

DG Personnes handicapées
Rapport annuel 2013

“Le germe
du changement”



Sommaire

L'avenir en toute confiance	3
Allocations et autres mesures	4
Un service orienté citoyen	9
Vers une organisation flexible et professionnelle	15
Moins de tracasseries administratives	19

Un rapport annuel n'a pas pour objectif d'expliquer une fois de plus ce que nous faisons, mais de donner un aperçu de nos réalisations concrètes de l'année écoulée. Vous trouverez plus d'informations au sujet des conditions, des montants ou de nos procédures sur notre site web :

www.handicap.fgov.be

“Le germe du changement”



L'avenir en toute confiance



En période de restrictions, nous faisons à nouveau appel à des solutions créatives et originales. Comme l'expose bien Marissa Mayer, l'ancienne vice-Présidente de Google, notre cerveau est paresseux et prend souvent le chemin le plus court entre deux points, à moins qu'on l'oblige à s'activer en lui imposant des restrictions. C'est pourquoi les contraintes favorisent la créativité car la difficulté nous oblige à réfléchir à des solutions auxquelles nous n'aurions, autrement, jamais songé.

Notre rapport annuel suggère que ce constat peut également s'appliquer aux services publics ! En effet, face à la croissance des aspirations légitimes des personnes handicapées et de leurs familles pour une meilleure qualité de service, face à l'augmentation sensible du nombre de dossiers à traiter et face aux restrictions budgétaires limitant nos ressources humaines et nos moyens de fonctionnement, nous avons pu, en 2013, améliorer nos prestations en faisant autrement.

Trois exemples de ce rapport illustrent concrètement ce propos :

- * grâce à un partenariat avec les mutualités, lesquelles peuvent désormais directement introduire des demandes auprès de la Direction générale pour leurs membres et les informer de l'évolution de leurs dossiers, nous avons pu considérablement faciliter l'accès des citoyens à nos prestations ;
- * l'accessibilité de notre call center a été drastiquement améliorée ; il est aujourd'hui répondu dans les 30 secondes à 70% des appels, contre 3% auparavant. Ce résultat a pu être obtenu grâce à l'utilisation de nouveaux canaux de communication et à une réorganisation interne.
- * de nombreuses idées concrètes pour améliorer notre prestation de service ont été révélées grâce à Touché, une expérience unique de cocréation du service public basée sur l'empathie et l'innovation.

Les contraintes auxquelles nous avons fait face ne nous ont donc pas freinés, bien au contraire, et cette expérience positive nous rend également confiant face à un avenir qui s'annonce rempli de profonds changements pour la Direction générale. En effet, nous devons exécuter la sixième réforme de l'Etat et implémenter le projet Handicare.

Cette confiance inclut, bien sûr, les femmes et les hommes de notre organisation. En 2013, une nouvelle fois, nos équipes ont montré leur détermination à continuer d'avancer et les résultats sont à la mesure de l'énergie déployée. Je tiens à les féliciter et à les remercier pour leurs efforts et la qualité de leur engagement.

André Gubbels,
Directeur général
Personnes
handicapées



Allocations & autres mesures

Notre DG Personnes handicapées reçoit chaque année **plus de demandes** à traiter. À n'en pas douter, la crise économique et le vieillissement de la population sont aussi perceptibles pour notre groupe cible! Malgré cette hausse, nous sommes encore parvenus à **réduire le délai de traitement** cette année.



01 Augmentation des demandes d'allocation

Notre DG Personnes handicapées octroie 3 types d'allocations aux adultes handicapés:

* L'**allocation d'intégration (AI)** : pour les adultes de 21 à 65 ans qui, en raison de leur handicap, rencontrent des difficultés dans les activités quotidiennes comme se déplacer, faire le ménage, faire sa toilette, entretenir des contacts...

* L'**allocation de remplacement de revenus (ARR)** : pour les adultes de 21 à 65 ans qui, en raison de leur handicap, ne peuvent gagner que 1/3 de ce qu'une personne valide peut gagner sur le marché général du travail.

* L'**allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA)** : pour les adultes à partir de 65 ans qui, en raison de leur handicap, rencontrent des difficultés dans les activités quotidiennes comme se déplacer, faire le ménage, faire sa toilette, entretenir des contacts...

Pour pouvoir prétendre à une allocation, votre handicap doit être reconnu par nos services et vous devez remplir plusieurs conditions administratives (vos revenus, par exemple, ne peuvent pas être trop élevés).

Nous avons constaté une augmentation du nombre de demandes au cours des dernières années et cette tendance se confirme en 2013:



Frédéric Coomans



Malgré le nombre croissant de dossiers, nous sommes parvenus à réduire encore le délai moyen de traitement: de 5,1 mois en 2012 à 4,3 mois en 2013.

50 % des dossiers
clôturés favorablement



Pourcentage des
bénéficiaires d'une
allocation ayant plus
de 80 ans

33 %

délai de traitement de
5,1 mois à 4,3 mois



02 Légère hausse des évaluations du handicap

Notre DG Personnes handicapées évalue le handicap des enfants (pour pouvoir bénéficier des allocations familiales supplémentaires) et des adultes. Soit une personne est convoquée pour une évaluation dans l'un de nos centres médicaux, soit nous décidons sur la base des informations qui nous sont transmises.

La reconnaissance du handicap donne droit, dans certaines conditions, à des mesures sociales et fiscales (tarif téléphonique social, tarif social gaz et électricité, carte de stationnement, exonérations fiscales...) et/ou à une allocation.

En 2013, nous avons effectué 163 749 évaluations de handicap, ce qui représente une hausse de plus de 5% par rapport à 2012.

630 100 personnes ont un
dossier auprès de nos services



321 330 personnes reçoivent
une allocation



le montant total
d'allocations octroyées

1,88 milliard d'€

03 Nous nous soucions aussi de mobilité

Les personnes qui éprouvent de graves difficultés à se déplacer en raison de leur handicap peuvent introduire une demande de carte de stationnement auprès de nos services.

En 2013, nous avons octroyé 62 515 cartes de stationnement, c'est-à-dire 10% de plus qu'en 2012.

Les malvoyants et les non-voyants peuvent demander une carte de réduction pour les transports en commun. Nous avons octroyé 1 100 cartes en 2013, c'est-à-dire 26% de plus qu'en 2012.



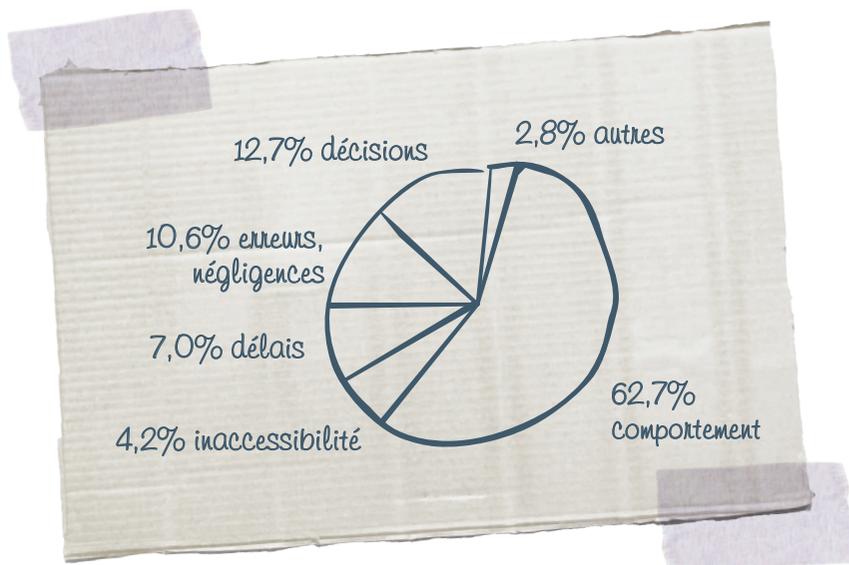
04 Recours contre nos décisions

Une personne qui n'est pas d'accord avec notre décision concernant la reconnaissance du handicap peut introduire un recours auprès du tribunal du travail dans les 3 mois. En 2013, nous avons reçu 3 112 recours, c'est-à-dire un peu moins que l'année précédente (3 209). 3 823 jugements ont été rendus; 35% des recours ont été déclarés fondés.



05 Forte baisse du nombre de plaintes

En 2013, nous avons reçu 203 plaintes, c'est-à-dire beaucoup moins qu'en 2012, où elles étaient encore au nombre de 553. 69% des plaintes ont été considérées comme 'recevables'. Dans les autres cas, soit il s'agissait de demandes d'information ou de plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents, soit il s'agissait de personnes qui n'acceptaient pas notre décision et pour qui un recours devait être introduit.



La plupart des plaintes (62,7%) concernaient le comportement et l'attitude de nos collaborateurs, 12,7% découlaient d'un sentiment d'arbitraire dans les décisions, 10,6% portaient sur des erreurs et des négligences, 7% concernaient les délais (pour les décisions ou pour obtenir des informations). Alors qu'en 2012, l'accessibilité concernait encore 24,8% des plaintes, ce chiffre tombe à 4,2% à peine en 2013 ! L'amélioration spectaculaire de l'accessibilité de notre call center (voir p.12) y est certainement liée.

Dans 54% des plaintes, nous avons effectivement constaté des erreurs et pris des mesures:

- * dans **4 cas**, nous avons pris une nouvelle décision;
- * dans **14 cas**, le responsable de service a eu un entretien avec le collaborateur qui avait commis une erreur;
- * dans **2 cas**, une formation complémentaire s'est avérée nécessaire;
- * dans **certains services**, nous avons répété les instructions générales;
- * pour **certains dossiers**, un suivi a été prévu par les chefs de service.



Pasquale Vitulano

Un service orienté citoyen



Nous sommes bien plus qu'une administration qui applique des procédures et des règles ! Tout ce que nous faisons peut se résumer en **1 objectif principal: offrir le meilleur soutien possible aux personnes handicapées**. Il est donc très important de **connaître** les préoccupations de nos groupes cibles et **d'adapter** au mieux notre service à leurs besoins.

01 Façonner ensemble nos services

Le 3 octobre 2013, nous avons réuni 250 personnes handicapées, collègues de notre service et professionnels du secteur lors de l'événement 'Touché!' à Bruxelles. Par petits groupes, nous avons échangé nos idées sur la manière d'améliorer notre service. En partant du positif (quelle serait la situation idéale?), nous avons dégagé des points d'action concrets.

C'était l'occasion idéale de faire connaissance, de rencontrer les êtres humains qui se cachent derrière les dossiers et de prêter une oreille attentive aux préoccupations et aux souhaits de son interlocuteur. Mieux comprendre la situation de l'autre et favoriser la compréhension mutuelle: voilà de quoi il s'agissait !

nous avons réuni 250 participants

TOUCHÉ !

Touché partait du positif: le point de départ était ce qui fonctionne bien. Nous avons été invités à rêver à l'avenir et, à partir de là, à élaborer des idées concrètes. La composition des petits groupes de discussion était également réussie et intéressante: des gestionnaires de dossier, des personnes handicapées et leurs proches...

J'ai trouvé très positif que les professionnels et les personnes handicapées soient réunis. Nous parlons toujours de leurs problèmes, mais il est très important d'entendre aussi ce qui les préoccupe vraiment. On sent une volonté claire d'améliorer les choses.

Certaines idées ont été exprimées à de nombreuses reprises:

- * centraliser toute l'information sur la personne handicapée dans **1 dossier numérique** ;
- * des personnes de contact locales pour les personnes handicapées, qui les accompagnent dans **leurs démarches administratives** ;
- * **1 guichet unique pour toutes les matières** relatives aux personnes handicapées ;
- * **plus d'empathie** à l'égard des personnes handicapées ;
- * **rendre les textes de l'administration plus lisibles et plus simples** ;
- * ...

02 Multiplication des points de contact locaux

Vous trouverez une liste de toutes les idées et de tous les points d'action sur notre site: <http://www.handicap.fgov.be/fr/content/touche>.

Les 4 et 5 décembre, nous avons ensuite organisé des ateliers pour nos collègues afin de développer concrètement les idées: vers où voulons-nous aller, que pouvons-nous et que voulons-nous changer...

Les résultats de Touché! et de ces ateliers auront aussi beaucoup d'importance dans le cadre de notre projet de changement 'Handicare' (voir p. 16).

Depuis le mois de novembre, les personnes handicapées peuvent également passer par leur mutualité pour introduire leurs demandes d'allocation, de carte de stationnement ou d'autres mesures. Jusqu'à présent, elles pouvaient uniquement s'adresser à leur commune, leur maison sociale ou leur CPAS. Ce changement a permis d'augmenter considérablement le nombre de points de contact locaux auxquels la personne handicapée peut s'adresser.

À partir du 16 octobre, les mutualités ont en effet eu accès à Communit-e, l'application en ligne pour enregistrer les demandes auprès de la DG Personnes handicapées. Lorsqu'il utilise Communit-e, le demandeur reçoit immédiatement les formulaires qu'il doit remplir et transmettre à notre service.

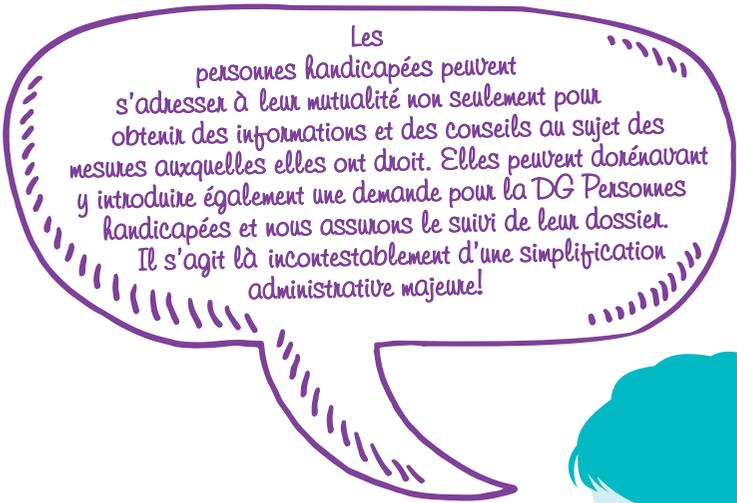
L'enregistrement des demandes par les mutualités présente de nombreux avantages: grâce à leur vision d'ensemble du secteur social, leurs assistants sociaux sont bien placés pour conseiller et accompagner la personne handicapée. De plus, nous souhaitons éviter que les personnes handicapées soient sans cesse renvoyées d'une instance à l'autre.



J'ai pu faire connaissance avec des acteurs du terrain. J'ai écouté leurs problèmes et leurs idées: elles méritent vraiment d'être envisagées.



Pierre Van Damme, collègue de la DG Personnes handicapées



Les personnes handicapées peuvent s'adresser à leur mutualité non seulement pour obtenir des informations et des conseils au sujet des mesures auxquelles elles ont droit. Elles peuvent dorénavant y introduire également une demande pour la DG Personnes handicapées et nous assurons le suivi de leur dossier. Il s'agit là incontestablement d'une simplification administrative majeure!



Joëlle Josse, Mutualités Libres

03 Fini, le téléphone continuellement occupé

Alors que l'accessibilité de notre call center était encore un point faible en 2012, nous avons enregistré des progrès spectaculaires en 2013 ! En 2013, en moyenne, 95% des appels ont été pris en charge et 70% des appelants avaient déjà une personne en ligne dans les 30 secondes.

Le contraste est frappant par rapport aux résultats d'un audit mené entre février 2011 et septembre 2012. Selon cet audit, le temps d'attente moyen s'élevait à 6 minutes, avec des pics de pas moins de 13 minutes. À peine 3% des appels étaient pris en charge dans les 30 secondes. Vu la saturation des lignes, 40% des appels étaient bloqués et seulement 23% des appelants parvenaient à avoir quelqu'un au bout du fil.

L'amélioration de l'accessibilité est intervenue deux fois plus rapidement que ce qui avait été prévu par l'audit. De nombreuses initiatives prises ces dernières années sont à l'origine de ce progrès rapide:

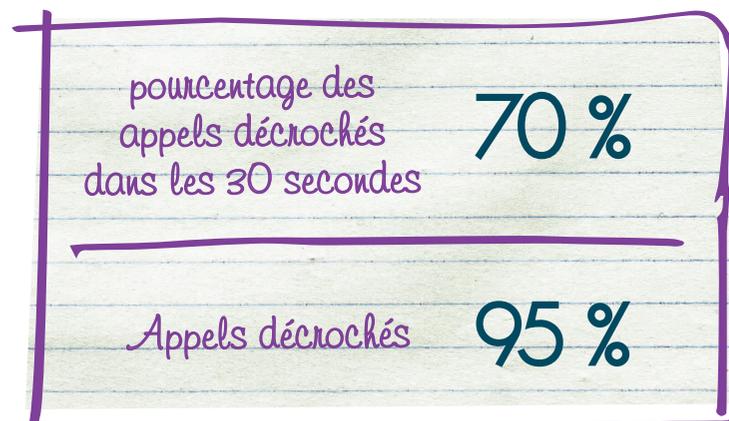
- * **Réorganisation** interne et **professionnalisation** (coaching des agents du call center, optimisation des processus internes, meilleure collaboration avec les gestionnaires de dossier...).



- * Adaptation des heures d'ouverture du **call center** en juin 2012 (de 8h30 à 13h au lieu de 16h30) : l'avant-midi, les agents sont affectés au maximum à la prise en charge des appels et, l'après-midi, ils peuvent se consacrer à des tâches administratives et ils rappellent les personnes.

- * **Meilleur soutien des professionnels** : depuis fin 2012, ils peuvent consulter en ligne tous les dossiers des personnes handicapées, ce qui leur permet de demander eux-mêmes des informations, sans devoir nous appeler systématiquement. En outre, nous utilisons désormais le réseau social 'Yammer', où ils peuvent nous contacter aisément et recevoir une réponse rapide à leur questions qui ne portent pas sur un dossier spécifique.

- * Notre site www.handicap.fgov.be a été remanié intégralement, début 2013, pour devenir une plateforme 'en self-service', où nos clients peuvent trouver une information claire et simple sur tous nos services. Ils peuvent aussi nous poser des questions en utilisant un formulaire de contact, avec la garantie de recevoir une réponse dans les 5 jours ouvrables. Le système des formulaires de contact, que nous traitons dans une base de données centrale, facilite le suivi de toutes les questions.

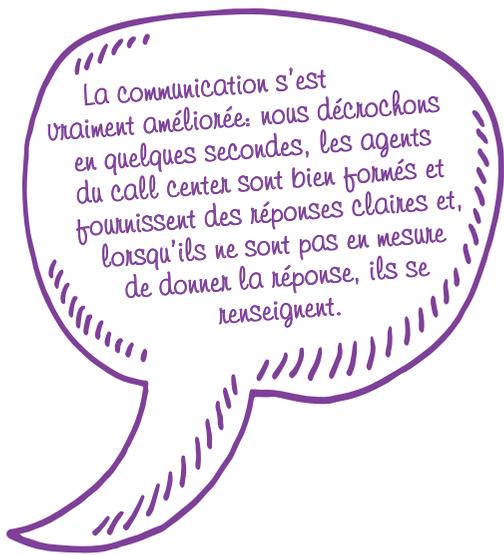


04 Des attestations plus claires

En mars 2013, nous avons adapté « l'attestation générale de reconnaissance du handicap » et la lettre d'accompagnement pour les rendre plus simples et plus concrètes. L'attestation générale sert à communiquer le résultat de l'évaluation du handicap qui a été effectuée, par exemple, dans le cadre d'une demande d'allocation, d'une reconnaissance médicale ou d'allocations familiales supplémentaires.

Les adaptations ont eu lieu sur la base du feed-back des utilisateurs de l'attestation.

Dans la lettre d'accompagnement, nous communiquons désormais pour quelles mesures nous informons nous-mêmes l'instance compétente grâce à l'échange électronique de données. De plus, nous indiquons sur l'attestation non seulement le nombre total de points d'autonomie, mais aussi le nombre de points pour chaque aspect examiné. Nous donnons aussi un aperçu des mesures auxquelles la personne handicapée a droit sur la base de sa reconnaissance.



La communication s'est vraiment améliorée: nous décrochons en quelques secondes, les agents du call center sont bien formés et fournissent des réponses claires et, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de donner la réponse, ils se renseignent.



Michèle Vankoooveld,
commune de Saint-Gilles

05 Reva: 3 journées riches en rencontres

Les 25, 26 et 27 avril, nous avons participé au salon 'Reva' à Gand; il s'agit d'un salon destiné aux organismes privés et publics sur tous les services et produits disponibles pour les personnes affectées par une incapacité. C'était l'occasion idéale pour nous de développer notre réseau et de mieux faire connaître notre service.

Nous avons également distribué notre brochure 'Allocations et autres mesures' qui donne un aperçu de tous les services que nous offrons. Vous pouvez la consulter sur notre site : <http://www.handicap.fgov.be/sites/5030.fedimbo.belgium.be/files/explorer/fr/allocations-et-autres-mesures.pdf>.



Tineke Van Acker

06 Nos assistants sociaux: toujours à votre service

Nos assistants sociaux assurent des permanences dans **149 endroits différents** en Belgique, 1 ou 2 fois par mois. Ils aident les personnes handicapées et leurs proches qui ont des questions sur leur dossier et les dirigent vers les instances qui peuvent les aider. Ils collaborent également avec les acteurs sociaux des communes, des CPAS, des mutualités..

En 2013, **41 800 visiteurs** se sont rendus aux permanences.



Salvatore Seminerio

07 Forte hausse du nombre de dossiers de créances

Lorsque les personnes handicapées ne signalent pas à temps à nos services que leurs revenus ont augmenté, il arrive qu'elles doivent rembourser une dette si, après un recalcul, il apparaît que la nouvelle allocation est moins élevée que l'ancienne. Dans ce cas, elles doivent rembourser le montant que nous avons payé en trop. Les personnes qui éprouvent des difficultés financières peuvent demander à ne pas payer la dette (ou seulement partiellement). C'est le Ministre des Affaires sociales qui prend la décision de renoncer à la dette ou non, sur la base d'une enquête menée par nos assistants sociaux sur la situation financière et sociale de la personne concernée.

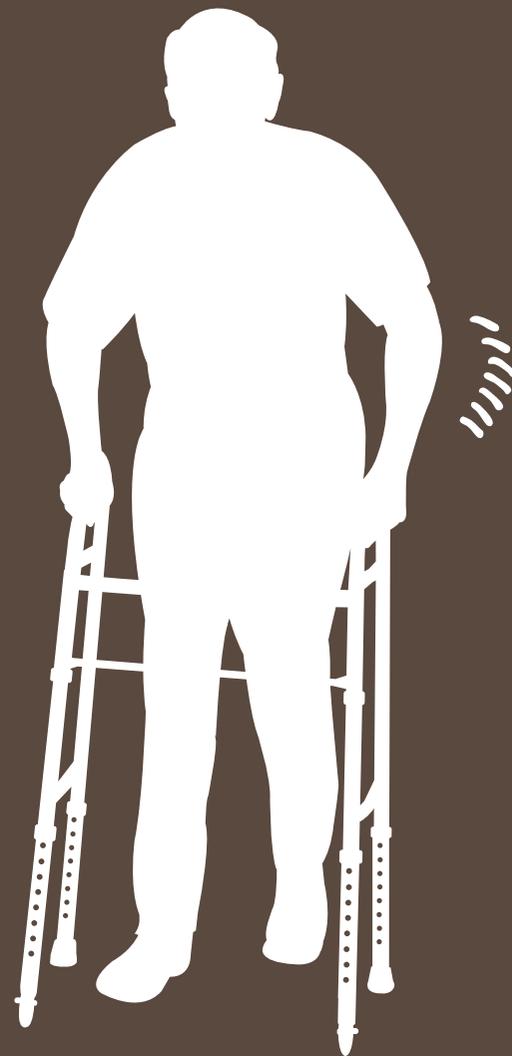
En 2013, le nombre de personnes qui ont demandé une renonciation de dette a atteint un pic, qui est lié à la crise économique et au nombre croissant de personnes défavorisées.

L'un des points auxquels nous accordons de l'attention est la résorption de l'arriéré dans le traitement de ces demandes.

En janvier 2013, le nombre de dossiers d'enquête sociale ouverts s'élevait encore à 3 572; en décembre, ils étaient au nombre de 2 657.

Vers une organisation flexible et professionnelle

Il y a quelques années, nous avons entamé la **modernisation** et la **digitalisation** de notre service et, depuis lors, nous ne sommes pas restés les bras croisés! En effet, nous voulons être une **organisation souple**, pour pouvoir nous adapter aux défis que nous avons à relever. Songeons, par exemple, à la crise économique et au vieillissement, qui impliquent une hausse continue du nombre de demandes, aux économies qui se font clairement sentir au sein des pouvoirs publics, au départ à la retraite de nombreux collègues et au risque de voir leur expertise se perdre, à la régionalisation...



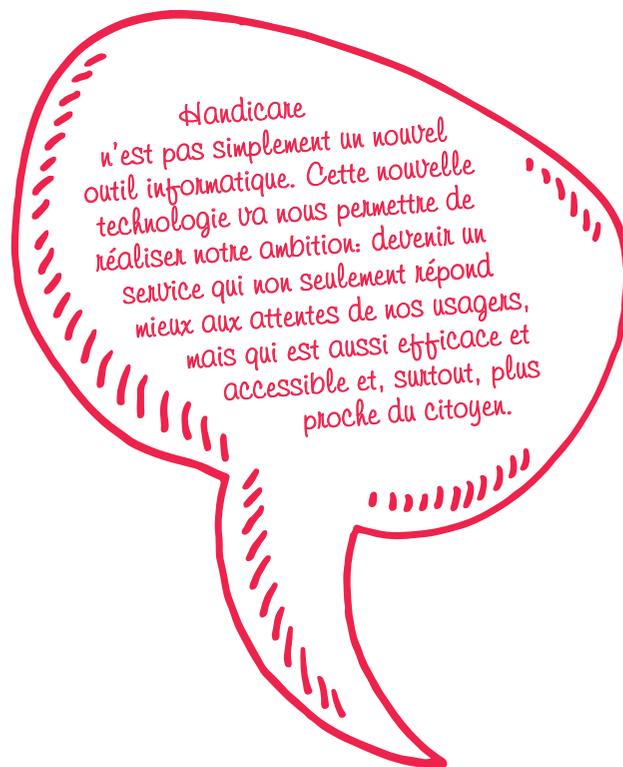
01 Handicare: un projet de changement ambitieux

Fin 2013, nous avons lancé l'ambitieux projet de changement 'Handicare'. L'objectif est d'adopter une nouvelle manière de travailler et une nouvelle culture d'organisation d'ici 2016. Une réflexion orientée citoyen, la simplification administrative et un service professionnel sont au cœur de cette démarche: il s'agit p.ex. de veiller à réduire fortement les délais de traitement, à ce que les personnes parviennent jusqu'à nous, à mieux informer nos partenaires et nos clients, à ce que les personnes handicapées aient le moins possible de tracasseries administratives... D'ici 2016, nous mettrons aussi en service un nouvel outil informatique qui doit rendre le traitement des dossiers et l'échange d'information plus efficaces.

Pas de changement sans la contribution de nos collègues, de nos partenaires et de nos usagers! Dans cet esprit, nous avons organisé l'événement 'Touché' le 3 octobre afin de dégager ensemble des points d'action (voir p. 10). En interne, des discussions ont eu lieu à ce sujet lors des ateliers 'Badha' les 4 et 5 décembre.

En 2013, nous avons également lancé un marché public concernant l'achat du nouvel outil informatique et les différentes offres ont été évaluées.

En 2014, 80 collègues ont participé aux groupes de travail qui remanieront nos processus et notre culture d'organisation. Ils examineront de A à Z les processus de travail actuels et vérifieront comment adopter un mode de fonctionnement plus centré sur le citoyen.



Laurent Lefèvre,
collège de la DG
Personnes handicapées

02 Plus de résultats grâce à la collaboration

Pas d'organisation flexible et professionnelle sans une bonne collaboration interne! Nos collègues en sont de plus en plus conscients et plusieurs initiatives le montrent:

* Lors du 'Call Center Day' organisé le 29 janvier, des collègues d'autres services ont pu travailler au call center pendant une journée. Pas moins de 50 volontaires y ont participé. L'objectif était de mesurer combien d'appels nous recevons et avec quelle rapidité nous pouvons décrocher avec de plus grands effectifs.

De plus, c'était l'occasion idéale de faire l'expérience du travail dans un call center et d'avoir des contacts directs avec nos clients.

* Pendant les périodes où nous recevons beaucoup plus d'appels que d'habitude (p.ex. quand approchent les dates de paiement des allocations), des collègues d'autres services viennent renforcer le call center.

* En 2013, nous avons organisé des interventions entre les collègues du call center et les gestionnaires de dossier. Il y avait 5 ateliers pour mieux se connaître, partager les connaissances et les expériences et examiner comment mieux aider nos usagers.

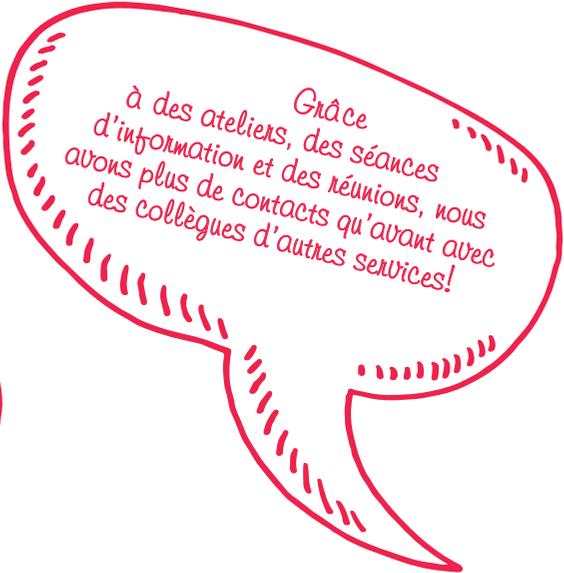
* Les centres médicaux et le call center ont également passé des accords pour pouvoir répondre plus efficacement aux questions de nos usagers.



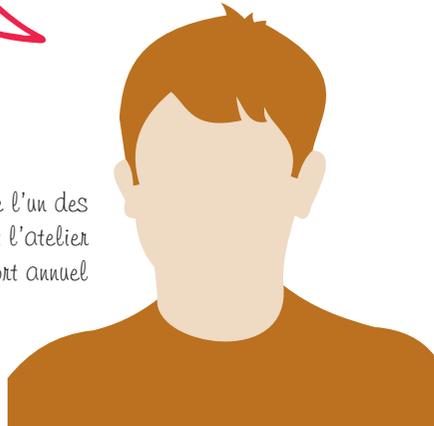
Je suis heureuse de l'avoir fait! C'est très difficile, mais Handiweb m'a bien aidée!



Réaction de Geneviève Loicq (service ICT), qui a participé au Call Center Day



Grâce à des ateliers, des séances d'information et des réunions, nous avons plus de contacts qu'avant avec des collègues d'autres services!



Réaction de l'un des participants pendant l'atelier sur ce rapport annuel

03 **Nouvel outil de simulation pour l'APA**

Parallèlement à l'outil de simulation pour calculer l'ARR/AI, nous avons aussi développé un outil pour le calcul de l'APA. Il est surtout destiné aux professionnels du secteur social: il leur permet de conseiller à leurs clients d'introduire ou non une demande d'allocation.

Vous pouvez découvrir les outils de simulation sur notre site:
<http://www.handicap.fgov.be/fr/allocations/allocation-dintegration>

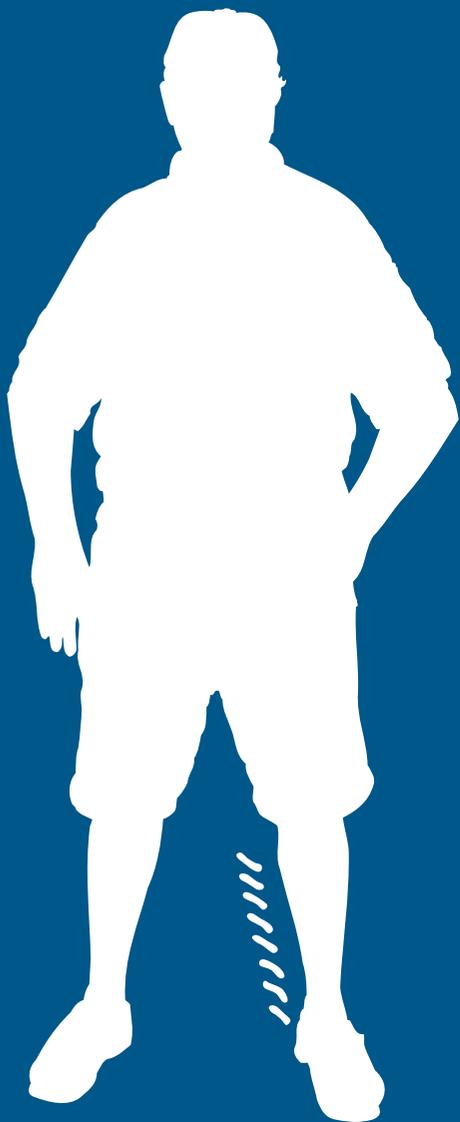
04 **Convocations automatiques des centres médicaux**

Les invitations aux examens médicaux sont désormais générées automatiquement par l'outil informatique Medic-e. Ce projet a été testé en 2012 et généralisé en 2013 pour tous nos centres médicaux.



Bianca Violeta
Caloian

Moins de tracasseries administratives



Réduire à un minimum les charges administratives pour les personnes handicapées: c'est notre **objectif!**
En 2013, par exemple, nous nous sommes efforcés de **simplifier** certains formulaires et nous avons continué à **favoriser les échanges d'information électroniques** avec d'autres instances.

01 Formulaires de demande simplifiés

Les personnes qui n'ont pas encore de dossier dans notre service et qui demandent une carte de stationnement reçoivent désormais un formulaire 'évaluation du handicap' simplifié: Au lieu de poser des questions sur tous les aspects d'autonomie (préparer et prendre un repas, se soigner, établir des contacts...), nous ne posons dorénavant plus que des questions sur les possibilités de se déplacer de la personne qui introduit la demande.

De plus, nous avons supprimé la déclaration concernant la carte de stationnement (un document de 4 pages dans lequel le demandeur devait indiquer ses données administratives), car il est apparu qu'elle avait peu de valeur ajoutée.



Le formulaire 'évaluation du handicap' a également été simplifié pour la demande d'attestation TVA (lorsque l'usager n'a pas encore de dossier chez nous). Désormais, dans ce formulaire, nous ne posons plus de questions que sur des informations pertinentes dans le cadre de la demande.

Lorsqu'une personne a déjà introduit une demande chez nous, elle ne recevra plus lors de sa prochaine demande que les formulaires qu'elle n'avait pas encore fournis à notre service. Et ce, pour éviter qu'elle doive nous transmettre deux fois les mêmes données.

02 Signaler des changements au moyen du formulaire de contact

Les changements concernant la situation familiale ou les revenus, par exemple, peuvent avoir un impact sur l'allocation qu'une personne reçoit. C'est pourquoi il est important de communiquer au plus vite les changements à notre service, pour nous permettre de recalculer l'allocation.

Communit-e (l'outil en ligne que les communes et les mutualités utilisent pour enregistrer les demandes auprès de notre service) permettait également de communiquer les changements. Mais Communit-e n'offrait pas la possibilité de donner plus d'information sur les changements (p.ex. à combien s'élève le nouveau montant?, quelle est maintenant la situation familiale?, etc.). C'est pourquoi nous avons supprimé dans Communit-e la possibilité de communiquer les changements. Maintenant, les professionnels du secteur peuvent transmettre toutes les informations concernant les changements en utilisant notre formulaire de contact. Des astuces ont également été publiées sur notre site: : <http://www.handicap.fgov.be/fr/pour-professionnels/communit-e-handiweb/quand-est-il-preferable-d-utiliser-le-formulaire-de-contact->.

03 Examen automatique du droit à l'APA

Pour les personnes qui ont plus de 65 ans et qui perdent le droit à l'allocation de remplacement de revenus ou à l'allocation d'intégration, la DG Personnes handicapées examine désormais elle-même le droit à l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (à partir de 7 points pour le critère d'autonomie). La personne handicapée ne doit plus introduire elle-même une demande.

04 Une carte de stationnement plus rapidement lors de l'achat d'une voiturette

Lorsqu'une personne handicapée reçoit de sa mutualité l'autorisation d'acheter une voiturette, un scooter ou un tricycle, elle pourra désormais aussi recevoir automatiquement une carte de stationnement sans devoir introduire une demande auprès de la DG Personnes handicapées ni faire évaluer son handicap. La mutualité signale à notre service que la personne a droit à une carte de stationnement (si elle n'en a pas encore, évidemment).

Cette simplification administrative, qui représente un gain de temps appréciable, a pu être mise sur pied après des négociations entre notre service, l'INAMI et les mutualités.

Cette mesure sera appliquée à partir du printemps 2014.



Arlette Verstraete

05 Demande automatique des données en matière de pension

Nos gestionnaires de dossier ont besoin, pour le calcul de l'allocation APA (et parfois aussi pour l'ARR-AI), de données concernant la pension du demandeur et du (ou de la) partenaire. À présent, les données financières concernant les pensions sont introduites automatiquement dans l'outil utilisé grâce à une demande électronique du Cadastre des pensions. Auparavant, il fallait rechercher manuellement les données de pension dans une banque de données.

06 Transmission électronique de données du médecin à l'administration

2013 a vu le lancement du projet pilote qui permet aux médecins de transmettre les données médicales à notre service en utilisant l'application sécurisée en ligne eHealthbox. De ce fait, ils ne doivent plus remplir la partie III du formulaire 'évaluation du handicap' ou la partie B du formulaire de renseignements médicosocial pour les enfants.

En 2014, le projet pilote sera généralisé à tous les médecins qui veulent transmettre électroniquement leurs données.

Plus d'information sur notre site:

<http://www.handicap.fgov.be/fr/pour-professionnels/medecins>



Une publication du...

SPF Sécurité sociale | Direction générale Personnes handicapées
Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 150 | 1000 Bruxelles
www.handicap.fgov.be

Téléphone : 0800 987 99 (les jours ouvrables de 8 h 30 à 13 h)

E-mail : par le formulaire de contact sur www.handicap.fgov.be
(voir lien 'envoyez-nous un message')

Éditeur responsable : André Gubbels

D/2014/10.770/35

Remerciements

Ce rapport annuel est le résultat d'une co-création entre collègues du SPF Sécurité sociale.

Merci à Isabelle Bertinato, Luc Blomme, Maryse Ciesielski, Barbara de Clippel, Magda de Leeuw, Karin De Moor, Rik De Pauw, Yves De Smedt, Marie-Claude Deville, Marie-Ange Diricq, Joëlle Dumont, Isabelle Duquesne, Evy Fleurinck, Christophe Géonet, Saskia Gheysens, Jean-Claude Grauls, André Gubbels, Ecram Hajji, Nele Heerwegh, Mia Honinckx, Christian Huts, Virginie Liess, Pierre Niego, Jeanine Rahier, Monique Roelands, Bernadette Schoensetters, Saskia Sierens, Pierre Van Damme, Guy Van De Velde, Ingeborg Van Den Driessche, Giel Van Gompel, Sabine Vanbuggenhout, Liesbeth Vandevannet, Eddy Verhulst, Jan Vermoesen, Isabelle Wauters **pour votre contribution !**

Merci aux personnes avec une limitation qui ont été prises en photo : Frédéric Coomans, Salvatore Seminerio, Tineke Van Acker, Arlette Verstraete, Bianca Violeta Caloian, Pasquale Vitulano!

Conception graphique
Service Communication, SPF Sécurité sociale

Photographie
Denis Erroyaux

