

COMMUNIQUE DE PRESSE

De plus en plus de personnes handicapées ont besoin d'aide

De plus en plus de personnes s'adressent à la Direction générale (DG) Personnes handicapées du Service public fédéral Sécurité sociale, comme le montre son rapport 2013. Ainsi, **101.297 demandes** d'allocations de remplacement de revenus ont été introduites l'année passée, **12% de plus** qu'en 2012. De même, le nombre de cartes de stationnement délivrées en 2013 aux personnes handicapées a **augmenté de 10%**, soit 62.515 au total. Pas moins de **630.100 personnes** bénéficient d'une allocation versée par la DG ou ont droit à des mesures sociales et fiscales en raison de leur handicap.

S'il est difficile d'analyser précisément les causes de la progression du nombre de bénéficiaires, plusieurs facteurs structurels peuvent toutefois être avancés tels qu'un effet démographique, un meilleur accès au droit, une hausse des situations de précarité et des troubles psychiques, le maintien d'un flux de jeunes entrant dans le régime, l'entrée de personnes bénéficiant auparavant d'autres revenus de remplacement (chômage, revenu d'intégration sociale), une situation du marché du travail particulièrement défavorable aux personnes handicapées et la faiblesse des taux de sorties du régime.

Malgré les restrictions budgétaires et le nombre croissant de demandes, la DG Personnes handicapées a néanmoins pu améliorer sa prestation de services. Elle a mis en œuvre des **solutions innovantes** à cet effet:

- Grâce à l'amélioration de la collaboration interne et à la numérisation, le **délai de traitement moyen** des demandes a pu être réduit de 5,1 mois à 4,3 mois.
- Depuis octobre 2013, non seulement les communes et les CPAS, mais aussi les mutualités peuvent enregistrer les demandes à la DG. Le **nombre de points de contact locaux** pour les personnes handicapées a ainsi **fortement augmenté**.
- Le 3 octobre 2013, la DG a réuni 250 collaborateurs, personnes handicapées et professionnels du secteur social lors de l'événement "Touché". Ils ont réfléchi **ensemble** à des **idées concrètes** permettant d'améliorer sa **prestation de services** et de préparer des modifications en profondeur au sein du service.
- Grâce à une réorganisation interne et au recours efficace à nos canaux de communication, nous avons réussi à **améliorer l'accessibilité de notre centre d'appel de manière spectaculaire**. Alors que le temps d'attente moyen était de 6 minutes en 2012 et que seulement 3% des appels téléphoniques recevaient une réponse dans les 30 secondes, le temps d'attente moyen a été ramené à 25 secondes l'année passée et 70% des personnes qui téléphonent entrent en contact avec un opérateur dans les 30 secondes.

Philippe COURARD, Secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées, se déclare satisfait de ces avancées en faveur d'un meilleur service aux personnes. *« Ma priorité a toujours été le service aux personnes. Il était essentiel pour moi que les agents répondent aux besoins croissants des personnes qui subissent une perte de capacité de travail ou d'autonomie et qui n'ont pas d'autre choix que de se tourner vers les pouvoirs publics. Il était aussi nécessaire de réformer en profondeur une loi vieille de plus de 25 ans, la loi qui régit les allocations pour les personnes en situation de handicap. Elle ne répondait plus suffisamment aux aspirations des personnes handicapées. J'y ai travaillé durant 2 ans avec tout le secteur du handicap. Les textes réglementaires sont prêts et devront être intégrés à la nécessaire réforme informatique de la Direction Générale Personnes handicapées de 2016. Répondre aux besoins des personnes affaiblies par la maladie ou le handicap nécessitera une augmentation des budgets fédéraux. Une société plus juste et soutenant les plus faibles continuera d'être le défi des prochaines années ».*

Consultez le rapport annuel 2013 de la DG Personnes handicapées:

<http://www.handicap.fgov.be/sites/5030.fedimbo.belgium.be/files/explorer/fr/rapport-annuel-2013.pdf>.

Plus d'infos ?

Barbara De Clippel, SPF Sécurité sociale:

0473 13 13 29 – press@minsoc.fed.be - www.handicap.fgov.be

Fabienne Defrance, Cabinet COURARD, 0499 58 83 00