou d'une augmentation de celle-ci.

Au 1^{er} septembre 2018, toutes les allocations ont également été augmentées de 2 % en raison du dépassement de l'indice pivot.

Vous trouverez les **nouveaux montants sur notre site Internet**.



Partie III



**Améliorer notre
prestation de services**

L'amélioration de nos services aux personnes handicapées est au cœur de nos activités.

En 2018, nous avons e.a. travaillé sur les **projets/actions** suivants :



- L'**accessibilité téléphonique** a été améliorée en 2017 et 2018 avec le recrutement de nouveaux gestionnaires relations usagers ayant reçu une formation accélérée.
- Il y a eu une amélioration continue de **My Handicap** grâce à la contribution de nos partenaires qui introduisent des demandes au sein des mutualités, dans les communes et les CPAS.
- Pour les Bruxellois, **l'accueil** des personnes handicapées par nos services **a été renforcé et élargi**.
- Afin de rattraper le retard, un plus grand nombre d'expertises médicales ont été réalisées **sur pièces**, notamment pour les cartes de stationnement.
- Un pool de gestionnaires de dossiers expérimentés s'est concentrée sur le **traitement administratif rapide** des dossiers en suspens les plus anciens.
- Un **tableau de bord de gestion** a été créé pour rendre compte de la situation du service. De cette façon, des mesures peuvent être prises rapidement.

SPF Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 150
1000 Bruxelles

www.handicap.belgium.be

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

E-mail : par le formulaire de contact
sur www.handicap.belgium.be

Éditeur responsable : André Gubbels

D/2019/10.770/36