



Service public fédéral  
**Sécurité sociale**  
Direction générale Personnes handicapées

# 2022

## PROGRÈS ET INNOVATION

### RAPPORT ANNUEL



.be

# TABLE DES MATIÈRES

# 2022

<b>2022 : PROGRÈS ET INNOVATION</b>	<b>3</b>
<b>NOS ACTIVITÉS EN CHIFFRES</b>	<b>6</b>
→ 2022 - CHIFFRES CLÉS	7
→ NOS ALLOCATIONS	8
→ LA CARTE DE STATIONNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES	11
→ NOTRE ACCESSIBILITÉS	12
→ PLAINTES	16
<b>CHANGEMENTS ET PROJETS</b>	<b>17</b>
→ LÉGISLATION	18
→ Un régime plus favorable pour le calcul de l'allocation d'intégration pour les personnes handicapées – « Prix du travail »	18
→ Augmentation des allocations et des barèmes	19
→ PROJETS	20
→ Une préparation politique plus forte pour des améliorations structurelles dans la vie des personnes en situation de handicap	20
→ Intensification de la lutte contre le non-recours aux droits	21
→ Vers une approche plus large et multidisciplinaire du handicap	22
→ Plan d'action pour l'intégration des personnes en situation de handicap sur le lieu de travail	23
→ Les mutualités : partenaire important de la DGHAN	24
→ ORGANISATION	25
→ De nouveaux talents pour un meilleur service aux personnes en situation de handicap	25
→ Des centres régionaux accessibles et joignables	26
→ Vers une accessibilité téléphonique optimale	27
→ Délais à suivre	28
→ Des centres régionaux désormais équipés d'un système de boucle portative	29
→ Présence de la DG HAN aux salons Reva et Autonomies 2022	30
→ COMMUNICATION	31
→ HandiNews, notre nouvelle lettre d'information	31
→ Campagne de recrutement « Ce petit quelque chose en plus » à destination des personnes en situation de handicap	32
→ Un nouveau site web pour l'European Disability Card	33



# 2022, PROGRÈS ET INNOVATION





La Direction générale des personnes handicapées est **le plus grand service** du SPF Sécurité sociale.

Alors que la DG est principalement chargée d'octroyer des allocations aux adultes en situation de handicap, le SPF travaille de manière transversale sur la sécurité sociale durable à travers la coordination des politiques et la représentation internationale, l'apport d'expertise juridique et, enfin, l'analyse et le suivi des données de sécurité sociale.

**Nous aspirons particulièrement à ce rôle de coordination autour de la thématique du handicap.**

Concrètement, nous le faisons principalement à travers la coordination du Plan d'action fédéral pour le handicap et les conférences interministérielles (CIM), dans lesquelles **nous stimulons la coopération des différents niveaux politiques.**

Nous construisons aussi très activement un centre d'expertise sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

**Le but ultime de toutes ces ambitions** est de contribuer fondamentalement à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans notre société : **ne laisser personne de côté !**

*Peter Samyn,  
Président du Comité de direction du SPF Sécurité sociale*



**2022** a été une année de rattrapage, de pose de jalons, d'amorce d'un renouveau et de récupération des années Covid.

Les modifications de la législation, notamment en ce qui concerne le « *prix du travail* » et l'abaissement de l'âge de 21 à 18 ans pour le droit aux allocations, ont engendré une nette augmentation du volume de dossiers à examiner. **En 2022, nos collaborateurs ont donc traité un nombre record de dossiers.** Bravo à eux !

Dans le même temps, la mise en œuvre du programme de transformation « *Excel Han* » est entrée dans **sa première année d'action**. Ce programme englobe quelque **65 projets** visant à **améliorer la prestation de services à l'égard des personnes en situation de handicap** et à **renforcer le fonctionnement interne**. La ministre Lalieux a dégagé des **budgets** pour la réalisation de ces projets qui nous permettront de prendre un nouveau cap, notamment dans les domaines de l'évaluation multidisciplinaire et de la lutte contre le non-recours aux droits (non-take-up). Nous avons encore de nombreux projets à réaliser au cours des années à venir.

Transformer, c'est aussi **moderniser**. Notre objectif est d'améliorer notre fonctionnement et nos services, en gardant à l'esprit **les principes d'inclusivité et d'accessibilité**. Qu'il s'agisse d'un nouveau site web, de nos services (numériques) ou de nos 10 centres régionaux.

Comme pour chacun d'entre nous, 2022 a été l'année d'**un nouvel élan** à trouver après la tourmente des années Covid. Nos centres régionaux ont pu rouvrir leurs portes et les équipes se sont retrouvées. **Ces contacts humains sont essentiels** pour pouvoir offrir un bon service et pour apprendre les uns des autres.

Dans la suite de ce rapport, vous trouverez, outre les chiffres-clés concernant nos activités, quelques informations sur une série de projets de l'année écoulée.

*Julie Clément,*  
*Directrice générale*



# NOS ACTIVITÉS EN CHIFFRES



# 2022 - CHIFFRES-CLÉS



**593.440** personnes disposent d'une **reconnaissance** de leur handicap par la DG Han, contre 597.253 en 2021 et 598.241 en 2020.



**230.703** personnes reçoivent chaque mois une **allocation de remplacement de revenus et/ou une allocation d'intégration** (ARR/AI), contre 217.299 en 2021 et 206.259 en 2020.

Il y a actuellement **476.114 cartes de stationnement** pour personnes en situation de handicap en circulation, parmi lesquelles **69.068** ont été **délivrées** en 2022.



Il y a eu **1243 recours**.



La DG a versé **2,24 milliards d'euros d'allocations**, contre 1,91 milliard en 2021 et 1,78 milliard en 2020.



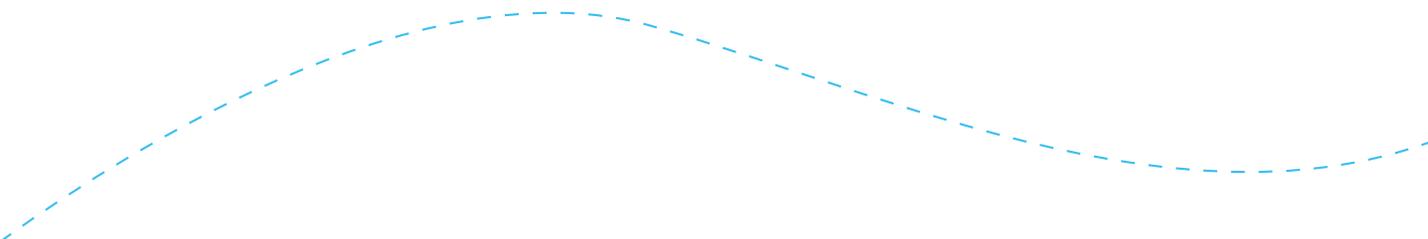
Le **délai de traitement** des **allocations ARR/AI** (de l'introduction de la demande à la décision) est en moyenne de **6,1 mois**. Si l'on compte à partir de la clôture administrative du dossier, le délai est de 2,9 mois.

# NOS ALLOCATIONS



Depuis la 6<sup>e</sup> réforme de l'État, seules l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et l'allocation d'intégration (AI) relèvent encore de la compétence de la DG HAN.

- Le nombre de personnes bénéficiant d'une allocation de remplacement de revenus et/ou d'une allocation d'intégration (**ARR/AI**) n'a jamais été aussi **élevé** : **230.703**. Il s'agit d'une **augmentation de 6,2%** par rapport à 2021.
- **52,3%** des personnes percevant une ARR/AI vivent en **Flandre**, **38,8%** en **Wallonie** et **8,9%** à **Bruxelles**.
- Il y a eu **168.380 demandes et examens** à l'initiative de **la personne en situation de handicap pour l'ARR/AI**.
- Fin 2022, une décision devait encore être prise dans **65.844 dossiers d'ARR/AI**, qu'il s'agisse de nouvelles demandes ou de demandes de révision à l'initiative de la personne concernée, ou encore de révisions d'office.
- Si nous considérons l'ensemble des **dossiers d'ARR/AI traités** (tant les demandes et révisions à l'initiative de la personne que les révisions d'office à l'initiative de la DG Personnes handicapées), **159.010 dossiers** d'ARR/AI ont été clôturés en 2022. C'est un peu **plus de 30.000 dossiers** de plus que les années précédentes.



- Le **délai moyen de traitement** d'une **demande d'allocation de remplacement de revenus ou d'allocation d'intégration** (entre le moment où la demande est soumise et la décision) est de **6,1 mois**.
- La DG Personnes handicapées a versé **2,24 milliards d'euros** d'allocations.
- L'allocation (ARR/AI) mensuelle moyenne était de **832 euros** en 2022, soit **80 euros de plus** que l'année précédente.
- **141.672 évaluations** ont été réalisées dans le cadre de la reconnaissance du handicap : **42,7%** pour l'ARR/AI, **6,8%** uniquement pour l'obtention d'une attestation de reconnaissance du handicap, **0,3%** pour l'APA (aide aux personnes âgées) en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale. **16,7%** pour la Flandre dans le cadre de la Protection sociale flamande, **28,9%** pour une carte de stationnement et **4,6%** pour les allocations familiales supplémentaires.
- Le délai moyen de traitement de l'évaluation du handicap (hors volet administratif de la requête) était de **2,9 mois** pour les adultes et de 3,5 mois pour les enfants.



## PATHOLOGIES



Lors de l'évaluation du handicap, les médecins et évaluateurs de la DG tiennent compte de l'impact du handicap sur la vie quotidienne. Les aides auxquelles une personne peut prétendre dépendent donc non seulement de l'affection dont elle souffre, mais aussi de chaque situation individuelle.

Les médecins et évaluateurs de la DG tiennent des statistiques sur une centaine de maladies et d'affections.

Le tableau ci-dessous est une compilation des types de pathologies, par grandes catégories, des personnes qui, en 2022, ont bénéficié d'une allocation d'intégration (AI) ou d'une allocation de remplacement de revenus (ARR).



Pathologie	Femmes (%)	Hommes (%)	Total (%)
Troubles psychologiques	24,6	32,0	28,2
Orthopédie	32,1	19,2	25,9
Système nerveux	10,5	10,4	10,4
Coeur	5,9	9,9	7,8
Néoplasie	8,4	6,2	7,3
Traumatisme	3,4	6,8	5,1
Maladies pulmonaires	3,7	3,7	3,7
Endocrinologie	3,2	3,5	3,4
Problèmes visuels	2,0	2,2	2,1
Malformations chromosomiques	1,6	1,7	1,6
Digestion	1,4	1,1	1,2
Problèmes auditifs	1,2	1,2	1,2
Appareil urogénital	0,9	1,1	1,0
Hématologie	0,5	0,5	0,5
Infection	0,5	0,4	0,4
Problèmes dermatologiques	0,2	0,1	0,2
Affections périnatales	0,0	0,1	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

# CARTE DE STATIONNEMENT POUR PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



- En 2022, nous avons délivré **69.068 cartes de stationnement**.
- Fin 2022, il y avait **476.114 cartes de stationnement en circulation**.

Les contrôles destinés à vérifier l'utilisation correcte des cartes de stationnement pour personnes en situation de handicap sont effectués par les villes et communes. Ces contrôles sont facilités par l'application **Handi2park** de la DG HAN.

Cette application permet aux organes de contrôle (police et agents constatateurs SAC) de vérifier la validité d'une carte.

Si l'application indique que la carte n'est pas valable, ils peuvent prendre contact avec notre service et ainsi réagir rapidement.

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

En 2022, **22.696** cartes de stationnement uniques supplémentaires ont été contrôlées.



# NOTRE ACCESSIBILITÉ



Les principaux canaux pour nous joindre sont :

- le **formulaire de contact** sur notre site web [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be) ;
- notre **numéro de téléphone** général **0800 987 99** ;
- les **permanences** de nos assistants sociaux dans les **différentes provinces**.

## Les formulaires de contact

En 2022, nous avons reçu **220.079 formulaires de contact remplis**.

- 50% de ces formulaires ont été traités en un seul jour ouvrable.
- Une réponse a été fournie dans les deux jours ouvrables pour 73% des formulaires de contact, et dans les délais impartis (à savoir, entre 3 et 10 jours ouvrables) pour 21% des formulaires.



## Le téléphone

Nous avons répondu à **155.738 appels téléphoniques** en 2022.



### Nombre d'appels pris en charge par mois au numéro 0800

MOIS	APPELS
Janvier	12680
Février	13204
Mars	15934
Avril	13196
Mai	12747
Juin	13494
Juillet	9982
Août	11248
Septembre	14499
Octobre	14115
Novembre	12686
Décembre	11953





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

MOIS	NOMBRE D'APPELS TRAITÉS PAR JOUR	NOMBRE D'APPELS TRAITÉS PAR MOIS
Janvier	116	2442
Février	107	2148
Mars	104	2401
Avril	84	1671
Mai	98	1951
Juin	102	2149
Juillet	99	1837
Août	110	2417
Septembre	111	2451
Octobre	117	2339
Novembre	121	2169
Décembre	109	1860



## Les permanences de nos assistants sociaux

Les citoyens peuvent, sur rendez-vous, se présenter à nos permanences pour obtenir des explications sur une demande ou un dossier. En 2022, **97 permanences** ont été organisées en moyenne **par mois**.

## Le personnel de la DG

- Fin 2022, **339** personnes travaillaient à la DG Personnes handicapées, soit **319,4** équivalents temps plein.
- Les collaborateurs de cette DG représentent **51,29%** de l'effectif total du SPF Sécurité sociale.
- En 2022, **65 personnes sont entrées en service** et 22 sont parties.



# PLAINTES

**691 plaintes** ont été enregistrées en 2022. C'est beaucoup plus qu'en 2021.

91% de ces plaintes 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.

- **61%** des plaintes (soit 426 plaintes) ont été déposées au moyen du formulaire web.
- **20%** des plaintes concernaient les délais (décisions, obtention d'informations...). En 2021, 9,8% des plaintes recevables portaient sur les délais.
- **36%** des plaintes concernaient des erreurs et négligences dans le traitement des demandes.
- L'accessibilité insuffisante ne représente plus que **1,5%** des plaintes.
- L'attitude et le comportement du personnel de la DG dans ses contacts avec les clients font l'objet de **14%** des plaintes, ce qui représente une diminution par rapport à 2021 où ce pourcentage était de **18,8%**.
- **23%** des plaintes portaient sur un sentiment (justifié ou non) d'arbitraire dans les décisions et sur l'objectivité, soit un recul par rapport à 2021 (34,5%).
- **61%** de toutes les plaintes ont reçu une réponse dans les 30 jours.
- Dans **40%** des cas, la plainte était justifiée et les mesures nécessaires ont été prises.





# CHANGEMENTS ET PROJETS



# LÉGISLATION



## Un régime plus favorable pour le calcul de l'allocation d'intégration pour les personnes en situation de handicap – « Prix du travail »

Pour les personnes en situation de handicap bénéficiant d'une allocation d'intégration, le plafond d'exonération des revenus pris en compte dans le calcul de l'allocation a été sensiblement relevé. Et ce, tant pour les revenus du travail que pour les revenus de remplacement.

Cette réglementation est entrée en vigueur le 11 mars 2022. De ce fait, environ **50.000 personnes** bénéficient d'une **révision favorable de leur AI**, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> octobre 2021<sup>1</sup>.

Le nouvel AR du 1<sup>er</sup> février dispose que, pour le calcul de l'AI, les abattements suivantes s'appliquent :

### → Sur le revenu du travail de la personne en situation de handicap

Le revenu abattu est relevé à 63.000 euros. La partie du revenu qui dépasse ce montant sera intégralement déduite de l'allocation (et non plus 50% du revenu restant).

### → Sur le revenu de remplacement de la personne en situation de handicap

Les 3.780 premiers euros sont exonérés. Cet abattement s'applique aux revenus de remplacement, qu'une exonération sur le revenu du travail ait déjà été appliquée ou non.

<sup>1</sup> L'arrêté royal (AR) du 1<sup>er</sup> février 2022, publié le 11 mars 2022, modifie ainsi l'arrêté royal du 6 juillet 1987 relatif à l'allocation de remplacement de revenus et à l'allocation d'intégration.

## Augmentation des allocations et des barèmes

Le 1<sup>er</sup> janvier 2022, le montant de base de l'**allocation de remplacement de revenus (ARR)** a été **augmenté** de 2,69% (hors index) pour toutes les catégories.

Le 1<sup>er</sup> mai 2022, les montants des prestations ont été indexés.

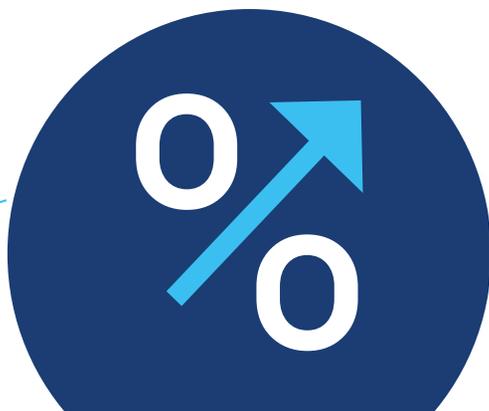
En conséquence, les **barèmes** relatifs aux abattements de catégorie A, B et C pour le calcul de l'allocation d'intégration (AI) ont également été alignés à la hausse sur ces mêmes montants.

L'abattement dit du « *Prix de l'amour* » pour l'ARR (= 50% du barème de la catégorie A de l'ARR) a également été relevé à 4.376,63 €.

En octobre et novembre, l'inflation a conduit au dépassement de l'indice pivot. Les montants des prestations ont donc été indexés de 2% en décembre.

Le montant maximum qui peut être octroyé dépend de la **catégorie familiale**.

- Pour la catégorie A, le nouveau montant maximum indexé était de 9.474,55 euros par an.
- Pour la catégorie B, le nouveau montant maximum indexé était de 14.211,81 euros par an.
- Pour la catégorie C, le nouveau montant maximum indexé était de 19.206,39 euros par an.



# PROJETS

## POLITIQUE

### Une préparation politique plus forte pour des améliorations structurelles dans la vie des personnes en situation de handicap

Au sein de la DG Personnes handicapées, **l'équipe de soutien politique** a été créée en 2022. Cette nouvelle équipe est chargée d'analyser, de suivre et d'évaluer la politique et de formuler des conseils et des propositions politiques. En outre, cette équipe aide la ministre compétente et sa cellule politique à répondre aux questions parlementaires et à réfléchir aux défis de la politique fédérale en matière de handicap.

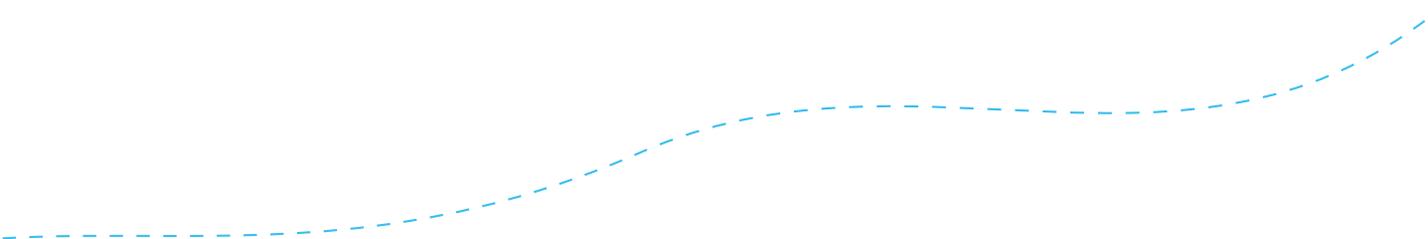
Le plus grand défi pour l'équipe est de **moderniser la politique relative aux personnes en situation de handicap**. L'objectif est de donner aux personnes en situation de handicap beaucoup plus de possibilités de participer pleinement à notre société. Cela nécessite naturellement une coordination avec d'autres domaines politiques fédéraux et avec les entités fédérées. La réalisation de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes handicapées n'est pas l'affaire de notre seul SPF, mais de toutes les autorités belges, tant fédérales que régionales.



## Intensification de la lutte contre le non-recours aux droits

Le non-recours aux droits “non-take-up” est un phénomène qui touche particulièrement les personnes les plus vulnérables, et donc les personnes en situation de handicap. Il existe plusieurs causes de non-recours sur lesquelles nous pouvons avoir un impact positif lors des différentes étapes de l’octroi des droits. Un plan d’action a été élaboré, dont chaque action est liée à une étape spécifique du processus. En effet, le non-recours n’est pas seulement une question d’accès aux droits ou de connaissance des droits, mais aussi d’exercice des droits appropriés. Par conséquent, nous nous concentrons sur **une communication meilleure, plus large et plus inclusive avec le groupe cible**, ainsi que sur **une meilleure précision de l’évaluation et de la décision relatives au droit, afin que le droit correct puisse être appliqué**.

**Le recrutement de 20 travailleurs sociaux est une étape importante** dans l’approche de l’accompagnement individuel des personnes en situation de handicap et **des efforts sont également déployés pour établir un réseau avec les autres professionnels dans ce domaine**.



## Vers une approche plus large et multidisciplinaire du handicap

La demande pour un fonctionnement multidisciplinaire n'est pas nouvelle. Ce qui est nouveau, c'est la complexité croissante de la société, la demande d'une approche personnalisée et la demande de plus de **transparence** et de **participation** au processus d'évaluation. Pour répondre à ces attentes fondamentales de la DG Personnes handicapées, nous nous appuyons sur les recherches du professeur Schenkelaars pour faire évoluer notre fonctionnement par des actions ciblées. Cette **approche moderne** vise à améliorer la qualité des décisions, à réduire le nombre de recours et à réaliser **des évaluations plus objectives et holistiques**.

Pour sa mise en œuvre, nous voulons conserver ce qui est efficace et renforcer ce qui est nécessaire. L'un des aspects importants à cet égard est le caractère exhaustif des équipes. Nous travaillons actuellement à la mise en place d'une équipe idéale en termes de profils. Celle-ci se compose de deux médecins coordinateurs, d'un psychologue, d'un ergothérapeute, d'un travailleur social et d'un aide-soignant. En outre, des profils spécifiques tels que des mentors, des spécialistes de la rééducation et des diététiciens peuvent être recrutés en temps voulu, mais ne sont pas spécifiquement affectés à une équipe ou à une région.



## Plan d'action pour l'intégration des personnes en situation de handicap sur le lieu de travail

Nous travaillons activement à la mise en place d'**un environnement de travail inclusif et diversifié, où chacun peut utiliser ses talents et contribuer à notre mission**. Cette année, plusieurs personnes ont été recrutées à la DG Personnes handicapées avec des aménagements du lieu de travail. La réalisation du taux d'emploi minimum légal de 3 % n'est pas encore en vue, mais malgré les difficultés rencontrées, nous sommes convaincus que nous pouvons devenir une organisation exemplaire dans ce domaine.

En collaboration avec le SPF BOSA et la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), **une task force** a été créée à cet effet **pour coordonner et suivre ce plan d'action**.

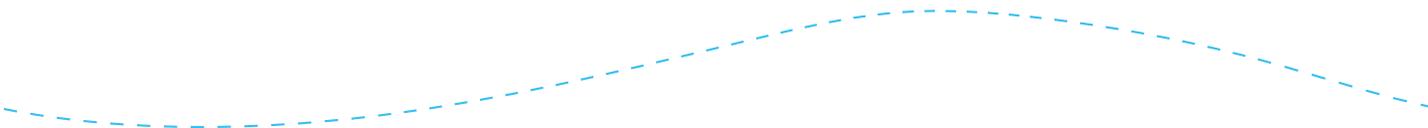


## Les mutualités : partenaire important de la DGHAN

L'objectif du **projet MutuHandi** est d'en savoir plus sur les besoins et les attentes des différentes mutualités de Belgique en ce qui concerne le soutien aux citoyens qui font une demande de reconnaissance de leur handicap à la DG HAN.

Nous utilisons à cet effet un questionnaire basé sur celui du projet CityHandi qui a servi à mener une enquête similaire auprès des communes et des CPAS.

Les répondants, principalement des assistants sociaux, ont été contactés à partir d'une base de données d'environ 300 adresses e-mail. En fonction des résultats de cette enquête, la DG HAN établira **un plan d'action** afin de soutenir au mieux les mutualités à l'avenir.



# ORGANISATION

## De nouveaux talents pour un meilleur service aux personnes en situation de handicap

En 2022, pas moins de **65 nouveaux collègues** sont venus renforcer la DG Personnes handicapées, parmi lesquels des assistants sociaux, des psychologues et des kinésithérapeutes.

Ces nouveaux membres du personnel ont été recrutés dans le cadre du programme de transformation « *Excel Han* ». L'arrivée de ces nouveaux collègues permettra notamment de mener plus efficacement **la lutte contre le non-recours aux droits sociaux (non-take-up)**. Nos assistants sociaux s'engagent à accompagner « *en continu* » les personnes ayant un dossier en cours et à collaborer avec les partenaires pour que les personnes qui ont droit à une prestation en fassent effectivement la demande.

Grâce aux nouveaux collaborateurs dans les domaines de la psychologie et de la kinésithérapie, nous pouvons également nous atteler réellement à l'évaluation multidisciplinaire du handicap.



## Des centres régionaux accessibles et joignables

Les 10 centres régionaux répartis sur le territoire belge sont des **points de contact** essentiels pour nos citoyens. Il est donc important qu'ils soient facilement joignables et accessibles. L'accessibilité des bâtiments publics aux personnes en situation de handicap est aussi un élément majeur du Plan d'action fédéral handicap. La DG Personnes handicapées s'y emploie, notamment dans le cadre du programme de transformation Excel Han.

Le programme **Excel Han** englobe quelque **65 projets** visant à améliorer la prestation de services à l'égard des personnes en situation de handicap et à renforcer le fonctionnement interne.

L'un de ces projets porte sur une **meilleure accessibilité de nos bâtiments**. À cet effet, nous avons visité, avec la Régie des bâtiments et les experts en accessibilité d'Inter Vlaanderen et de l'association wallonne AccessAndGo, l'ensemble des centres régionaux afin de rédiger un rapport sur l'accessibilité intégrale. Ce rapport doit être traduit en un plan d'action concret.

La visite de chaque bâtiment et de ses locaux avec l'équipe sur place a permis aux examinateurs d'évaluer la situation actuelle et les **améliorations** ou **adaptations** nécessaires en fonction des bonnes pratiques en matière d'accessibilité. Le but est de s'assurer que les centres répondent aux normes d'accessibilité.

Au terme de la visite de tous les centres, un **rapport final** a été rédigé et les besoins respectifs de chacun des centres ont été établis.

Ce rapport final nous permettra ensuite de dresser des **programmes de besoins concrets** et de les soumettre à la Régie des bâtiments. Après approbation de la Régie des bâtiments, un **plan de mise en œuvre** sera établi. En 2023, nous avons décidé d'œuvrer à l'amélioration de l'accessibilité dans 5 centres régionaux.



## Travailler sur une accessibilité téléphonique optimale

Dans le cadre du programme Excel Han, une étude à propos du contact center a été réalisée.

L'analyse portait sur différents aspects :

- L'amélioration de notre disponibilité et de nos services téléphoniques
- La diminution des problèmes techniques (appels silencieux, coupés, ...)
- L'optimisation des processus existants

A la suite des premiers résultats, il s'est avéré que **l'accessibilité téléphonique** de la DG Han nécessitait des adaptations afin d'**être améliorée**. Il a donc été décidé d'identifier des actions concrètes et rapides sur le court terme afin d'apporter des premières propositions concrètes de progression. Ces mesures à court terme sont en exécution et amènent déjà des **résultats** concrets en termes d'accessibilité.

En parallèle, les recherches sur le Contact Center ont permis de définir un plan d'action à long terme afin de d'obtenir une meilleure accessibilité ainsi qu'une meilleure qualité de service. Cela est d'autant plus important que les contacts avec nos services sont primordiaux pour les personnes en situation de handicap et leurs proches, ainsi que pour les partenaires professionnels.

Les premières actions ont déjà donné des résultats positifs. Alors que l'accessibilité du Contact center était à peine de 26% en septembre 2022, elle est déjà remontée à 39% en décembre 2022 et elle continue de croître.

Cette meilleure accessibilité entraîne par ailleurs une nette diminution du nombre total d'appels. Nous sommes donc assurément sur le bon chemin pour atteindre notre premier objectif d'une accessibilité de 65% durant les heures d'ouverture.



## Délais à surveiller

Par rapport à 2020 et 2021, les délais de traitement de l'évaluation du handicap (c'est-à-dire sans la partie administrative de l'étude) ont augmenté en 2022 tant pour les adultes que pour les enfants.

En 2020, les délais étaient de 2,2 mois pour les adultes et de 2,9 mois pour les enfants, alors qu'en 2021, ils étaient tombés à 2,1 mois pour les adultes et 2,8 mois pour les enfants.

En 2022, le délai moyen de traitement était de **2,9 mois** pour les **adultes** et de **3,5 mois** pour les **enfants**.

Cela est en partie dû à une augmentation du nombre de demandes, mais c'est un point d'attention absolu pour nos opérations en 2023. En plus des recrutements structurels qui ont eu lieu, nous nous concentrons également sur une meilleure gestion interne et le suivi de nos chiffres afin que nous puissions intervenir à temps si de nouveaux problèmes survenaient. Si on regarde les délais une fois le dossier complet, cela donne une image différente et donc des délais plus courts.



## Les centres régionaux désormais équipés d'un « *Portable Loop* »

La DG HAN a équipé chacun de ses centres régionaux d'un « *Portable Loop* ». Il s'agit d'un dispositif qui **filtre les bruits ambiants gênants** afin de faciliter la communication avec une personne munie d'un appareil auditif. Il suffit de placer la boucle portative dans un rayon de 1,2 m de la personne malentendante et de régler l'appareil auditif en position « T » pour que le dispositif transmette le son de la conversation, dépourvu de tous les bruits ambiants, directement à l'appareil auditif de la personne.

La DG HAN veut ainsi promouvoir l'inclusivité et offrir un service mieux adapté au groupe cible.



## La DG HAN était présente aux salons Reva et Autonomies 2022

Reva et Autonomies sont deux salons d'information où, en tant que service public, nous tenons un stand avec d'autres organisations et associations afin de **rencontrer notre public cible**.

La DG HAN est présente sur ces salons pour **présenter ses services** aux personnes en situation de handicap, **répondre aux questions des citoyens** et **échanger** avec d'autres organismes publics, travailleurs sociaux et aidants.

Notre présence sur ces salons nous permet de toucher notre public cible et de rendre **accessibles** les informations dont il a besoin.



# COMMUNICATION

## HandiNews, notre nouveau bulletin d'information

À la DG Personnes handicapées, nous sommes conscients de la nécessité de communiquer plus et mieux sur nos services. C'est pourquoi nous avons lancé un tout nouveau bulletin d'information en 2022 : **HandiNews**. Ce **bulletin d'information** est destiné aux **personnes en situation de handicap et à leur entourage**. Il a pour objectif de rassembler toute l'actualité importante dans un seul et même e-mail.

Afin de savoir comment communiquer au mieux et quels sujets aborder, nous avons organisé en janvier une enquête auprès des personnes en situation de handicap et de leurs proches. Grâce au **succès de cette enquête**, nous sommes en mesure d'adapter le contenu de notre bulletin d'information aux besoins de nos lecteurs.

[Abonnez-vous à notre bulletin d'information « HandiNews ».](#)



## Campagne de recrutement « *Ce petit quelque chose en plus* » à destination des personnes en situation de handicap

Cette année, nous avons lancé la campagne « *Ce petit quelque chose en plus* ». Cette campagne est destinée à inciter les collaborateurs potentiels en situation de handicap à poser leur candidature aux postes vacants au sein de notre SPF et, par extension, de l'ensemble de l'administration fédérale.

Le marché du travail est en surchauffe et, pour la plupart des secteurs, les postes vacants sont très difficiles à pourvoir. Il en va de même chez nous. C'est pourquoi il est important pour nous de nous positionner sur le marché du travail en tant qu'employeur attractif et inclusif. Dans ce cadre, notre priorité numéro 1 est de pouvoir compter sur des collaborateurs satisfaits qui souhaitent endosser un rôle d'ambassadeur, mais aussi de faire en sorte de conserver nos précieuses ressources. En outre, nous entendons également accueillir comme il se doit les nouveaux collaborateurs et leur offrir un bon départ au sein de notre SPF.

Outre les initiatives en matière d'Employee Branding (être un employeur attractif pour nos collaborateurs actuels), nous pratiquons également l'**Employer Branding**, qui vise à communiquer au monde extérieur nos atouts en tant qu'employeur.

Nous avons choisi d'axer spécifiquement cette campagne sur les personnes en situation de handicap. Dans notre organisation, nous accueillons la **diversité** avec enthousiasme et nous croyons également en sa **force**. Nous voulons attirer davantage de personnes en situation de handicap parce que nous avons un rôle d'exemple social à jouer en tant que service public fédéral et parce que nous sommes convaincus que ces nouveaux collègues ont justement ce petit quelque chose en plus **pour guider les personnes en situation de handicap**.

Notre spot radio a été diffusé dans les médias francophones sur Tipik, NRJ, Classic 21 et LN RADIO, et dans les médias néerlandophones sur StuBru, MNM et Radio 1.



## Un site web renouvelé pour la European Disability Card

La European Disability Card (EDC) est une carte gratuite pour toute personne reconnue en tant que personne en situation de handicap. L'EDC facilite l'accès des personnes en situation de handicap à la culture, aux activités sportives et aux loisirs et est reconnue dans 8 pays européens. Cette carte existe depuis 2017 et la DG Personnes handicapées assure la coordination pour la Belgique.

Le site web [www.eudisabilitycard.be](http://www.eudisabilitycard.be) avait besoin d'une refonte. L'accessibilité de l'ancien site n'était pas optimale. La mise à jour de la liste des partenaires était chronophage, et le résultat sur le site n'était pas convivial. En outre, la carte n'était pas suffisamment connue des personnes en situation de handicap et des établissements culturels, sportifs et de loisirs.

C'est la raison pour laquelle notre SPF et le cabinet de la ministre Lalieux ont décidé de revoir de fond en comble le site web, avec l'aide d'entreprises expertes en convivialité et en accessibilité. L'ambition était de créer un site le plus **accessible** et le plus **inclusif** possible pour les personnes en situation de handicap, et qui répond mieux aux besoins des visiteurs, d'une part, et aux attentes des partenaires, de l'autre. Une vaste campagne de communication a été déployée en parallèle, avec une vidéo promotionnelle et des liens renvoyant aux informations présentes sur le nouveau site web par différents canaux de communication.

Notre SPF a la volonté de maximiser l'accessibilité de tous les sites web pour les personnes en situation de handicap. En 2016, l'Europe a adopté la directive UE 2016/2102 qui exige que les sites web et les applications (mobiles) des organismes du secteur public soient très accessibles aux personnes en situation de handicap. **Notre SPF veut aller au-delà des exigences de cette directive européenne.**

Ce site répond aux directives les plus strictes en matière d'accessibilité. Les principales informations sont proposées en **langue des signes** et en **version très facile à lire**. Avec ce site, notre SPF montre l'exemple en matière d'accessibilité et d'inclusion et crée une bonne base pour poursuivre le développement de la European Disability Card en collaboration avec tous les partenaires et organismes régionaux.

Ce nouveau site n'est pas un aboutissement, mais un nouveau départ. Il reste une large marge de progression pour la European Disability Card : offre plus vaste, plus grande notoriété, procédure de demande plus simple et meilleure adhésion.

Visitez le site renouvelé sur [www.eudisabilitycard.be](http://www.eudisabilitycard.be).



© 2023

### SPF Sécurité sociale

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

[www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be)

**Téléphone : 0800 987 99**

(tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30)

**E-mail : via le formulaire de contact**

sur notre site web [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be)

**Éditeur responsable**

Peter Samyn

### Réalisation

Service Communication - Liess V.

### Traduction

Service Traduction

### Images

©123rf, ©IstockPhoto,  
Photos : Rutger Claes (Pelican Street)

### Digital

D 2023/10.770/05

