

2021

CHANGEMENT ET DYNAMISME RAPPORT ANNUEL



TABLE DES MATIÈRES **2021**

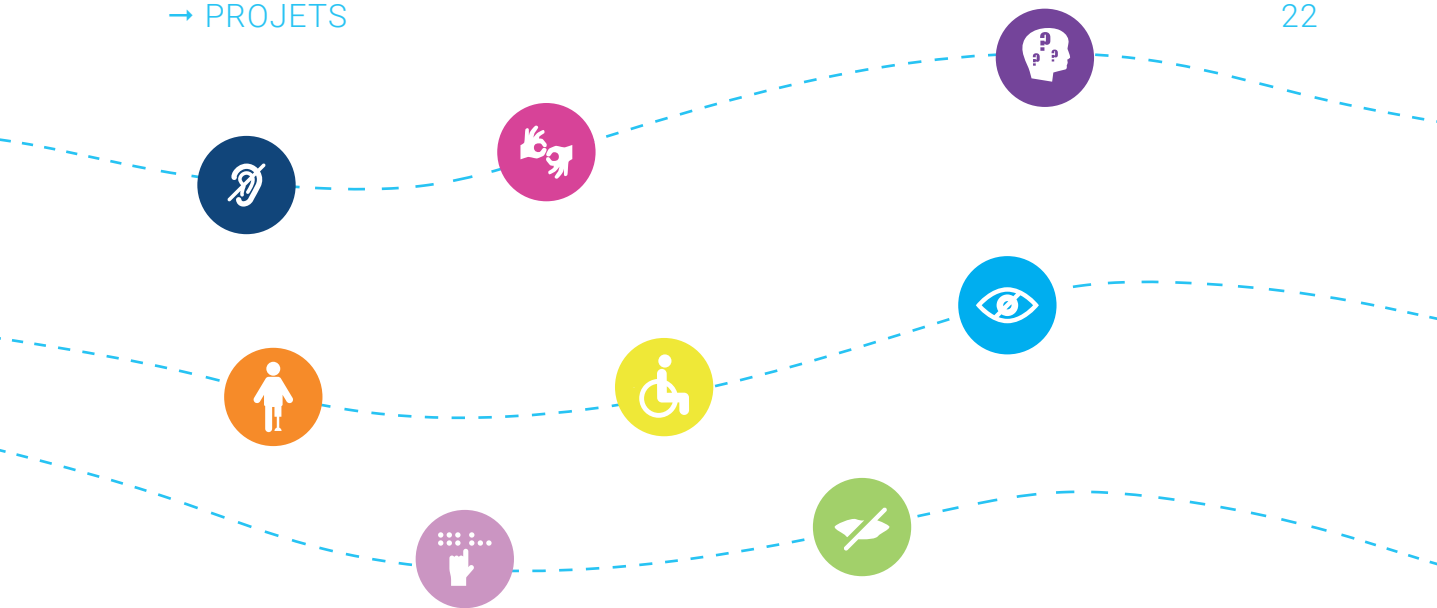
2021 : CHANGEMENT ET DYNAMISME 3

NOS ACTIVITÉS EN CHIFFRES 6

→ 2021 - LES CHIFFRES CLEFS	7
→ NOS ALLOCATIONS	8
→ LA CARTE DE STATIONNEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	12
→ NOTRE ACCESSIBILITÉ	13
→ PLAINTES	17

CHANGEMENTS ET PROJETS 18

→ LÉGISLATION	19
→ PROJETS	22





CHANGEMENT ET DYNAMISME



La **mission essentielle** de la DG Personnes handicapées est d'**apporter son aide** aux personnes en situation de handicap de manière **correcte, rapide et efficace** dans leur demande d'allocations, de cartes de stationnement ou d'attestations qui permettent de pouvoir bénéficier d'autres droits sociaux ou fiscaux.

Cette année, comme toutes les autres, notre administration s'est attelée avec **force** et **conviction** au bon déroulement de cette dernière.

La publication d'un rapport annuel permet de mettre en lumière les nombreuses activités de nos services ainsi que la qualité du travail de notre personnel.

L'année 2021 s'est déroulée sous le signe du changement et du dynamisme :

- Le signe du **changement** car après 15 années de fidèle service à la DG Han, André Gubbels a passé le flambeau à Yves De Smedt en tant que nouveau directeur général a.i.
- Le signe du **dynamisme** parce que les besoins des personnes en situation de handicap ainsi que ceux des agents de nos services ont été entendus !

Des budgets supplémentaires ont été alloués au SPF Sécurité sociale pour améliorer la qualité de nos services. Des ressources supplémentaires à hauteur de 5 millions d'euros nous seront octroyés en 2022. Cette chance considérable n'a d'égal que la responsabilité qui l'accompagne.

- Pour parvenir à faire de cette **opportunité** une **réussite**, nous pouvons compter sur le **professionnalisme, l'engagement** et la **coopération** sans faille de nos équipes et de nos partenaires.



- Au travers du nouveau **plan d'action fédéral handicap 2021 - 2024**, le Gouvernement s'est engagé à prendre les dispositions qui s'imposaient. La DG Han s'inscrit définitivement dans une **volonté durable** ayant pour but de permettre, de manière progressive et structurelle, aux personnes en situation de handicap de vivre décemment dans une **société plus inclusive**.
- Le **programme Excel Han** s'est également inscrit dans cette volonté en mettant en relation les ambitions du ministre d'une part et les attentes du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées pour les personnes en situation de handicap d'autre part. Ces priorités ciblent principalement l'amélioration du processus d'attribution des aides, une communication inclusive et proactive ainsi que la garantie de l'égalité des droits.

Bien que ces projets ne sont pas l'affaire d'une année, ils ont pour ambition de renforcer de manière pérenne le fonctionnement de la DG Han. Nous souhaitons tendre vers une amélioration constante et significative de l'organisation de l'administration et **faire de nos nombreux défis une réalité concrète !**

Forts de cette dynamique, c'est avec plaisir que nous vous invitons à découvrir **nos actions 2021**, qui sont les prémisses des évolutions que nous nous attelons à mettre en place.





NOS ACTIVITÉS EN CHIFFRES



2021 - LES CHIFFRES CLEFS



597.253

personnes ont une **reconnaissance** de leur handicap auprès de la DG.



217.299

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



472.492

Il y a **472.492 cartes de stationnement** pour personnes handicapées en circulation, dont **59.973** ont été **délivrées** en 2021.



1.91
milliards



La DG a versé **1,91 milliard en allocations.**

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 de notre compétence.

- Le nombre de personnes **recevant** une allocation de remplacement de revenus et/ou d'intégration (**ARR/AI**) n'a jamais été aussi élevé : **217 299**. Cela représente une **augmentation de 5,4 %** par rapport à 2020.
- **51,8 %** des personnes qui reçoivent une ARR/AI vivent en **Flandre**, **39,2 %** en **Wallonie** et **9 %** à **Bruxelles**.
- Il y a eu **139.303 demandes et examens à la demande de la personne handicapée** pour l'**ARR/AI**.
- Fin 2021, une décision n'avait pas encore été prise pour **56.462 dossiers ARR/AI** dans lesquels la personne elle-même avait introduit une demande ou demandé une révision ou dans lesquels il y avait automatiquement une révision prévue par la DG Han .
- Si l'on considère l'ensemble des **dossiers ARR/AI traités** (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), **121.066 dossiers** ont été complétés pour l'ARR/AI en 2021.
- Le **délai moyen de traitement** des **allocations ARR/AI** (de l'introduction de la demande à la décision) est de **4,7 mois**.



L'ÉVOLUTION DE L'ALLOCATION D'INTÉGRATION



À la fin de 2021, **196.537 personnes** ont reçu une allocation d'intégration.

À la fin de l'année 2021, 47,7% des bénéficiaires de l'AI étaient des hommes et 52,3% étaient des femmes.

L'âge moyen des personnes ayant eu droit à une AI en 2021 est de **50,8 ans**.

- Pour les hommes, l'âge moyen est de 48,4 ans ;
- pour les femmes, il est supérieur de presque 5 ans, avec un âge moyen de 53,0 ans.

Vous souhaitez des informations plus détaillées sur l'évolution de l'allocation d'intégration ?

Jetez un coup d'œil à la section '*Focus sur les chiffres*'¹ sur le site web du SPF Sécurité sociale.

- La DG Personnes handicapées a versé **1,91 milliard d'euros** en allocations.
- L'allocation mensuelle moyenne d'ARR/AI était de **752 euros** en 2021, soit 22 euros de plus que l'année précédente.
- Il y a eu **143.787 évaluations du handicap** réalisés dans le cadre de la reconnaissance du handicap : **40,5%** pour l'ARR/AI, **7,6%** uniquement pour obtenir une attestation de reconnaissance du handicap, **2,8%** pour l'APA pour la Région wallonne et bruxelloise, **17,7%** pour la Région flamande dans le cadre de la protection sociale flamande, **22,7%** pour une carte de stationnement et **8,7%** 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 **2,1 mois** pour les adultes et de 2,8 mois pour les enfants.

¹ <https://socialsecurity.belgium.be/fr/focus-sur-les-chiffres/levolution-de-lallocation-dintegration>

NOS RENDEZ-VOUS CHEZ LE MÉDECIN



Nous avons réalisé moins d'évaluation de la perte d'autonomie de la personne en situation de handicap en 2021 que l'année précédente. En 2021, près de trois évaluations sur quatre ont été réalisées « *sur pièces* » (le dossier où figurent les renseignements fournis par les médecins). Avant 2020, soit avant la pandémie, ce chiffre était d'une évaluation sur deux.

La décision d'inviter physiquement les personnes en situation de handicap uniquement lorsque les informations du dossier étaient insuffisantes nous a permis de continuer à traiter les dossiers malgré la situation sanitaire et de nous organiser en conséquence.

Dans ce tableau vous trouverez une comparaison avec les trois années précédentes.



Traitement des dossiers médicaux² :

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
2021	94.368	72,4	35.908	27,6	130.276

² pour adultes



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 la pathologie 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 2021.



Type de pathologie des personnes recevant une ARR/AI

Pathologie	Femme (%)	Homme (%)	Total (%)
Troubles psychologiques	24,4	31,5	27,8
Orthopédie	32,3	19,5	26,2
Système nerveux	10,6	10,4	10,5
Coeur	6,0	10,1	8,0
Néoplasie	8,1	6,0	7,1
Traumatisme	3,4	6,8	5,0
Maladies pulmonaires	3,8	3,8	3,8
Endocrinologie	3,3	3,7	3,5
Problèmes visuels	2,0	2,2	2,1
Malformations chromosomiques	1,5	1,6	1,5
Digestion	1,4	1,1	1,3
Problèmes auditifs	1,2	1,1	1,1
Urogénital	0,9	1,1	1,0
Sang	0,5	0,4	0,4
Infection	0,4	0,5	0,4
Problèmes dermatologiques	0,2	0,1	0,2
Périnatal	0,0	0,1	0,1
Total	100,0	100,0	100,0

LA CARTE DE STATIONNEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

- En 2021, nous avons **émis 59.971 cartes de stationnement**.
- Fin 2021, il y avait **472.492 cartes de stationnement en circulation**.

Il existe des contrôles concernant l'utilisation correcte des cartes spéciales pour les personnes en situation de handicap. Ces contrôles sont soutenus par notre département via l'application Handi2park.

Grâce à cette application, l'organe de contrôle (police et agents GAS) peut vérifier si une carte est valide ou si elle ne l'est pas.

Si l'application indique qu'une carte n'est pas valide, ils peuvent contacter notre service et ainsi réagir rapidement.

Les cartes non valides sont confisquées et renvoyées à notre service où elles seront détruites après enregistrement.

Par rapport à 2020, **20.617** cartes supplémentaires de stationnement uniques ont été contrôlées (126.763 en 2021).



NOTRE ACCESSIBILITÉ

Les principaux moyens de nous joindre sont les suivants :

- Le **formulaire de contact** sur notre site web www.handicap.belgium.be.
- Notre **numéro de téléphone** général **0800 987 99**.
- Les **permanences** de nos assistants sociaux dans les **différentes provinces**.

Formulaires de contact

En 2021, nous avons reçu **243.752 formulaires** de contact. Nous avons traité 68.793 formulaires de plus que l'année précédente.

- 50 % des formulaires de contact ont été traités en un jour ouvrable.
- 63 % de formulaires de contact ont reçu une réponse dans les deux jours ouvrables et 92% des formulaires de contact ont reçu une réponse dans les 10 jours ouvrables.

Cependant, suite à un changement de système, les chiffres de décembre 2021 ne sont pas pris en compte.



Téléphonie

Nous avons répondu à **172.593 appels** téléphoniques :



Nombre d'appels répondus
par mois au numéro 0800

MOIS	APPELS
Janvier	16845
Février	17086
Mars	18857
Avril	15258
Mai	13852
Juin	15726
Juillet	14571
Août	13790
Septembre	13072
Octobre	13034
Novembre	10289
Décembre	10213



Pourcentage d'un numero unique
qui ont eu une réponse dans le mois
(Taux de réponse par numéro
unique)

MOIS	POURCENTAGE DE RÉPONSE
Januari	82%
Februari	88%
Maart	85%
April	83%
Mei	82%
Juni	82%
Juli	78%
Augustus	78%
September	81%
Oktober	80%
November	81%
December	80%



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	93	1868
Février	81	1621
Mars	91	2088
Avril	89	1875
Mai	105	1897
Juin	100	2204
Juillet	93	1943
Août	92	2017
Septembre	96	2108
Octobre	107	2246
Novembre	117	1986
Décembre	92	1648



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.

En 2021, l'organisation des permanences s'est déroulée par téléphone, par e-mail ou par prise de rendez-vous en présentiel.

Le personnel de la DG

- Fin 2021, la DG Personnes handicapées employait **300 personnes**, soit **280,1** équivalents temps plein.
- Les employés de cette DG représentent **47,77%** du nombre total d'employés du SPF Sécurité sociale.
- En 2021, **22** personnes ont été recrutées et **28** ont quitté le service.



PLAINTES

En 2021, **272 plaintes** ont été déposées. C'est 167 plaintes de plus qu'en 2020.

Parmi celles-ci, 94% étaient de « **vraies plaintes** » les autres étant des demandes d'information, des questions ne relevant pas de notre compétence ou des contestations de décisions susceptibles de recours.

- **67%** (soit 180 pièces) des plaintes ont été soumises via le formulaire web.
- **9,8%** des plaintes concernaient les délais (décisions, obtention d'informations, etc.). En 2020, seulement 2 % des plaintes recevables concernaient les délais.
- **27,5%** des plaintes concernaient des erreurs ou des négligences dans le traitement des demandes.
- L'accessibilité insuffisante ne représente encore que **2,4 %** des plaintes.
- L'attitude et le comportement du personnel de la DG lors des contacts avec les clients font l'objet de **18,8%**, ce qui représente une réduction significative par rapport à 2020, où le pourcentage était de **35,6 %**.
- **34,5%** des plaintes portent sur un sentiment (justifié ou non) d'arbitraire dans les décisions et d'objectivité ce qui représente une baisse par rapport à 2020 (37,6 %).
- **61%** de toutes les plaintes ont reçu une réponse dans les 30 jours.
- Dans **47%** des cas, la plainte était justifiée et nous avons pris les mesures nécessaires.





CHANGEMENTS ET PROJETS



LÉGISLATION

Les revenus du partenaire n'ont plus d'influence sur l'allocation d'intégration

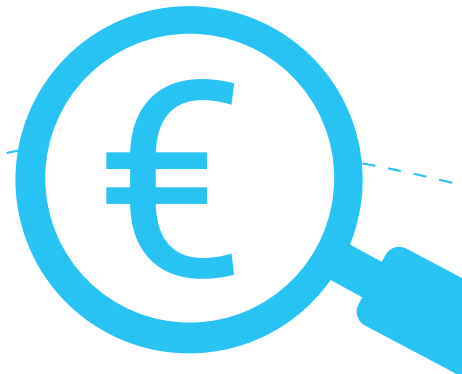
Dans le calcul de l'allocation d'intégration (AI), le revenu du partenaire de la personne handicapée était auparavant pris en compte. C'est ce qu'on appelait souvent le « *prix de l'amour* ».

Afin de ne pas décourager les personnes à s'installer avec leur partenaire, les revenus du partenaire ne sont plus pris en compte dans le calcul de l'allocation d'intégration depuis le 1^{er} janvier 2021.

Il existait déjà des exonérations sur les revenus du partenaire, mais dorénavant, le « *prix de l'amour* » est complètement aboli. Cette mesure permettra à certaines personnes en situation de handicap de bénéficier de l'AI ou de recevoir une AI plus élevée.

Nous avons toujours besoin de toutes les informations concernant les revenus du partenaire car ceux-ci entrent encore en ligne de compte dans le calcul de l'allocation de remplacement de revenus.

[Plus d'informations sur les différentes situations dans notre FAQ.](#)



Allocation de remplacement de revenus (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) à partir de 18 ans +

La limite d'âge pour l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) a été abaissée à 18 ans. En raison d'une décision du gouvernement fédéral et du parlement, nous accordons le droit à l'ARR/AI dès l'âge de 18 ans depuis le 1^{er} août 2020.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, cette mesure a été appliquée aux nouvelles demandes et nous avons examiné les dossiers existants et les demandes des personnes nées entre le 31/07/99 et le 31/07/02 afin de prendre en compte la nouvelle condition d'âge à partir d'août 2020.

Avant la modification de la loi, les personnes en situation de handicap ne pouvaient recevoir que des allocations familiales supplémentaires jusqu'à leur 21^e anniversaire. Grâce à cette modification législative quelque 10 000 jeunes pourront bénéficier d'une allocation ARR/AI dès qu'ils auront 18 ans.

[FAQ abaissement l'âge pour l'ARR/AI \(.pdf\)](#)

Transfert de la compétence pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) pour la Wallonie et Bruxelles

Au 1^{er} janvier 2021, l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) devenait la compétence de la Commission communautaire commune de Bruxelles et de la Région wallonne. Comme c'est déjà le cas pour la Flandre, le SPF Sécurité sociale ne gérera plus les dossiers APA pour ceux qui habitent en Wallonie ou à Bruxelles.

En Wallonie, ce sont les mutuelles qui assurent la gestion de l'APA, sous le contrôle de l'AVIQ.

→ [Plus d'informations et données de contact](#)

À Bruxelles, les dossiers sont gérés par Iriscare – Service APA.

→ [Plus d'informations et données de contact](#)



Augmentation de l'allocation de remplacement de revenus de 10,75% d'ici 2024 (dont un quart en 2021)

Le nouveau gouvernement a décidé d'**augmenter les prestations sociales les plus faibles** afin de les rapprocher du seuil de pauvreté. Cette augmentation s'applique également à l'allocation de remplacement de revenus (ARR).

Pour l'ARR, cela représente une augmentation de 10,75% par rapport à 2024 (hors index). L'augmentation se fait en 4 fois, à chaque fois de 2,6875% : au 01/01/2021, 01/01/2022, 01/01/2023 et 01/01/2024.

En pratique, les montants de l'ARR ont donc augmenté pour la première fois de 2,6875% à partir du 1^{er} janvier 2021.

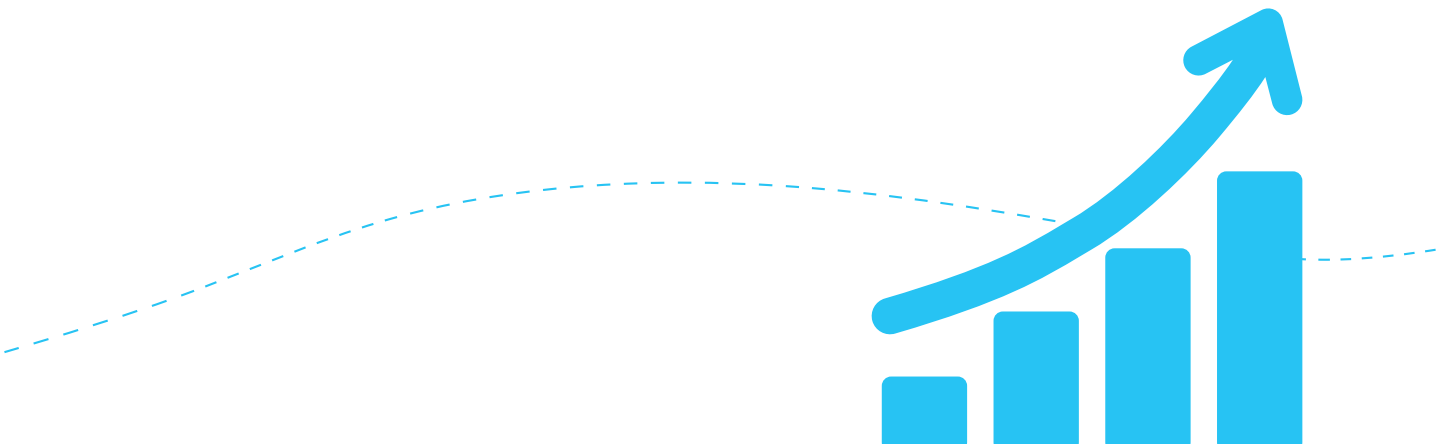
Cette augmentation vient s'ajouter aux mécanismes juridiques existants tels que l'indexation et le lien des prestations sociales à l'augmentation ou à la diminution moyenne des revenus en Belgique.

Quels sont les montants concernés ?

Le montant maximum qui peut être accordé dépend de votre **catégorie de famille** :

- Pour la catégorie A, le nouveau montant annuel maximum indexé est de 7 879,96 €.
- Pour la catégorie B, le nouveau montant annuel maximum indexé est de 11 819,95 €.
- Pour la catégorie C, le nouveau montant annuel maximum indexé est de 15 973,93 €.

Les nouveaux [montants maximums \(.xls\)](#) et le [simulateur modifié \(.xls\)](#) sont sur notre site web.



PROJETS

Une société plus inclusive pour les personnes en situation de handicap

Le 16 juillet 2021, le Conseil des ministres a adopté le « **Plan d'action fédéral Handicap (2021-2024)** ». L'objectif de ce plan étant de mobiliser l'ensemble du gouvernement, à travers les différentes compétences, pour rendre notre société plus inclusive pour les personnes en situation de handicap.

Cette proposition de la ministre Lalieux, chargée des personnes en situation de handicap, a été co-élaborée par le mécanisme de coordination de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, au sein de la DG Soutien et Coordination politiques (BeSoc) du SPF Sécurité sociale.

Organisé autour des six axes de l'accord de gouvernement, ce plan d'action propose **145 mesures concrètes** visant à soutenir les personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la vie. Qu'il s'agisse de soins de santé, d'emploi ou de loisirs, chacun doit pouvoir participer pleinement à la société !

Le SPF Sécurité sociale s'y engage, avec le soutien de la ministre Lalieux, qui coordonnera la concrétisation de ce plan. Un premier rapport sur les avancées et progrès dans la mise en œuvre du plan sera présenté à la fin de 2022, avant de rendre un rapport final en 2024.

→ Découvrez le « [Plan d'action fédéral Handicap \(2021-2024\)](#) ».

Renforcement de notre fonctionnement interne

Mieux servir les personnes en situation de handicap en renforçant les services offerts par la DG Personnes handicapées au sein du SPF Sécurité sociale, c'est l'objectif du programme **Excel Han** lancé en octobre 2021.

Ces dernières années, en raison de la régionalisation, mais aussi des coupures budgétaires, la tâche principale de la DG Personnes handicapées, à savoir veiller à ce que les personnes en situation de handicap puissent jouir de leurs droits, a été de plus en plus compromise.

Sur base des résultats d'études et d'analyses et en tenant compte des ambitions de la ministre Lalieux et des attentes du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), le programme Excel Han a vu le jour.

Ce programme a pour ambition de **fournir un meilleur service aux personnes en situation de handicap**, aussi **en renforçant le fonctionnement interne** de la DG Personnes handicapées.

« Excel Han » entend améliorer le processus d'attribution des aides, communiquer de manière inclusive et surtout proactive, y compris avec les partenaires sur le terrain et **garantir l'égalité des droits** aux personnes en situation de handicap.

Pour y parvenir, le fonctionnement de la DG Personnes handicapées sera renforcé grâce à une meilleure organisation interne, l'anticipation de l'avenir, la coopération avec les autres départements et la contribution à une politique forte.

Excel Han, ce sera une soixantaine de projets avec entre autres :

- Le recrutement de personnels pour un meilleur accompagnement
- La lutte contre le « Non take-up »
- La simplification de notre formulaire d'admission
- La modernisation de My Handicap
- L'harmonisation et l'objectivisation de la manière d'évaluer le handicap
- La formation de notre personnel à l'inclusivité

- Un nouveau site web
- La réécriture des lettres à destination des personnes en situation de handicap
- Une plus grande accessibilité de nos services par tous nos canaux
- Et bien d'autres projets, aussi bien à destination des personnes en situation de handicap, de notre personnel que de nos partenaires (CPAS, communes, mutualités, organisation et association de santé...).

En octobre 2021, la ministre Lalieux, chargée des personnes en situation de handicap, a alloué **5 millions d'euros** sur une base annuelle pour renforcer la DG Personnes handicapées et réaliser ses ambitions.



Un meilleur accueil des personnes handicapées par les communes

Avec le projet **City H@ndi**, la DG Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale souhaite soutenir les administrations communales belges afin d'aider les personnes en situation de handicap.

Ces dernières années, les administrations communales se sont progressivement de moins en moins impliquées dans l'accueil et le suivi des personnes handicapées. Et malheureusement, la pandémie a accentué cette tendance... Or, d'après le [Rapport Handicap et Pauvreté](#) (octobre 2019), les demandes rejetées sont assez nombreuses et elles se traduisent par une précarisation accrue des personnes en situation de handicap.

Un **meilleur accompagnement** de ces personnes par les administrations communales peut contribuer à éviter que certaines demandes soient rejetées. C'est pour cette raison que le projet City H@ndi a vu le jour. Ce projet a pour objectif de **soutenir les administrations communales** dans leur accueil des personnes en situation de handicap.

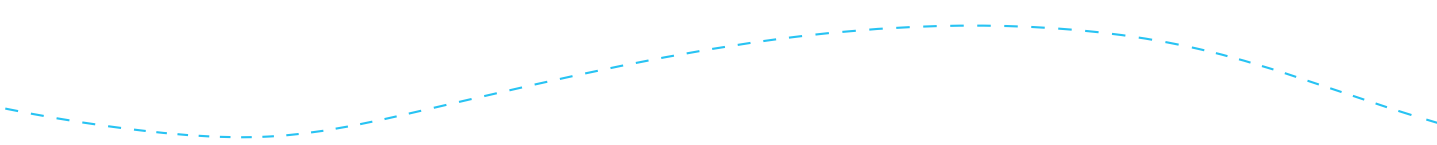
Ce projet, approuvé par la ministre Lalieux en septembre 2021, consiste à envoyer une lettre de sensibilisation (au nom de la Ministre) aux principales personnalités des administrations communales en Belgique, avec en annexe une enquête sur les besoins spécifiques de ces communes.

Le 28 septembre 2021, cette lettre de sensibilisation a été envoyée à 581 administrations communales belges pour insister sur l'importance d'un bon accueil des personnes handicapées, dans la commune de résidence, là où les services de proximité ont toute leur importance. **1993 personnalités locales ont été ainsi personnellement contactées.**

L'enquête annexée à la lettre a permis de mettre à jour la liste des personnes de contact de la DG et de connaître les besoins spécifiques de toutes les communes en Belgique. Sur base des résultats de cette enquête, **11 plans d'action régionaux seront élaborés** avec les 11 équipes de base de la DG Personnes handicapées. Les premières actions de soutien auprès des administrations communales auront lieu dans les mois à venir.

[Pour lire les résultats de l'enquête.](#)

Pour toute question au sujet de l'enquête : Cityhandi@minsoc.fed.be



Un nouveau formulaire de contact plus convivial et accessible

Chaque mois, la DG Personnes handicapées traite **20.000 formulaires en ligne**. Dans une volonté d'améliorer la qualité de nos services, ce formulaire de contact fait peau neuve !

Ce nouveau formulaire de contact est **plus convivial, plus accessible et plus efficace**. En effet, il permettra à l'utilisateur de spécifier précisément le sujet de sa question afin d'être plus rapidement aiguillé par les équipes compétentes. De plus, grâce à ce nouveau système de traitement en interne, la répartition des demandes sera plus rapide et efficace.

En parallèle, ce nouveau formulaire est accompagné d'un nouveau système de réponses. Cette combinaison permettra de répondre aux milliers de questions de manière **efficace**.

Découvrez ce nouveau formulaire de contact sur [le site de la DG Personnes handicapées](#) !



© 2022

SPF Sécurité sociale

Direction générale Personnes handicapées
Boulevard du Jardin Botanique 50, bte 150
1000 Bruxelles

www.handicap.belgium.be

Téléphone : 0800 987 99

(tous les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h 30,
sauf le mercredi)

E-mail : via le formulaire de contact

à l'adresse www.handicap.belgium.be

Editeur responsable

Peter Samyn

Réalisation

Service Communication - Liess V.

Traduction

Service Traduction

Images

©123rf, ©IstockPhoto,
Photos : Karen Nachtergaele,
Ann Van Wesemael

Digital

D/2022/10.770/38

