

RAPPORT ANNUEL DIRECTION GÉNÉRALE PERSONNES HANDICAPÉES



2020

2020 : Garantir la continuité
de nos services pendant
la pandémie



Service public fédéral
Sécurité sociale

.be

SOMMAIRE

Partie I : garantir la continuité de nos services pendant la crise de Corona	3
Partie II : nos activités en chiffres	6
2020 en un coup d’œil	7
Nos allocations	8
La carte de stationnement pour les personnes handicapées	15
Notre accessibilité	16
Le personnel de la DG	21
Plaintes	22
Partie III : principales nouveautés	23
Législation	24
Mesures contre la propagation du coronavirus	32
Projets	36

Partie I



**Garantir la continuité
de nos services pendant
la crise du Corona**

Garantir la continuité de nos services pendant la crise du Corona

La **mission** de la Direction générale (DG) Personnes Handicapées est d'**aider les personnes handicapées de manière correcte, rapide et efficace** lorsqu'elles demandent des allocations, des cartes de stationnement ou des attestations pour bénéficier d'autres droits sociaux ou fiscaux.

2020 a été une année pleine de défis inattendus. À partir du 16 mars 2020, nous avons dû annuler tous les rendez-vous avec nos médecins et les jours de séance de nos travailleurs sociaux, initialement jusqu'au 31 mars. À l'époque, nous ne pouvions pas soupçonner les effets à long terme que le coronavirus aurait sur nos services.

Des discussions internes sur la manière de garantir la continuité de services aux personnes handicapées ont rapidement eu lieu. Nos médecins prenaient leurs décisions sur la base du dossier, dans la mesure du possible, sans rencontrer physiquement la personne handicapée. Nos assistants sociaux ont **organisé des permanences téléphoniques pour remplacer leurs permanences dans de nombreuses municipalités.** Nos gestionnaires de dossier ont répondu aux formulaires de contact et d'appels téléphoniques et ont fait beaucoup d'efforts pour réduire au maximum les délais de traitement des dossiers.

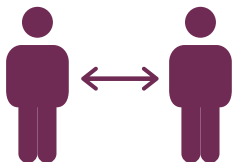


Garantir la continuité de nos services pendant la crise du Corona

Dans de nombreux cas, nos partenaires sur le terrain n'ont pas, eux non plus, pu organiser des rendez-vous physiques. Pour cette raison, nous avons décidé qu'ils pouvaient demander d'avancer la date d'introduction des demandes pour ceux qui n'ont pas pu obtenir un rendez-vous auprès d'un CPAS, d'une municipalité ou d'une mutualité. De cette façon, une personne handicapée (si elle remplit les conditions) pourrait obtenir son allocation rétroactivement dès que la demande a pu être effectivement introduite.

Le gouvernement fédéral a décidé d'accorder une «**prime corona**» mensuelle aux personnes ayant reçu une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration à partir de juillet 2020. Une vue d'ensemble de toutes les mesures que nous avons prises dans le cadre de la pandémie se trouve plus loin dans ce rapport annuel.

La pandémie a montré que la **proximité physique est souvent nécessaire** pour que les personnes en situation de vulnérabilité puissent faire valoir leurs droits. Lors du premier confinement, nous avons reçu beaucoup moins de demandes via My Handicap. Ce qui est frappant, cependant, c'est que les gens ont plus souvent fait la demande eux-mêmes (ou ont demandé à leurs proches de le faire pour eux) parce que les canaux professionnels n'étaient pas disponibles. Dans les mois qui ont suivi, nous n'avons pas récupéré la perte de demandes pendant le premier confinement, même si le nombre de demandes a augmenté dans les mois d'après.



Partie II



Nos activités en chiffres

2020 en un coup d'œil



598.241

personnes ont une reconnaissance de leur handicap à la DG



206.259

personnes reçoivent chaque mois une **allocation de remplacement de revenus et/ou une d'intégration (ARR/AI)**



1,78 milliard

La DG a versé une somme de **1,71 milliard d'euros** en allocations



465.099

Il y a **465.099 cartes de stationnement** pour personnes handicapées **en circulation**, dont **60.072** ont été **délivrées** en 2020

Nos allocations

En raison de la 6^e réforme de l'État, nous ne fournissons des informations que sur les allocations de remplacement de revenus et d'intégration, qui relèvent entièrement de notre compétence.

Vous trouverez de plus amples informations sur ce que la DG a réalisé en 2020 en tant que service aux autres régions sur notre site web :

- pour les **allocations aux personnes âgées** :
<https://handicap.belgium.be/fr/nos-services/allocation-aide-personnes-agees.htm>
- pour les **allocations familiales supplémentaires** :
<https://handicap.belgium.be/fr/nos-services/allocations-familiales-supplementaires.htm>
- Le nombre de personnes **recevant une allocation de remplacement de revenus et/ou d'intégration (ARR/AI)** n'a jamais été aussi élevé : **206.259**. Cela représente une **augmentation de 3 %** par rapport à 2019.
- **51 %** des personnes qui reçoivent une **ARR/AI** vivent en **Flandre**, **40 %** en **Wallonie** et **9 %** à **Bruxelles**.
- Il y a eu **98.092 demandes et examens à la demande de la personne handicapée pour l'ARR/AI**. C'est moins qu'en 2019 (**101.777**). Ce phénomène n'est pas exclusivement dû à

206.259
ARR/AI

98.092
demandes
et examens



Nos allocations

la crise corona : si le nombre a semblé se stabiliser en 2019, on a constaté une baisse de 9 % en 2018 et même de 20 % en 2017 par rapport à l'année précédente.

- Fin 2020, une décision n'avait pas encore été prise pour **38.252 dossiers ARR/AI** dans lesquels la personne elle-même avait demandé une demande ou une révision ou dans lesquels il y avait une révision d'office. Il s'agit d'une légère **augmentation de 1,46 %** 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), **97.511 dossiers** ont été complétés pour l'ARR/AI en 2020.
- Le **délai moyen de traitement** des **allocations ARR/AI** (de l'introduction de la demande à la décision) était de **5 mois**. Ce délai est beaucoup plus court qu'en 2019 (où la moyenne était de 6,3 mois).

97.511
dossiers
complétés





L'évolution de l'allocation de remplacement de revenu

À la fin de 2020, **121.043 personnes recevront une allocation de remplacement de revenus**. 19.815 d'entre eux ne recevaient qu'une ARR, 101.228 cumulaient l'ARR et l'AI. Entre 1994 et 2020, le nombre de personnes ayant droit à une ARR a augmenté d'environ 40 %.

À la fin de l'année 2020, 50,1 % des bénéficiaires de l'ARR sont des hommes et 49,9 % sont des femmes. C'est la première fois depuis la création de l'ARR qu'il y a une majorité d'hommes parmi les ayants droit.

L'âge moyen des personnes ayant droit à une ARR en 2020 est de 46,3 ans. Pour les hommes, l'âge moyen est de 44,1 ans ; pour les femmes, il est supérieur de plus de 4 ans, avec un âge moyen de 48,4 ans.

Vous souhaitez des informations plus détaillées sur l'évolution de l'allocation de remplacement de revenus ? Jetez un coup d'œil à la section '**Focus sur les chiffres**' sur le site web du SPF Sécurité sociale.

<https://socialsecurity.belgium.be/fr/focus-sur-les-chiffres/evolution-de-lallocation-de-remplacement-de-revenus>

6253
4253
314
875

Nos allocations

1,78
milliards
d'euros

- La DG Personnes handicapées a versé **1,78 milliard d'euros en allocations**.
- L'**allocation mensuelle moyenne pour l'ARR-AI** s'élevait à **730 euros en 2020**, soit **13 euros de plus** que l'année précédente.
- Il y a eu **148.660 examens médicaux** dans le cadre de la reconnaissance du handicap : **34,1 % pour l'ARR/AI**, **8,4 %** uniquement pour **obtenir une attestation de reconnaissance du handicap**, **9,5 %** pour l'**APA pour la région wallonne et bruxelloise**, **16 %** pour la **région flamande** dans le cadre de la **protection sociale flamande**, **21 %** pour une **carte de stationnement** et **11 %** pour les **allocations familiales supplémentaires**.
- Le délai moyen de traitement de l'évaluation de la perte d'autonomie de la personne handicapée (donc, sans le volet administratif de la requête) était de **2,2 mois** pour les **adultes** et de **2,9 mois** pour les **enfants**.





Nos rendez-vous chez le médecin pendant la pandémie

Nous avons réalisé moins d'évaluation de la perte d'autonomie de la personne handicapée en 2020 que l'année précédente. En 2020, près de 3 examens sur 4 ont été réalisés « **sur pièces** » (le dossier où figurent les renseignements fournis par les médecins), alors qu'en temps normal, ce chiffre est inférieur à la moitié. La décision d'inviter physiquement les personnes handicapées uniquement lorsque les informations du dossier étaient insuffisantes nous a permis de continuer à traiter les dossiers malgré la situation sanitaire.

Dans ce tableau (qui concerne les personnes adultes), vous trouverez une comparaison avec les 2 années précédentes.

Traitement des dossiers médicaux pour adultes : sur base du dossier ou sur rendez-vous avec un médecin évaluateur

	Sur base du dossier	%	Sur rendez-vous avec un médecin évaluateur	%	JUSQU'À
2018	63.847	43,5 %	82.893	56,5 %	146.740
2019	69.734	45,0 %	85.316	55,0 %	155.050
2020	97.408	73,7 %	34.843	26,3 %	132.251



Pathologie

Lors de l'évaluation de la perte d'autonomie, les médecins de la DG prennent en compte ***l'impact du handicap sur la vie quotidienne***. Les aides auxquelles une personne a droit dépendent donc de chaque situation individuelle et non pas seulement de l'affection dont elle souffre.

Les médecins évaluateurs de la DG tiennent des statistiques sur une centaine de maladies et d'affections. Le tableau ci-dessous présente une compilation par grandes catégories des types de pathologie des personnes ayant bénéficié d'une allocation d'intégration (AI) ou d'une allocation de remplacement de revenus (ARR) en décembre 2020.



Type de pathologie des personnes recevant une ARR/AI

Pathologie	Femme %	Homme %	Total %
Orthopédie	33,1 %	20,4 %	27,0 %
Troubles psychologiques	23,9 %	30,4 %	27,0 %
Système nerveux	10,7 %	10,4 %	10,5 %
Cœur	6,1 %	10,4 %	8,1 %
Néoplasie	7,7 %	5,7 %	6,7 %
Trauma	3,5 %	7,0 %	5,2 %
Maladies pulmonaires	3,8 %	3,9 %	3,8 %
Endocrinologie	3,4 %	3,8 %	3,6 %
Problèmes de vision	1,9 %	2,2 %	2,1 %
Anomalies chromosomiques	1,3 %	1,4 %	1,4 %
Digestion	1,5 %	1,2 %	1,3 %
Problèmes auditifs	1,1 %	1,1 %	1,1 %
Uro-génital	1,0 %	1,2 %	1,1 %
Hématologie	0,5 %	0,4 %	0,4 %
Infection	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Problèmes dermatologiques	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Périnatalité	0,0 %	0,1 %	0,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %

La carte de stationnement pour les personnes handicapées



465.099

*Fin 2020, il y avait
465.099 de cartes
de stationnement
en circulation*



*En 2020, nous avons émis 60.072
cartes de stationnement, soit une
diminution de 15,87 % par rapport
à l'année précédente*



Notre accessibilité

Les principaux canaux de nous joindre sont les suivants :



formulaire

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



téléphone

Notre numéro de
téléphone général
0800 987 99



permanences

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

Notre accessibilité

Formulaires de contact

174.659
formulaires
de contact

En 2020, nous avons traité **174.659 formulaires de contact**, soit une moyenne **mensuelle de 14.555 formulaires de contact**. *C'est à peu près le même niveau que l'année précédant Corona, soit une légère baisse de 1,15 %.*

96 % des formulaires de contact ont **reçu une réponse dans les délais**, c'est-à-dire **dans les 10 jours ouvrables**. Il s'agit d'une légère amélioration de 1 % par rapport à l'année précédente.

Notre numéro de téléphone général 0800 987 99

Notre numéro de téléphone gratuit a été **fortement sollicité**. En 2020, nous avons reçu plus d'appels que la moyenne.

Nous avons reçu **270.077 appels téléphoniques**, soit 28.000 de plus que l'année précédente. Nous avons pu répondre à 186.123 d'appels (69 %).

270.077
appels
téléphoniques



Notre accessibilité

Nombre d'appels répondus par mois sur le numéro 0800

Mois	Appels
Janvier	21045
Février	17431
Mars	17492
Avril	13555
Mai	14172
Juin	17341
Juillet	14255
Août	15113
Septembre	13708
Octobre	16548
Novembre	14402
Décembre	11616

Nombre d'appels dans les centres régionaux d'expertise médicale



Depuis novembre 2019, nous tenons également des statistiques sur le nombre d'appels dans nos centres régionaux pour une expertise médicale. **Chaque centre régional dispose de son propre numéro de téléphone, en plus du numéro 0800.** C'est là que **les appelants peuvent** poser des questions sur leur rendez-vous avec notre médecin.

Notre accessibilité

Une baisse sensible du nombre d'appels a été constatée à partir du mois d'avril. En effet, du 16 mars au début du mois de juillet, il n'y a pas eu de rendez-vous dans nos centres médicaux. En conséquence, il y a eu moins d'appels téléphoniques de personnes souhaitant annuler leurs rendez-vous ou ayant des questions à leur sujet. Cependant, notre personnel a appelé de nombreuses personnes pour annuler et reprogrammer leurs rendez-vous.

Nombre d'appels traités par mois dans les centres régionaux d'expertise médicale

Mois	Nombre d'appels traités par jour	Nombre d'appels traités par mois
Janvier	168	3694
Février	167	3330
Mars	191	4211
Avril	49	1022
Mai	54	964
Juin	56	1170
Juillet	93	1944
Août	90	1888
Septembre	92	2022
Octobre	95	2099
Novembre	107	2025
Décembre	81	1297





Pour des chiffres récents plus détaillés sur notre accessibilité téléphonique, vous pouvez consulter notre site web où nous publions les derniers chiffres chaque mois.

<https://handicap.belgium.be/fr/chiffres/telephonie.htm>

Les permanences de nos assistants sociaux

Au cours d'une année « normale », nos assistants sociaux organisent des permanences dans de nombreuses villes de Belgique. En 2019, par exemple, **160 permanences ont eu lieu, en moyenne, chaque mois.**

En raison de la pandémie, tous les jours de permanence ont été annulés à partir du 16 mars 2020 afin de protéger la santé de notre public cible, de nos partenaires locaux et de notre propre personnel. Ce n'est qu'**à partir du 9 juillet 2020 que nos permanences ont pu reprendre progressivement.**

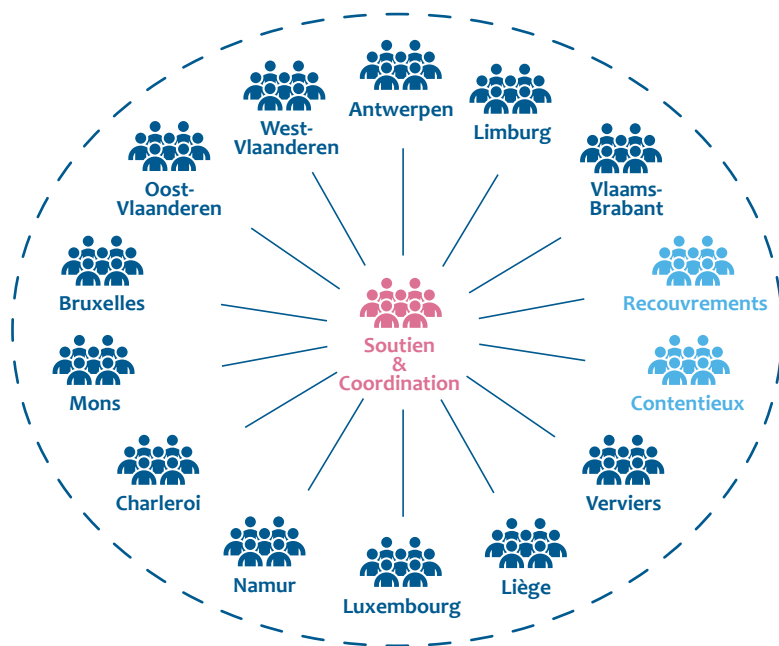
Nos assistants sociaux ont assuré des permanences téléphoniques et ont répondu par e-mail aux questions de ceux qui, autrement, seraient passés un jour de séance.

« Garder de la distance n'est pas dans les gènes d'un assistant social. Avec un peu de créativité (prises téléphoniques et séances d'information digitales par exemple) nous avons essayé de toucher au mieux nos clients et partenaires lors des confinements successifs. » **Emilie Coppens**

Le personnel de la DG

Fin 2020, la DG Personnes handicapées employait **303 personnes**, soit 280,9 équivalents temps plein. Les employés de cette DG représentent **48,95 % du nombre total d'employés du SPF Sécurité sociale**.

Ils travaillent **en 12 équipes de base par région**. En outre, il existe 2 équipes spécialisées dans les recouvrements et le contentieux (recours devant le Tribunal ou la Cour du Travail) et 1 équipe centrale de soutien et de coordination.



En 2020, **29 personnes ont été recrutées** et le même nombre a quitté le service.



Plaintes

105
plaintes

En 2020, **105 plaintes** ont été déposées. À titre de comparaison, il y en avait 182 en 2019.

Parmi celles-ci, **91% étaient de « vraies plaintes »**, les autres étaient des demandes d'information, des questions ne relevant pas de notre compétence ou des contestations de décisions susceptibles de recours.

- **2 %** des plaintes concernaient les **délais** (décisions, obtention d'informations, etc.). Il s'agit d'une diminution par rapport aux 8,6 % de 2019.
- **12,9 %** des plaintes concernaient **des erreurs ou des négligences** dans le traitement des demandes.
- **L'accessibilité insuffisante** ne représente encore que **1 %** des plaintes.
- **L'attitude et le comportement du personnel de la DG** lors des contacts avec les clients font l'objet de **35,6 % des plaintes**.
- **37,6 %** des plaintes portent sur un sentiment (justifié ou non) **d'arbitraire** dans les décisions et d'objectivité.
- **10,9 %** des plaintes ont été classées dans la catégorie « autres ».

Dans **26 %** des cas, la plainte était justifiée et nous avons pris les mesures nécessaires.



Partie III



Principales nouveauautés

Annulation de la condition de résidence pour l'allocation de remplacement de revenus

Dans son arrêt du 12 mars 2020, la Cour constitutionnelle a décidé que même les personnes qui vivent en Belgique depuis moins de 10 ans peuvent avoir droit à une allocation de remplacement de revenus. Concrètement, cette annulation de la condition de résidence signifie que les personnes qui veulent bénéficier d'une allocation de remplacement de revenus ne doivent plus avoir leur résidence effective en Belgique pendant 10 ans, dont au moins 5 ans sans interruption. La décision est rétroactive : si, dans le passé, une personne n'a pas pu obtenir une allocation de remplacement de revenus sur la base de cette condition, sa demande peut être réexaminée.

La Cour constitutionnelle a jugé que l'article 4, § 1, deuxième et troisième alinéas, de la loi du 27 février 1987 relative aux prestations en faveur des personnes handicapées devait être annulé car :

1. La disposition n'est pas conforme à l'article 6 du règlement (CE) n° 883/2004, étant donné que les périodes de séjour dans un autre État membre de l'UE ne sont pas prises en considération, et ;



2. l'intention de la disposition d'étendre les conditions existantes d'octroi de la résidence effective en Belgique à une durée minimale de résidence afin de renforcer le lien que les bénéficiaires doivent avoir avec la Belgique et son système d'aide sociale n'était pas conforme à l'article 23 de la Constitution. L'article 23 de la Constitution prévoit que chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine et contient une obligation de statu quo. Cette disposition constituait une réduction significative du niveau de protection de l'aide sociale.

Dans son arrêt du 22 juin 2020, la Cour de cassation a confirmé le jugement du tribunal du travail du 28 août 2018. La Cour a jugé que la condition de nationalité de la loi sur les prestations pour les personnes handicapées n'est pas conforme à l'article 29 §1 de la Directive Qualification.

L'arrêt fait suite à une décision du tribunal du travail de Bruxelles (arrêt n° 2018/AB/223). Il y a été jugé que **les personnes subsidiairement protégées ont droit aux allocations fédérales pour personnes handicapées**. La Directive Qualification (directive européenne 2011/95/UE) prévoit que les États membres peuvent limiter l'assistance sociale des personnes bénéficiant d'un statut de protection subsidiaire aux prestations de base. Le Tribunal du travail a estimé que le législateur n'a pas voulu faire usage de cette possibilité. En outre, **les prestations destinées aux personnes handicapées sont des prestations fondamentales au sens de la Directive Qualification et ne peuvent être limitées**.

Devis sur les révisions de l'exigence de nationalité (gestionnaire de dossier).



En Flandre, les révisions en matière d'allocations familiales supplémentaires se font désormais via le « *Groeipakket* »

15 janvier 2020

*En Flandre, le système d'allocations familiales a été récemment réformé et renommé « *Groeipakket* ». Les allocations familiales supplémentaires en font également partie ; elles y ont été rebaptisées « *Zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte* » (Allocation de soins pour les enfants ayant un besoin de soutien spécifique).*

Nouvelles demandes

Depuis le 1^{er} janvier 2019, toutes les premières demandes d'allocations familiales supplémentaires sont introduites, en Flandre, via la caisse de paiement du « *Groeipakket* » que les parents ont choisi eux-mêmes (FONS, Infino, Kidslife Vlaanderen, MyFamily ou Parentia). L'évaluation médicale de l'enfant handicapé est faite par les médecins de Kind en Gezin.



Révisions à l'initiative des parents de l'enfant concerné

Les parents d'un enfant concerné par les allocations familiales supplémentaires, ayant déjà un dossier et souhaitant le faire réviser de leur propre initiative, pouvaient le demander auprès du SPF Sécurité sociale jusqu'à la fin 2019. Depuis le 1^{er} janvier 2020, pour une telle demande de révision, les demandeurs doivent contacter la caisse de paiement du « **Groeipakket** ». Le SPF Sécurité sociale continue à traiter les révisions en cours (celles pour lesquelles il doit encore prendre une décision) ; les dossiers finalisés sont ensuite transférés en Flandre mensuellement.

Révisions à l'initiative du gouvernement

Outre les révisions faites à l'initiative des personnes, il existe également des révisions à l'initiative des pouvoirs publics (les « **révisions d'office** »), afin d'éviter que la reconnaissance du handicap de l'enfant n'arrive à expiration. Les parents de l'enfant en sont toujours informés, par lettre, 6 mois à l'avance. En décembre, les dernières lettres à cet effet ont été envoyées par le SPF Sécurité sociale, pour les dossiers dont la reconnaissance expirera au plus tard le 30/06/2020. La Flandre sera responsable de la révision des dossiers dont la reconnaissance expire après le 30/06/2020.

Les révisions de l'allocation supplémentaire pour enfant sont également adoptées par le « **Groeipakket** » en Flandre.

« Du côté néerlandais, TOUS les dossiers concernant les allocations familiales supplémentaires ont été transférés vers 'Opgroeien'. En janvier 2022, suivra le transfert des dossiers bruxellois et wallon vers les régions. » **Isabelle Wauters**

Les montants des allocations ont augmenté en janvier et en mars

À partir du 1^{er} janvier 2020, une augmentation de 1,25 % (hors indice) du montant de base pour toutes les catégories de l'allocation de remplacement de revenus (ARR) a été appliquée.

Pour la **catégorie A**, le nouveau montant de base était de **5.373,01 €** : le nouveau montant indexé était de **7.523,29 €**.

Pour la **catégorie B**, le nouveau montant de base était de **8.059,52 €** : le nouveau montant indexé était de **11.284,94 €**.

Pour la **catégorie C**, le nouveau montant de base était de **10 891,94 €** : le nouveau montant indexé était de **15 250,89 €**.

Parallèlement, les barèmes d'exonération des catégories A, B et C de l'allocation d'intégration (AI) ont également été augmentés dans les mêmes proportions.

L'exonération du « *Prix de l'amour*¹ » pour l'allocation de remplacement de revenus (ARR) (= 50 % de l'échelle des salaires de la catégorie A de l'ARR) a également été portée à **3 761,65 €**.

En outre, l'indice pivot pour les prestations sociales a été dépassé en février. Cela signifie que tant l'allocation de remplacement de revenus que l'allocation d'intégration ont été augmentées de 2 % en mars.

¹ Le « *prix de l'amour* » concerne la prise en compte des revenus du conjoint dans le calcul des allocations.

Modification législative pour lancer automatiquement la transition des allocations familiales supplémentaires aux allocations pour adultes

Le 6 avril, une modification de la loi relative aux allocations pour personnes handicapées a été publiée au Moniteur belge.

L'objectif de cette modification est de lancer automatiquement la procédure d'obtention d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration pour les enfants qui ont droit à des allocations familiales supplémentaires jusqu'à l'âge de 21 ans, même s'ils n'en ont pas fait la demande eux-mêmes. De cette manière, nous leur facilitons l'exercice à leurs droits. Depuis le 1/08/2020 il est donc possible d'avoir une ARR/AI dès l'âge de 18 ans.

Nous les informerons **par courrier** et leur demanderons des informations complémentaires. La procédure de demande peut être clôturée par une réponse écrite dans laquelle la personne indique qu'elle souhaite s'abstenir d'entamer cette procédure. Cette loi entre en vigueur en janvier 2021.



« Le but est d'éviter un non-recours au droit à une allocation pour personnes handicapées par les enfants qui ont bénéficié d'une allocation familiale majorée. » **Katrien Geukens**

Impact du Brexit pour les personnes handicapées de nationalité britannique

Le 31 janvier 2020, le Royaume-Uni a quitté l'Union européenne. Le 1^{er} janvier 2021, la période de transition prenait fin et la réglementation européenne n'était, en principe, plus d'application pour le Royaume-Uni. Néanmoins, l'accord de retrait garantit le maintien de certains droits à certaines conditions spécifiques.

Les personnes handicapées de nationalité britannique qui, avant le 1^{er} janvier 2021 :

- perçoivent une allocation d'intégration ;
- perçoivent une allocation de remplacement de revenus ;
- exportent leur allocation d'intégration vers le Royaume-Uni ;
- exportent leur allocation d'intégration vers un autre pays de l'UE ou vers la Suisse ;

conservent le droit à cette allocation à vie, pour autant qu'elles demeurent de manière ininterrompue dans l'une de ces situations.

Exemples d'interruptions :

- transfert du domicile vers un autre pays ;
- radiation du registre national après départ à l'étranger.

Toutefois, rien ne change pour les personnes de nationalité britannique qui remplissent une autre condition de nationalité et donc qui, avant le 1^{er} janvier 2021, remplissaient également une autre condition de nationalité que celle d'être ressortissantes d'un État membre de l'Union européenne.

Par exemple (article 4 de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux personnes handicapées) :

- Inscrit au registre national ;
- Avoir bénéficié de l'allocation familiale supplémentaire pour les enfants jusqu'à l'âge de 21 ans ;
- ...



Mesures contre la propagation du coronavirus

L'année 2020 a été marquée par la pandémie et par la volonté de maintenir nos services à distance.

Nous avons pris, entre autres, les mesures suivantes :

Un grand nombre de nos partenaires ont offert aux personnes handicapées une assistance téléphonique pour l'introduction de leurs demandes. Les administrations communales, les CPAS et les mutuelles ont donc continué à soumettre des demandes. Néanmoins, de nombreux rendez-vous ont été annulés par nécessité. Notre DG a proposé à ses partenaires que la date du rendez-vous initial avec la personne handicapée soit prise en compte comme date d'introduction de la demande. De cette façon, les personnes handicapées ont pu recevoir ***l'allocation, rétroactivement, pour la période pendant laquelle nos partenaires n'ont pas pu introduire la demande (en raison des mesures Corona)***. Ce règlement était valable jusqu'au 31/12/2020.

Lors du premier confinement, nous avons accordé deux délais de 60 jours (au lieu de 30) pour ***envoyer des renseignements pour compléter une demande***. En outre, une décision négative n'était plus prise par défaut si aucune information n'était reçue.

deux
délais de
60 jours



Mesures contre la propagation du coronavirus

Les reconnaissances du handicap pour les allocations familiales supplémentaires (Bruxelles ou Wallonie) ont été **prolongées d'un an dans certains cas**. C'est le cas des reconnaissances qui avaient expiré avant le 15 octobre mais qui n'avaient pas encore été renouvelées ou des reconnaissances qui expiraient entre le 15 octobre et le 31 décembre 2020. Lorsque la reconnaissance a été renouvelée automatiquement, la personne n'a pas été convoquée pour une nouvelle évaluation de son handicap. Nous lui avons simplement envoyé une nouvelle attestation par la poste.

Dès le début du mois de juillet, nous avons pu reprendre progressivement les permanences de nos assistants sociaux en région et les rendez-vous avec nos médecins. Fin juillet, nous avons dû prendre des mesures spécifiques pour la province d'Anvers. À partir de septembre, nous avons pu les détendre à nouveau.

Le gouvernement fédéral a décidé d'accorder, de juillet à décembre 2020, **une prime « corona » mensuelle de 50 euros** aux personnes handicapées qui perçoivent une allocation de remplacement de revenus et/ou d'intégration. La prime a automatiquement été versée avec l'allocation.

Les **règles de calcul de l'allocation d'intégration ont été révisées** afin d'éviter les éventuels effets négatifs du système de chômage économique temporaire dû à la crise corona.

prime
« corona »
mensuelle



Mesures contre la propagation du coronavirus

Normalement, des règles d'exonération moins favorables s'appliquent aux revenus de remplacement par rapport aux revenus professionnels. Désormais, lors du calcul de l'allocation d'intégration pour l'indemnité de chômage temporaire pour cause de force majeure, les mêmes exonérations sont appliquées que pour les revenus professionnels.

Cela ne s'applique qu'aux personnes qui bénéficient de cette prestation en raison d'un cas de force majeure résultant de la pandémie. La règle s'appliquait initialement jusqu'au 30 juin, mais a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2020.

*« La réouverture des centres multidisciplinaires périphériques, comme on appelle actuellement les centres médicaux, s'est généralement bien déroulée. Le personnel et les visiteurs ont respecté les mesures de sécurité de manière disciplinée et se sont montrés satisfaits du déroulement de leurs demandes. Les nombreuses demandes que nous avons traitées pendant cette période sur base du dossier ont été rouvertes sur simple demande d'évaluation après un contact personnel et cela aussi a été apprécié. » **Ann Hombroux***



Mesures contre la propagation du coronavirus

« Pour moi, la continuité de nos services et le maintien de la satisfaction de nos clients ont été importants pendant le confinement. Nous avons dressé une liste de dossiers de chaque médecin et ils ont vérifié si une décision pouvait être prise quant à savoir si nous devons toujours inviter la personne au centre médical. Pour les dossiers incomplets, nous avons contacté des hôpitaux, des médecins, des institutions, des prisons, etc. afin de les compléter. Nous avons demandé que ces informations soient envoyées au centre médical par la poste et nous nous sommes assurés que quelqu'un était là pour les gérer à tout moment et cela a été une réussite. » **Els Coddens**



Nous souhaitons également souligner dans notre rapport annuel certains projets de la DG Personnes handicapées qui méritent une attention particulière.

Projet EVAL

La **mission** de la Direction Générale des Personnes Handicapées est d'**assurer une évaluation de qualité de la perte d'autonomie**, orientée vers les personnes. Dans ce contexte, le projet EVAL a été lancé en 2020.

De décembre 2019 à avril 2020, un ambitieux programme de formation a été élaboré pour la formation des nouveaux arrivants dans le processus d'évaluation, sous la direction experte du Prof. Claes de l'U Hasselt, qu'ils soient médecins ou assistants. La raison en était l'idée d'introduire le principe d'une évaluation multidisciplinaire du handicap. Comme il s'agissait d'un concept totalement nouveau à la DG Han, il a été décidé d'explorer cette voie dans le cadre d'un projet pilote dans une première phase et de la mettre en œuvre dans les différentes équipes par le biais d'un aperçu progressif.



Le 1/5/2020, 16 assistants en évaluation ont commencé le premier module, 10 francophones et 6 néerlandophones. L'objectif final est de 2 assistants en évaluation de handicap par équipe. Nos assistants d'évaluation médicale assistent nos médecins dans le traitement des dossiers afin de **réduire les délais de traitement et de contribuer à la qualité des évaluations**. Dans les 2 premiers modules, ils ont appris comment filtrer les dossiers, comment demander des informations supplémentaires, comment préparer les dossiers, comment sélectionner les dossiers prioritaires, comment contacter les demandeurs, etc.

Cependant, les mesures COVID ont considérablement ralenti la progression de la formation, notamment le troisième module où nos assistants ont dû apprendre à franchir d'autres étapes du processus d'évaluation par le biais d'observations, de leçons sur la maladie et de divers ateliers.

« En tant que responsable de la formation des assistants néerlandophones à l'évaluation du handicap, j'ai trouvé particulièrement enrichissant l'enthousiasme avec lequel ils ont participé à cette formation. J'ai également beaucoup appris de leurs réactions, tant sur la formation elle-même que sur la mise en œuvre pratique de l'évaluation multidisciplinaire. Des éléments que j'emporterai certainement avec moi lors de mes prochains cours. »

Ann Hombroux

Projet Ambassadeur : améliorer la qualité de nos réponses écrites aux citoyens et aux partenaires professionnels

Le projet Ambassadeur vise à **garantir la qualité de nos réponses écrites aux citoyens et aux partenaires professionnels**.

Début janvier, nous avons lancé une enquête en ligne pour nos partenaires professionnels. Pas moins de 672 personnes l'ont complété !

Juste avant que la pandémie n'éclate, nous avons organisé 6 groupes de discussion à Gand et à Bruxelles, avec un total de 48 professionnels qui communiquent régulièrement avec nous par e-mail ou par le formulaire de contact. De cette façon, nous avons recueilli des commentaires sur ce qui fonctionne bien ou moins bien.



Après tous les retours, les éléments suivants ont déjà été concrètement réalisés en 2020 :

- Nous avons procédé à un certain nombre d'**ajustements techniques pour faciliter le suivi des différents dossiers par les professionnels**. La ligne d'objet de notre réponse contient désormais toujours le numéro du registre national et le nom de la personne. De plus, à partir de maintenant, la réponse est au-dessus de la question envoyée et non plus l'inverse. Il est maintenant également possible de **mettre plusieurs partenaires professionnels en copie de la réponse**.
- Nous avons sensibilisé notre personnel et lui avons demandé sa contribution pour **améliorer ensemble les réponses écrites**. Entre novembre 2020 et janvier 2021, chaque équipe centrale a été invitée à trois séances de réflexion pour travailler ensemble sur la qualité de nos réponses aux e-mails et aux formulaires de contact. Sur la base du retour d'information de nos équipes, certains modèles de réponse ont été ajustés, entre autres.
- Nous avons **ajouté une enquête de satisfaction à nos réponses**. Nous contrôlons désormais les résultats chaque mois. En décembre 2020, nous avons reçu une note de satisfaction globale de 4,37 sur 5 du côté francophone. 88% des francophones sont satisfaits du temps d'attente pour obtenir une réponse. Du côté néerlandophone, le score de satisfaction globale était de 4,67 et 98 % étaient satisfaits du temps d'attente.

« Le projet Ambassadeur est un projet qui nous a avant tout donné soif d'améliorations. Grâce au retour des agents et des professionnels, nous avons pu mettre en avant de nombreux besoins encore insatisfaits. Par exemple : notre formulaire de contact n'est pas ergonomique et comporte trop de catégories, nos courriers sont difficilement lisibles par nos usagers, nos modèles de réponses doivent être revus plus régulièrement et les outils mis à disposition des agents doivent être améliorés. Ce n'était donc qu'un premier pas. » **Aurian Bourguignon**

Chiffres clés disponibles chaque mois sur notre site web

Depuis janvier 2020, **vous pouvez suivre mensuellement les chiffres clés de notre service sur notre site internet**. Vous trouverez des informations sur les délais de traitement, l'accessibilité téléphonique, la rapidité de traitement des formulaires de contact et l'afflux de nouveaux dossiers.

<https://handicap.belgium.be/nl/cijfers/index.htm>



Prévenir plutôt que sanctionner les rendez-vous manqués chez le médecin - expérience de nudging à la DG Personnes handicapées

Au cours de l'année 2019, une **expérience innovante** basée sur la recherche comportementale et le « **nudging** » a été menée à la DG Personnes handicapées. Nous avons annoncé les résultats en 2020.

Avant l'expérience, pour près d'un rendez-vous sur dix, aucune personne handicapée ne se présentait. Or, un rendez-vous avec un médecin évaluateur est nécessaire pour la plupart des demandes afin d'**évaluer l'impact du handicap sur la vie quotidienne**. C'est ainsi que l'**on détermine si une personne a droit à une reconnaissance de son handicap**. C'est la première étape pour avoir droit (sous certaines conditions) à une allocation, une carte de stationnement et/ou d'autres aides. Manquer un rendez-vous entraîne des délais d'attente plus longs pour les autres demandeurs, voire le non-recours aux droits.

Avec l'expérience, nous voulions mettre l'accent sur l'importance du rendez-vous chez le médecin afin que davantage de personnes s'y rendent ou nous avertissent à l'avance (de l'impossibilité d'y assister) pour laisser la place à quelqu'un d'autre.

Après avoir interrogé des personnes handicapées ayant manqué leur rendez-vous, **nous avons conçu une nouvelle invitation, une brochure et un SMS de rappel**. Pendant deux périodes de trois mois, l'effet de ces différents outils de communication a été testé à Gand et à Hasselt.

Le groupe qui a reçu la nouvelle lettre présentait clairement un nombre proportionnellement plus élevé de **résultats positifs** dans les deux provinces par rapport au groupe témoin. L'effet positif était également significatif pour ceux qui ont reçu la nouvelle lettre et la nouvelle brochure. **Les SMS de rappel ont également eu un effet positif évident** : à Gand, seulement 1 % des personnes se sont absentes sans préavis.

Entre-temps, toutes les invitations ont été adaptées et **la brochure est envoyée systématiquement**. Un système est en cours d'élaboration pour les messages SMS, de sorte qu'à l'avenir, l'envoi pourra être entièrement automatisé afin d'être appliqué à grande échelle.

Vous voulez en savoir plus sur notre expérience de nudging ? Lisez notre [communiqué de presse](#) et le [rapport](#).

« Il faut se demander à chaque étape : est-ce ce qui compte pour le citoyen ? En tant qu'organisation, il est extrêmement important de comprendre en profondeur les clients pour lesquels nous travaillons. Ce n'est que lorsque nous comprenons pourquoi les gens manifestent ou non certains comportements que nous pouvons commencer à chercher des solutions. » **Jolien Kouwenhoven**



Nos processus de travail disponibles pour nos partenaires professionnels

La DG Personnes handicapées *a mis en ligne le document avec toutes les procédures internes* qu'elle utilise pour *appliquer la réglementation lors du traitement des dossiers*. Il s'agit d'un travail collectif dans lequel chaque expert d'un domaine au sein de la DG partage ses connaissances avec ses collègues.

Jusqu'à récemment, ce recueil de textes était réservé au personnel de la DG Personnes handicapées. Toutefois, le guide a toujours suscité un grand intérêt chez les juristes et les experts des organisations avec lesquelles la DG coopère étroitement, comme les caisses d'assurance maladie, les municipalités et les CPAS.

Dans un souci de transparence, ce manuel se trouve désormais sur notre site Internet, dans la section destinée aux professionnels, dans la rubrique « législation » :

<https://handicap.belgium.be/fr/news/060720-reglementation-manuel.htm>

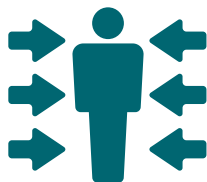
« Dans la « Bible » de la DG Personnes handicapées, l'écriture est collaborative, car chaque collègue dispose de connaissances professionnelles utiles à partager. » **Michael Duroisin**

Accès à My Handicap possible pour les organisations sans but lucratif qui défendent les intérêts des personnes handicapées

Jusqu'en octobre 2020, *l'accès professionnel à My Handicap était strictement réservé au personnel désigné des communes, des CPAS et des mutualités*. Depuis 2017, ces professionnels peuvent se connecter au dossier de la personne handicapée avec leur propre carte d'identité ou leur profil itsme afin d'introduire ou suivre une demande. Ceux qui voulaient faire de même pour les personnes handicapées, dans d'autres institutions que celles citées, avaient toujours besoin de la carte d'identité de la personne handicapée ou d'une procuration.

Pour quelles institutions l'accès est-il désormais possible ?

L'autorité de protection des données a maintenant accepté que nous puissions donner accès à d'autres types d'institutions sous certaines conditions. Cela signifie que les personnes désignées des ASBL peuvent également utiliser leur propre carte d'identité ou



leur profil itisme pour suivre les dossiers de leurs propres membres et introduire des demandes en leur nom. Cela évite bien des tracas administratifs et valorise l'importance que nous accordons aux efforts quotidiens des ASBL pour les personnes handicapées !

Vous pouvez trouver toutes les conditions sur notre site :

<https://handicap.belgium.be/fr/news/191020-acces-my-handicap.htm>

« Vous pouvez nous apprendre quelque chose aujourd'hui, à nous, les assistants médicaux, mais si vous parvenez à piquer notre curiosité, nous nous en souviendrons toute notre vie. Le projet Eval ne s'est pas contenté de réapprovisionner notre vaisseau intellectuel, il l'a enflammé. » **Viviane et Evy, AEH Anvers**





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 2021/10.770/35