

----- Livre “Pauvreté et handicap en Belgique” -----

Les personnes handicapées courent un plus grand risque de pauvreté que le reste de la population. En 2019, Le SPF Sécurité sociale et le SPP Intégration sociale ont publié un livre pour ***approfondir cette thématique***. Ce livre a vu le jour à la demande de la cellule stratégique Personnes handicapées et Lutte contre la pauvreté.

Les deux services publics ont réuni différents experts, membres du monde académique et conseillers pour jeter ***un nouvel éclairage sur la relation entre pauvreté et handicap***. Koen Hermans a présidé le comité de rédaction en tant que docteur en sciences sociales au centre de recherche LUCAS (KULEUVEN), responsable du développement du domaine de recherche Bien-être, pauvreté et exclusion sociale. L'ouvrage traite de différents thèmes tels que ***l'accès au marché du travail, l'exclusion sociale et le risque de pauvreté***.

L'enquête annuelle EU SILC mentionne les personnes handicapées comme un groupe présentant un risque accru de pauvreté ou d'exclusion sociale. Au niveau individuel, le revenu des personnes handicapées est en moyenne 28% plus bas. Les personnes qui dépendent entièrement de l'allocation de remplacement de revenu constituent l'exception la plus importante au sens négatif du terme. Leur revenu est deux fois moins élevé.



----- Livre “Pauvreté et handicap en Belgique” -----

En 2018, 23,1% des personnes dont le handicap « a un impact léger ou grave sur les activités quotidiennes » étaient menacées d’une situation de pauvreté ou d’exclusion sociale. Ce chiffre est considérablement plus élevé que le risque global de pauvreté de 16,4 %. Ce pourcentage est également supérieur à la moyenne de l’UE (20,9%).

La particularité de ce livre est la collaboration entre différents acteurs afin d’esquisser un tableau aussi large que possible de la relation entre handicap et pauvreté. Pour la première fois, les chiffres des différentes organisations ont été rassemblés.

Unia et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l’exclusion sociale montrent que les personnes handicapées sont toujours victimes de discrimination et que cela a un impact sur leur risque de pauvreté. L’Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale souligne combien il est difficile pour les personnes handicapées de se frayer un chemin dans le paysage administratif, ce qui se traduit par la problématique du « non Take-Up of Social Benefits ». Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées a également apporté une contribution de son point de vue et de ***son expertise sur la relation entre handicap et pauvreté et a donné des orientations concrètes sur la manière dont le monde politique peut réagir.***

Découvrez les présentations vidéo de la matinée d’étude et téléchargez le livre sur notre site.



Réactions positives à notre application Handi2Park

Fin 2018, nous avons lancé l'**application Handi2park**. Les zones de police considèrent l'application comme un **outil très important** pour effectuer des contrôles ciblés sur l'utilisation correcte de la carte de stationnement pour personnes handicapées. Maintenant, la validité des cartes peut être vérifiée en entrant le numéro de la carte ou en lisant le code QR. De cette manière, il est possible de déterminer immédiatement si une carte est valable ou non. Les cartes de personnes décédées peuvent être immédiatement détectées ainsi que les cartes périmées pour lesquelles un duplicata plus récent a été délivré.

165.171
unieke
controles

En 2019, **165.171 contrôles uniques** ont été effectués avec l'application. Dans 9 % des cas, la carte n'était pas valable. Les contrôles ciblés ont permis de constater que dans certains districts où des contrôles systématiques sont effectués, presque plus aucune carte non valable n'est interceptée.

Koen, coordinateur de la lutte contre la fraude :

“En région bruxelloise, lorsqu'un policier trouve une carte non valable, il nous demande de confirmer par téléphone que la carte n'est pas valable (en plus des données d'identification du titulaire de la carte et de la raison de son invalidité), après quoi le véhicule est souvent inexorablement remorqué.

Réactions positives à notre application Handi2Park

Depuis son introduction, nous avons déjà entendu de nombreuses histoires marquantes de la part d'agents, parfois même en direct au téléphone.

Par exemple, des agents avaient constatés qu'un véhicule était garé dans un endroit réservé aux personnes handicapées. Il n'y avait pas de carte de stationnement dans le véhicule, les agents ont donc infligé une amende. Ils ont ensuite poursuivi leur patrouille. Soudain, un homme est venu d'une maison voisine, gesticulant férocement, un ticket de parking à la main, pour les appeler à attendre un moment. Cet homme se fait connaître comme étant le propriétaire du véhicule pour lequel une amende a été infligée. Triomphant, il leur montre une carte de stationnement et leur dit qu'il a oublié de la présenter par distraction. Il leur demande également d'annuler l'amende. Les agents vérifient la carte avec la demande et il s'avère qu'elle n'est plus valable et qu'elle n'appartient pas non plus à cet homme. En conséquence, la carte est confisquée et le propriétaire du véhicule reçoit un procès-verbal supplémentaire pour avoir voulu présenter une carte non valable. De telles histoires sont heureusement rares, mais c'est un énorme avantage que les agents de Handi2park puissent faire des observations sur place avec les données en direct de notre base de données. Ainsi, les places de parking pour les personnes handicapées restent libres pour ceux qui en ont vraiment besoin.”



Plan d'action pour l'amélioration des services

20 actions concrètes ont été définies pour 2019 afin d'améliorer la qualité du service.

Développer et utiliser des tableaux de bord de pilotage	Aménager l'accueil des visiteurs à la Finto	Mettre en place un système de monitoring des applications informatiques	Clarifier le rôle et les objectifs des facilitateurs
Réaliser des évaluations sur pièces et mettre en place un pool des gestionnaires de dossiers	Approfondir la collaboration avec les mutualités et les cpas	Réaliser des adaptations dans Medic-e (application pour les évaluations médicales)	Clarifier le cadre de fonctionnement et les objectifs des équipes
Suivre l'état d'avancement des demandes à toutes les étapes	Elargir les fonctionnalités de My Handicap	Mettre en place une application pour le suivi des demandes ICT	Renforcer l'appui technique et juridique offert aux équipes
Mettre en place un système d'assurance qualité	Mettre en place un nouveau système de génération des documents	Migrer vers le nouveau système de téléphonie (UCAAS)	Recruter des gestionnaires relations usagers et des médecins évaluateurs
Harmoniser les procédures de travail	Adapter les formulaires de contact	Commencer le trajet de remplacement du logiciel TETRA	Mettre en place un parcours de formations accélérées pour les nouveaux agents



Plan d'action pour l'amélioration des services

Gestionnaire de dossier Christophe :

“En tant que nouveau collègue, j’ai suivi le programme de formation accélérée. C’était une bonne introduction, qui a été complétée par beaucoup d’apprentissage au cours des premières semaines au sein de ma propre équipe. Les questions que nous recevons au téléphone sont très diverses. Elles peuvent concerner des retards, des problèmes pour obtenir des documents médicaux, des questions sur le calcul de leur allocation, etc. Je pense que je parle au nom de nombreux collègues lorsque je dis que 2019 a été une année chargée pour la téléphonie. Nous étions prêts à recevoir tous les appels, quelle que soit la région d’où provenaient les personnes, et à essayer de répondre aux nombreuses questions du mieux que nous pouvions.”

Création d’un pool d’employés pour la gestion des dossiers et les évaluations sur pièces au sein des équipes de base

Plusieurs équipes régionales de base travaillent au sein de la DG Personnes handicapées. La mise en place d’un pool de gestionnaires de dossiers en 2018-2019 a permis de réduire **structurellement** les différences de retard de dossiers administratifs à traiter entre les équipes. Les différences qui existent encore aujourd’hui sont presque exclusivement liées à la disponibilité inégale des médecins évaluateurs.



Plan d'action pour l'amélioration des services

Didier de l'équipe de soutien :

“Dans la région du Limbourg, de Bruxelles et du Hainaut, il y avait un retard dans le traitement des dossiers administratifs. Du côté francophone en particulier, le ‘pool’ de gestionnaires de dossiers a fait de gros efforts. À l’origine, les dossiers étaient répartis entre tous les employés francophones, quel que soit le lieu de résidence de la personne handicapée. Chaque semaine, tous les dossiers qui étaient prêts à être traités pendant plus de cinq mois ont ensuite été distribués aux employés du ‘pool’. La solidarité entre les différentes équipes a permis de rattraper le retard dans les dossiers. En échange, l’équipe du Hainaut a déployé des calltakers supplémentaires pour répondre aux appels destinés au numéro 0800.”

Début 2019, 34 % des dossiers à traiter étaient des dossiers en retard. Début 2020, ce chiffre était tombé à 15 %. Maintenant que ce retard a été résorbé, à partir de 2020, les employés du pool ne travailleront plus que sur les retards de leur propre région.

Renouvellement du système de téléphonie

En 2019, le SPF Sécurité sociale est passé à l'UCCaaS G-Cloud pour la gestion de **tous les systèmes de téléphonie**. UCCaaS est une plateforme mutualisée de communication et de collaboration unifiée offerte par le G-Cloud à l'ensemble de l'administration fédérale.



Plan d'action pour l'amélioration des services

Ce projet était d'une grande importance, en particulier pour le numéro gratuit 0800 de la DG Personnes handicapées qui, avec **des pics allant jusqu'à 1400 appels** en une demi-journée, est l'un des **numéros les plus appelés de l'administration fédérale**.

Afin de gérer le flux de communication, le SPF Sécurité sociale a donc opté pour ce nouveau logiciel de téléphonie dans le **G-Cloud** en 2019. Le logiciel est maintenant utilisé pour le numéro général du SPF et le numéro 0800 de la DG Personnes handicapées. Concrètement, il s'agit d'un lien entre Skype et Genesys. **Plus de 600 employés** utilisaient déjà l'UCCaaS depuis 2016 pour leur téléphonie interne, le chat et le courrier électronique.

Afin d'améliorer notre permanence dans le traitement des appels, des rapports détaillés et fiables ont été demandés. En effet, afin de pouvoir continuellement améliorer le service, il est essentiel de connaître la qualité des appels.

En 2019, des mesures importantes ont été prises pour améliorer le service, en répondant aux appels plus rapidement et en améliorant la qualité des réponses, grâce à des employés supplémentaires et à de meilleurs outils. Par exemple, les questions relatives aux dates de paiement sont désormais traitées en totalité par le biais de la réponse vocale interactive (IVR). La DG Personnes handicapées répond également de plus en plus rapidement aux questions via le formulaire de contact en ligne. Répondre plus rapidement



Plan d'action pour l'amélioration des services

signifie que nous évitons les appels téléphoniques. Parallèlement, la régionalisation ajoute une complexité supplémentaire au traitement des questions des citoyens. C'est principalement grâce à des rapports beaucoup plus riches que nous pouvons désormais procéder aux ajustements nécessaires.

Les données sur le nombre d'appels téléphoniques et d'autres données clés de la DG Han sont désormais également communiquées sur le **site web sur une base mensuelle. Transparents sur nos services, c'est ainsi que nous voulons être !**

être
transparents



SPF Sécurité sociale

Direction générale Personnes handicapées

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 150

1000 Bruxelles

www.handicap.belgium.be

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

E-mail : via le formulaire de contact à
l'adresse www.handicap.belgium.be

Editeur responsable : André Gubbels

D/2020/10.770/29