



Etude pour la DG HAN concernant les causes du non-take-up chez les personnes en situation de handicap

Webinaire 10 septembre 2024

Objectifs de la séance d'aujourd'hui



Contexte de l'enquête



Pourquoi cette enquête et pourquoi vous ?



Informations pratiques



Q&A

Objectifs du projet

Lutter le plus efficacement possible contre le non-recours aux droits (« non-take-up », NTU) auprès du public cible de la DG HAN, à savoir les personnes en situation de handicap.

Les **objectifs spécifiques** du projet :

1. S'accorder sur une définition du NTU
2. Inventoriser les initiatives déjà mises en place
3. Identifier les principaux obstacles qui renforcent le NTU
4. Proposer des actions ciblées
5. Mettre au point une méthode pour évaluer l'impact des actions

Objectifs de l'enquête

1

Identification des bénéficiaires en situation de NTU

Cartographier les bénéficiaires potentiels en situation de non-recours aux droits (NTU) par type de service de la DG HAN : la reconnaissance du handicap, l'ARR, l'AI et la carte de stationnement.

2

Analyse des raisons du non-recours

Comprendre les différentes causes et raisons du NTU pour chaque service de la DG HAN.

3

Collecte de feedback

Capturer le retour d'expérience des bénéficiaires et utiliser ce feedback pour améliorer les services offerts par la DG HAN.

Pourquoi vous ?

Si vous êtes-là, c'est parce que vous travaillez en première ligne pour la DG HAN, faites partie des partenaires privilégiés de la DG HAN ou que vous avez montré un intérêt pour nous aider dans l'organisation de cette enquête afin d'en assurer le bon déroulement.

Vous jouez un rôle clé!

Pourquoi votre participation est-elle si importante ?

- **Impact direct** : Vous aidez à diffuser l'enquête auprès du bon public (y compris les personnes qui ne connaissent pas encore les services de la DG HAN), faisant ainsi une réelle différence.
- **Amélioration des services** : En collaborant avec nous, vous contribuez à l'amélioration de nos services, ce qui bénéficiera aux personnes que vous soutenez.
- **Partage d'expertise** : Vos connaissances sont essentielles pour mieux comprendre et combattre le NTU.

Critères pour l'enquête

Respect RGPD

Les données personnelles doivent être protégées conformément aux règlements RGPD, avec des procédures de diffusion respectant ces règles.

Accessibilité

L'enquête doit être accessible à tous, avec des versions disponibles au format numérique (via SmartSurvey) et au besoin, sur papier.

Durée

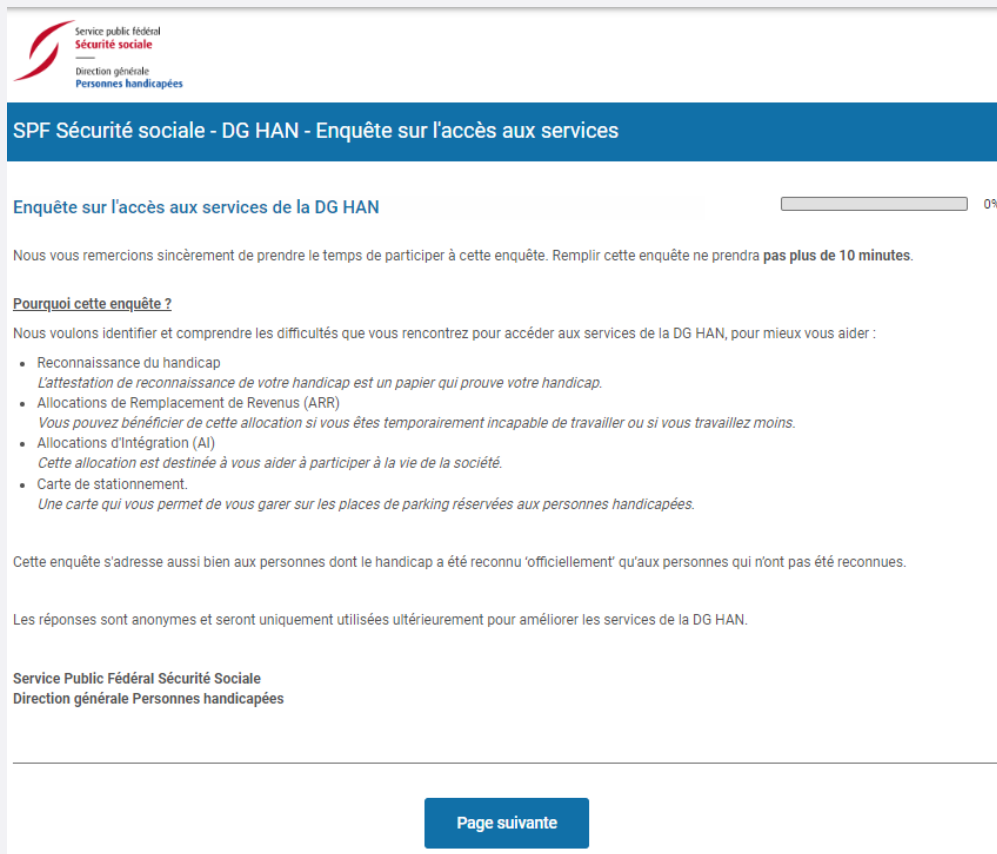
L'enquête doit être concise pour s'adapter à notre public cible qui est diversifié, avec une durée de remplissage de moins de 10 minutes.

Diffusion

La diffusion de l'enquête reposera un maximum sur les partenaires externes et institutionnels pour maximiser la portée et assurer une représentativité.

Comment utiliser l'enquête?

Nous prévoyons principalement la diffusion de l'enquête sous forme digitale, via le logiciel SmartSurvey, en français et en néerlandais.



Service public fédéral
Sécurité sociale
Direction générale
Personnes handicapées

SPF Sécurité sociale - DG HAN - Enquête sur l'accès aux services

Enquête sur l'accès aux services de la DG HAN 0%

Nous vous remercions sincèrement de prendre le temps de participer à cette enquête. Remplir cette enquête ne prendra **pas plus de 10 minutes**.

Pourquoi cette enquête ?

Nous voulons identifier et comprendre les difficultés que vous rencontrez pour accéder aux services de la DG HAN, pour mieux vous aider :

- Reconnaissance du handicap
L'attestation de reconnaissance de votre handicap est un papier qui prouve votre handicap.
- Allocations de Remplacement de Revenus (ARR)
Vous pouvez bénéficier de cette allocation si vous êtes temporairement incapable de travailler ou si vous travaillez moins.
- Allocations d'Intégration (AI)
Cette allocation est destinée à vous aider à participer à la vie de la société.
- Carte de stationnement.
Une carte qui vous permet de vous garer sur les places de parking réservées aux personnes handicapées.

Cette enquête s'adresse aussi bien aux personnes dont le handicap a été reconnu 'officiellement' qu'aux personnes qui n'ont pas été reconnues.

Les réponses sont anonymes et seront uniquement utilisées ultérieurement pour améliorer les services de la DG HAN.




Service Public Fédéral Sécurité Sociale
Direction générale Personnes handicapées

[Page suivante](#)

Comment utiliser l'enquête?

Pour les publics les plus vulnérables de la DG HAN, l'enquête sera également **disponible au format papier** :

- 250 exemplaires papier envoyés par Centre reconnaissance handicap – à l'attention des AS de la DG HAN
- A compléter lors des jours de permanence sociale de la DG HAN
- Peuvent être remis par les AS aux partenaires professionnels de la DG HAN
- Encodage: privilégier en ligne!
- Si pas possible, scanner et renvoyer par mail à : Non-take-up@minsoc.fed.be
- Ou envoyer par courrier interne (Centre reconnaissance handicap → Bruxelles au nom de Véronique Bocken)

Enquête sur l'accès aux services de la DG HAN

Via cette enquête, nous voulons identifier et comprendre les difficultés que vous rencontrez pour accéder aux services de la DG HAN.

Nous vous remercions sincèrement de prendre le temps de participer à cette enquête. Les réponses sont anonymes et seront uniquement utilisées ultérieurement pour améliorer les services de la DG HAN.

Quelques informations sur vous

1. Comment avez-vous entendu parler de cette enquête ?
 - Assistant social de la mutuelle
 - Assistant social de la DG HAN
 - Newsletter de la DG HAN
 - Assistant social du CPAS
 - Membre de ma famille ou un ami
 - Site web DG HAN
2. Quel âge avez-vous ? : ____
3. Comment vous identifiez-vous ?
 - Homme
 - Femme
 - Autre
4. Quel est votre code postal : ____
5. Quelle est votre langue maternelle ?
 - Français
 - Néerlandais
 - Allemand
 - Anglais
 - Autre

Votre situation spécifique

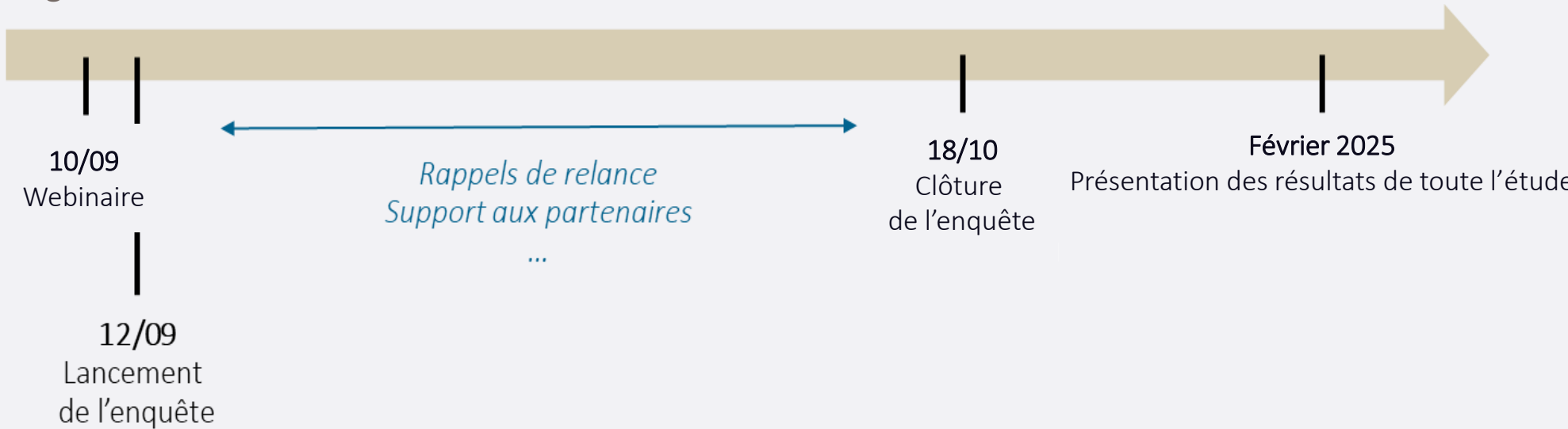
6. Quel type de handicap rencontrez-vous ? (*Cocher ce qui s'applique*)

Type de handicap	Définition du handicap
<input type="checkbox"/> Handicap moteur	J'ai des difficultés à bouger ou à utiliser certaines parties de mon corps, ce qui rend la marche, la manipulation d'objets ou le changement de position difficiles.
<input type="checkbox"/> Handicap visuel	J'ai une perte partielle ou totale de la vue qui ne peut pas être corrigée par des lunettes, ce qui affecte ma capacité à voir et à accomplir certaines activités quotidiennes.
<input type="checkbox"/> Handicap auditif	J'ai des difficultés à entendre ou à comprendre les sons, allant de la perte auditive légère à une surdité complète, ce qui peut affecter une ou deux de mes oreilles.
<input type="checkbox"/> Troubles cognitifs et/ou du développement	J'ai des difficultés à comprendre, à apprendre ou à interagir socialement, liées à une intelligence et/ou à des capacités cognitives réduites comme l'autisme, une dysphasie ou un retard mental...
<input type="checkbox"/> Handicap psychique	Je souffre de troubles de la santé mentale qui impactent ma pensée, mes émotions et mes relations sociales, comme la dépression ou la schizophrénie.
<input type="checkbox"/> Maladies ou troubles invalidants	J'ai des problèmes de santé chroniques qui limitent mes activités quotidiennes, comme une insuffisance cardiaque, une bronchite chronique, de l'arthrite ou de l'épilepsie, etc.

La disponibilité de l'enquête

Disponibilité

Enquête disponible pendant **5 semaines**, à partir du **jeudi 12 septembre jusqu'au vendredi 18 octobre 2024 inclus**. Périodiquement, **des rappels seront envoyés**, et des relances seront organisées.



Modalités de diffusion

Nous faisons également appel à vous, n'hésitez pas à nous transmettre les coordonnées de votre service de communication (Non-take-up@minsoc.fed.be)

L'enquête sera disponible via différents canaux :

- Sur le site web de la DG HAN
- Newsletter DG HAN Handipro (envoi 12/09)
- Newsletter DG HAN Handinews (envoi 12/09)
- Newsletter ECHO - SPP Intégration sociale
- Newsletter professionnelle VAPH
- Newsletter Solidaris
- Esenca – syndicat des personnes en situation de handicap, de maladie grave, chronique et invalidante (Solidaris)
- Direction d'Administration de l'Aide aux personnes handicapées (PHARE)
- Via l'AVIQ
- Via le CSNPH
- Via la Fédération des Maisons Médicales
- Mutualité Chrétienne + Alteo
- Steunpunt Mantelzorg
- Inclusion asbl
- FIOLA - ondersteuning op maat voor personen met een (vermoeden van) beperking en hun netwerk
- Ligue Alzheimer/ Ligue Braille/DITO/ Steunpunt Mantelzorg/NOOZO, etc.

Personnes de contact

Afin de vous aider au mieux, notre équipe est disponible pour répondre à vos questions spécifiques. En fonction de chaque question, nous pourrions définir un support adapté.

- David Van Dieren, Antares Consulting
dvandieren@antares-consulting.com
- Julie Syenave, Antares Consulting
jsyenave@antares-consulting.com
- Véronique Bocken, DG HAN
veronique.bocken@minsoc.fed.be
Non-take-up@minsoc.fed.be

Merci beaucoup
pour votre attention

Questions ?

Questions & réponses

Pour séances FR & NL

L'enquête est-elle uniquement adressée aux adultes ? Oui, l'enquête s'adresse uniquement aux personnes de 18 à 65 ans, car cette tranche d'âge relève de la compétence de la DG HAN. Les allocations familiales supplémentaires ont été régionalisées et relèvent de la compétence des entités fédérées.

Serait-il utile de recruter des participants au-delà des structures liées à la DG HAN, comme dans les hôpitaux par exemple ? Oui, cela serait pertinent. Nous prévoyons de contacter les fédérations pour atteindre un plus large public.

Comment évite-t-on les effets du « lobbying » qui pourraient influencer les résultats de l'enquête ? Nous mettons en place des contrôles pour détecter certaines anomalies, notamment en vérifiant les adresses IP des répondants, afin d'identifier les tentatives de manipulation des résultats.

Concernant la question ouverte à fin du questionnaire, est-il demandé d'indiquer une seule amélioration ? Oui, pour permettre de prioriser les améliorations suggérées. Toutefois, le nombre de caractères n'est pas limité et il sera possible d'en indiquer plusieurs.

Serait-il pertinent de diffuser l'enquête via Handicontacts ? Oui, cela serait en effet pertinent pour élargir la diffusion de l'enquête. La DG HAN va se charger de les contacter.

Questions & réponses

Pour séances FR & NL

L'équipe sociale de la DG HAN a-t-elle été consultée pour la rédaction et diffusion de l'enquête ? Oui, nous avons consulté les coordinateurs des assistants sociaux pour cette tâche.

Pourquoi le questionnaire n'est-il pas traduit en allemand ou en anglais ? Une version en allemand sera mise à disposition pour la version en ligne, afin de diffuser l'enquête dans les 3 langues nationales.

Les résultats de l'enquête aux partenaires seront-ils présentés aux partenaires? Nous prévoyons une présentation externe des résultats de l'enquête aux partenaires après la clôture des résultats, probablement vers la fin novembre 2024.

Avez-vous consulté les personnes avec un trouble d'autisme pour la construction de l'enquête? Non, nous avons consulté plusieurs experts du vécu (DG HAN mais aussi autres SPF) ainsi que le service de la communication au sein de la DG HAN pour assurer l'accessibilité de l'enquête

Dans les types de handicap listés dans l'enquête, la catégorie 'Handicap mental (ou déficience intellectuelle)' est trop restrictive et ne tient pas suffisamment compte d'autres troubles cognitifs tels que l'autisme. Après consultation avec un médecin de la DG HAN, nous avons modifié la catégorie en : « *Troubles cognitifs et/ou du développement : J'ai des difficultés à comprendre, à apprendre ou à interagir socialement, liées à une intelligence et à des capacités cognitives réduites comme un retard mental, une dysphasie ou de l'autisme, ...* »

Questions & réponses

Pour séances FR & NL

Quelles démarches ont été prises pour assurer l'accessibilité du questionnaire ?

L'enquête a été relue par des experts du vécu et des spécialistes en communication de la DG HAN pour la rendre aussi accessible que possible. En ce qui concerne la version en ligne, logiciel SmartSurvey suit les directives WCAG 2.2 AA, garantissant l'accessibilité pour tous, y compris les utilisateurs aveugles ou malvoyants. Les principales caractéristiques d'accessibilité incluent :

- Compatibilité avec les lecteurs d'écran : Un thème accessible est conçu pour fonctionner avec des lecteurs d'écran tels que JAWS, NVDA, VoiceOver, et Talkback.
- Navigation au clavier : Les utilisateurs peuvent répondre à l'enquête uniquement à l'aide du clavier.
- Accessibilité des couleurs : Conçu pour les personnes avec déficiences visuelles, le thème offre un bon contraste des couleurs et est compatible avec le mode de contraste élevé de Windows.
- Conformité WCAG 2.2 : Les types de questions utilisés (choix multiple, matrice de choix, champs de texte libre) sont conformes à 100 % aux normes WCAG 2.2 AA.
- Gestion des erreurs : Les erreurs dans les réponses sont mises en évidence de manière accessible pour les utilisateurs.

Pour plus d'informations sur l'accessibilité de SmartSurvey, vous pouvez consulter : (<https://www.smartsurvey.co.uk/company/about-accessible-surveys>).