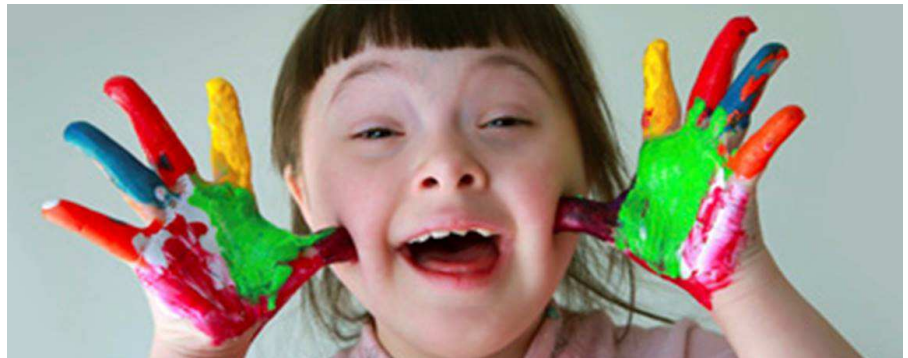




Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale
Personnes handicapées

Rapport concernant
l'enquête
CityH@ndi



1. Introduction

- 1.1. Objectifs du projet
- 1.2. Equipe de projet
- 1.3. Déroulement de l'enquête

2. Les résultats de l'enquête en 10 points

- 2.1. Taux de participation au niveau national
- 2.2. Taux de participation par équipe de base
- 2.3. Combien d'agents communaux dédiés aux personnes handicapées ?
- 2.4. Profil des agents communaux qui accueillent les personnes handicapées
- 2.5. Types de soutien (offerts par la DG HAN) demandés par les communes
- 2.6. Statistiques au sujet du soutien « technique »
- 2.7. Statistiques au sujet du soutien « formation »
- 2.8. Commentaires des communes pour la question ouverte (« feedbacks »)
 - 2.8.1 Besoin d'une accessibilité meilleure et directe de la DG pour les professionnels
 - 2.8.2 Rôle accru de la DG en termes d'information (via le site) et de facilitation (avec les autres institutions)
 - 2.8.3 Lisibilité des documents de la DG à améliorer
 - 2.8.4 Besoin de maintenir et accentuer le travail en réseau (DG > communes & CPAS)
- 2.9. Organisation de l'accueil des personnes handicapées dans les communes
- 2.10. Lettre d'information électronique HandiPro

3. Plans d'action 2022

- 3.1. Une vision très détaillée de l'accueil des personnes handicapées dans les communes
- 3.2. Des statistiques disponibles à tous les niveaux
- 3.3. Une quinzaine de plans d'action
- 3.4. 11 plans d'action locaux élaborés avec les 11 équipes de base
- 3.5. Une fiche individuelle par commune pour résumer la(les) réponse(s) à l'enquête
- 3.6. Présentation des résultats de l'enquête

I. Introduction

1.1. Objectifs du projet

Aider à aider

CityH@ndi est un projet de la [DG Personnes handicapées](#) (SPF Sécurité sociale) qui a pour ambition de soutenir activement toutes les administrations communales et les CPAS de Belgique au niveau de l'accompagnement qu'ils fournissent aux personnes en situation de handicap.

Notre slogan est : « **Aider** les administrations communales **à aider** les personnes handicapées ».

Lutter contre la précarisation

Depuis quelques années, on observe une diminution continue des demandes introduites par les personnes handicapées via les administrations communales et les CPAS. En analysant les statistiques, on constate qu'un trop grand nombre de requêtes est rejeté. C'est ainsi qu'environ 20 % des demandes font l'objet d'un refus parce que des renseignements administratifs ne sont pas fournis et que plus ou moins 5 % des rejets sont consécutifs à une absence injustifiée après convocation dans un Centre médical.

Ces décisions négatives se traduisent par une précarisation accrue des personnes en situation de handicap. Cette réalité a été démontrée dans le [Rapport Handicap et Pauvreté](#).

Lutter contre le « non-recours aux droits »

Les motifs de rejets que nous venons d'évoquer reflètent un non-recours aux droits (*non take-up*), phénomène contre lequel la Ministre Karine LALIEUX, en charge des personnes handicapées, a décidé de lutter de manière prioritaire.

Sensibiliser toutes les autorités communales

La situation que nous venons de décrire a poussé l'équipe de projet CityH@ndi à réagir. Notre plan d'action visait à **interpeller l'ensemble des bourgmestres de Belgique** via **un courrier électronique**, comportant une lettre de sensibilisation (à la signature de la Ministre LALIEUX) et une enquête.

Un courrier électronique avec une lettre et un questionnaire d'enquête

La lettre de Mme la Ministre LALIEUX développe tout un argumentaire pour expliquer l'importance qu'il y a - pour les administrations communales, en tant que service de proximité - à soutenir les personnes handicapées dans leurs démarches, notamment pendant la période de pandémie (où l'accessibilité des services est compromise).

L'**enquête électronique** comporte une dizaine de questions permettant de réaliser une cartographie de l'accueil des personnes handicapées, au troisième trimestre 2021, dans les administrations communales de Belgique.

L'enquête CityH@ndi avait pour objectif :

- de récolter des données sur **l'organisation de l'accueil** des personnes handicapées dans la commune ;
- de connaître **l'impact que la pandémie** a pu avoir sur cet accueil ;
- de mettre à jour la **liste des personnes de contact** de la DG Personnes handicapées **dans les communes** ;
- de **déterminer les besoins particuliers de chaque commune en matière de soutien** (selon des propositions formulées par la DG Personnes handicapées).

Plans d'action globaux, régionaux, locaux et spécifiques

En échange de la participation des communes à l'enquête, l'équipe CityH@ndi s'engageait à réaliser, en 2022, plusieurs plans d'action :

- un **plan d'action global** (au niveau de la Belgique)
- des **plans d'action régionaux** (pour la Flandre, la Wallonie, Bruxelles et la Communauté germanophone) ;
- des **plans d'action locaux** (correspondant aux territoires couverts par les 11 équipes de base de la DG Personnes handicapées)
- des **plans d'action spécifiques** (pour certaines communes en particulier, selon les résultats de l'enquête)

Bourgmestres, Présidents et Directeurs généraux

La Ministre LALIEUX a invité l'équipe de projet à contacter également l'ensemble des **présidents des CPAS**, ainsi que les **directeurs généraux** des communes et des CPAS, de telle sorte qu'un maximum d'interlocuteurs soient sensibilisés au niveau communal. Suite à la fusion des communes et des CPAS en Flandre, le courrier a aussi été envoyé – dans cette région uniquement - à l'ensemble des **échevins des affaires sociales**.

EXCEL HAN

CityH@ndi fait bien entendu partie du programme **EXCEL HAN** de la DG Personnes handicapées qui vise d'« excellents » services aux personnes handicapées, avec un accent quant à une accessibilité aux droits accrue, une lutte active contre le non-recours aux droits (*non take-up*), une communication inclusive (qui tient davantage compte des attentes et capacités de la personne handicapée) et un rôle accentué de coordination des acteurs locaux.

Envoi de l'enquête le 27/9/2021 à **1993** destinataires

Un courrier électronique (avec, en annexe, la lettre à la signature de Mme la Ministre LALIEUX et l'enquête) a été envoyé à **1.993** destinataires en date du **27 septembre 2021** via l'adresse Cityhandi@minsoc.fed.be.

Cette opération a été prise en charge par l'équipe de projet.

1.2. Equipe de projet CityH@ndi

Voici la composition de l'équipe de projet :

BOURGUIGNON Aurian	analyste de données	Equipe de soutien
COPPENS Emilie	assistante sociale	Equipe du Brabant-flamand
DANTINNE Pierre *	expert communication	Equipe de soutien
HEYSE Emmanuel	assistant social	Equipe d'Anvers
MAGOTTEAUX Jean-François*	accompagnateur social	Equipe de Namur-Luxembourg
MODRIAN Nancy	assistante sociale	Equipe du Hainaut
RIZZO Jessica	assistante sociale	Equipe de Bruxelles

* Chefs de projet

Comme vous pouvez le constater, à l'exception de 2 experts (COM et analyste de données), le projet est piloté par **une équipe d'assistants sociaux** qui connaissent parfaitement la réalité quotidienne des personnes handicapées et des services communaux. Précisons que tout a été conçu et réalisé en interne du SPF Sécurité sociale, sans avoir besoin de budget.

1.3. Déroulement de l'enquête CityH@ndi

L'équipe de projet CityH@ndi a collecté l'ensemble des **données de contact des destinataires** (près de 2.000 !) en s'appuyant sur son réseau (SPP Intégration Sociale, AViQ, Union des Villes et Communes), étant donné qu'il n'existait aucune base de données répertoriant toutes ces informations.

Notre stratégie s'appuyait sur l'envoi à tous nos destinataires d'**un courriel** où figurait en annexe la **lettre** de la Ministre. Le lien vers notre **enquête électronique** figurait dans le courriel et dans la lettre.

Nous avons effectué 4 envois groupés en fonction de la langue des personnes contactées :

- Lettre + questionnaire **francophone** pour toute la **Wallonie**
- Lettre + questionnaire **germanophone** pour tous les cantons **germanophones**
- Lettre + questionnaire **néerlandophone** pour toute la **Flandre**
- Lettre + questionnaire **francophone et néerlandophone** pour toute la région **Bruxelles-Capitale**.

Au total, nous avons contacté lors de notre 1^{er} envoi : **1993 personnalités** et ce, pour l'ensemble des **581 communes belges**.

L'enquête s'est déroulée du **27 septembre au 12 novembre 2021**.

Trois rappels ont été effectués, toutes les 2 semaines environ, auprès des communes n'ayant pas encore participé.

Chaque personne qui a répondu à l'enquête a reçu un **accusé de réception** pour le remercier de sa participation.

Pendant toute la durée de cette opération (7 semaines), l'équipe CityH@ndi a quotidiennement **répondu aux questions des communes** via l'adresse électronique cityhandi@minsoc.fed.be.

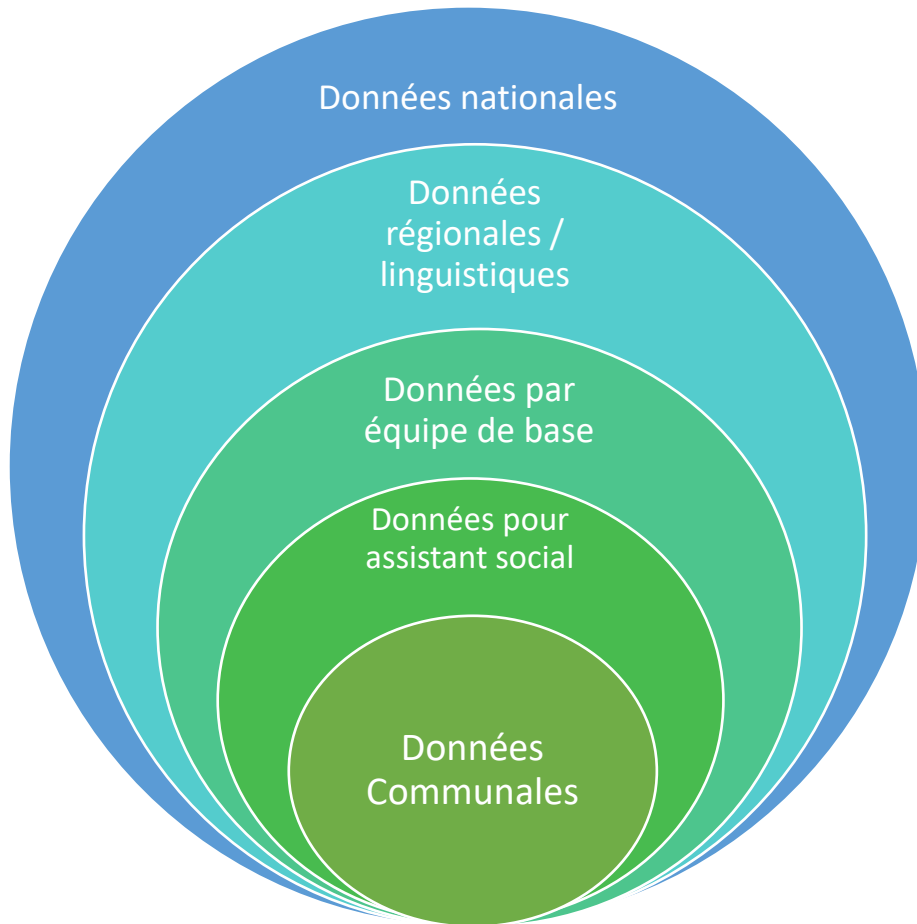
Notre procédure respecte le **Règlement Général** sur la **Protection des Données** et a été approuvée par le Conseiller en sécurité de l'information du SPF Sécurité sociale.

Etant donné qu'il y avait **plusieurs destinataires par commune**, il était possible de recevoir **plusieurs réponses par commune**.

Toutes les données étaient compilées dans un tableau Excel et ensuite exploitées par le programme Power BI (voir point suivant).

2. Les résultats de l'enquête en 10 points

Grâce à l'analyse préparatoire avant l'envoi de l'enquête et à l'utilisation de l'outil Power BI, le groupe de projet est en mesure de présenter les résultats selon différents niveaux d'analyse :

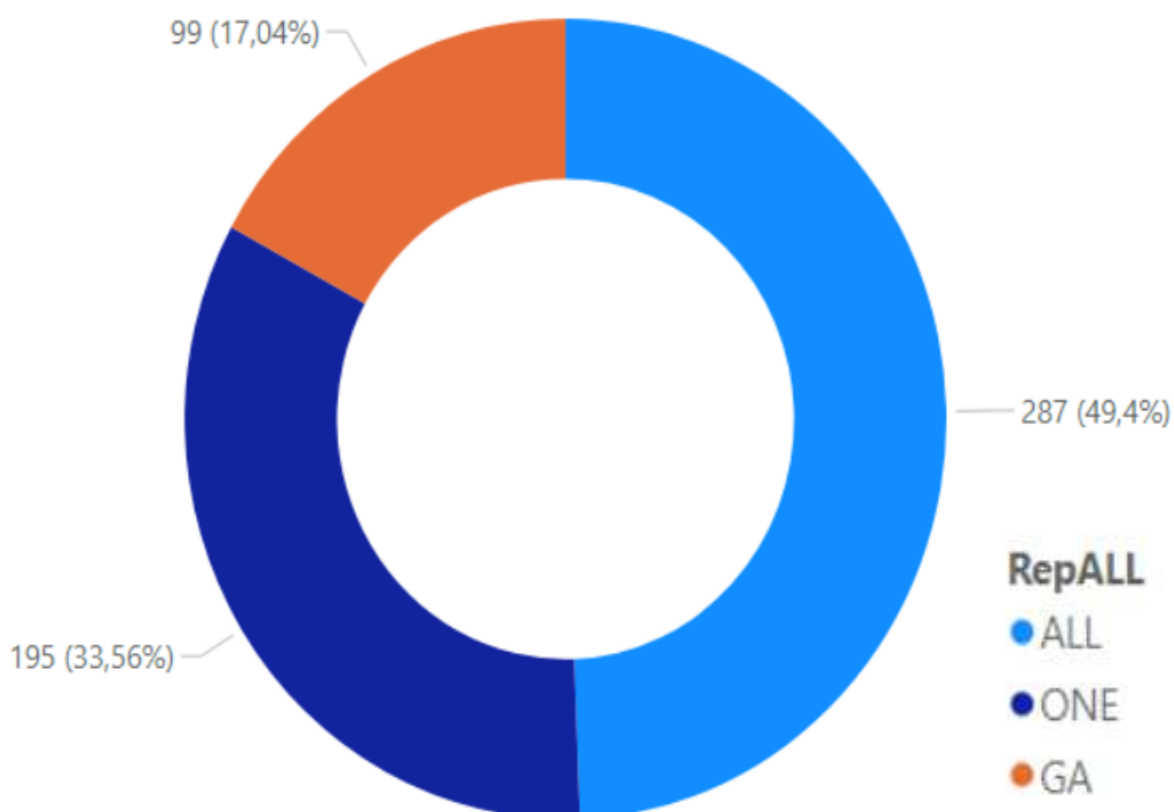


👉 Power BI permet de compiler facilement des milliers de données et de présenter des statistiques claires, ce qui facilite l'exploitation de l'information. L'application se caractérise par son interactivité (cliquer sur une zone permet d'obtenir davantage de précisions pour ce qui concerne cette zone, en générant de nouveaux graphiques).

Il n'est pas possible de reproduire ici la multitude de tableaux que l'on peut générer au sujet de notre enquête qui ne comportait pourtant que 10 questions.

2.1. Taux de participation au niveau national

- **82,96%** de taux de réponse !
- Seules **99 communes** sur 581 n'ont pas répondu (17,04%).
- Au moins 1 réponse (fournie par 1 des différents destinataires de l'envoi) pour **195 communes** (33,56%).
- Pour **287 communes** (49,40%), nous avons reçu des informations, tant de la part de la commune que du CPAS (Wallonie, Bruxelles et Communauté germanophone) ou de l'échevin des affaires sociales (Flandre uniquement).

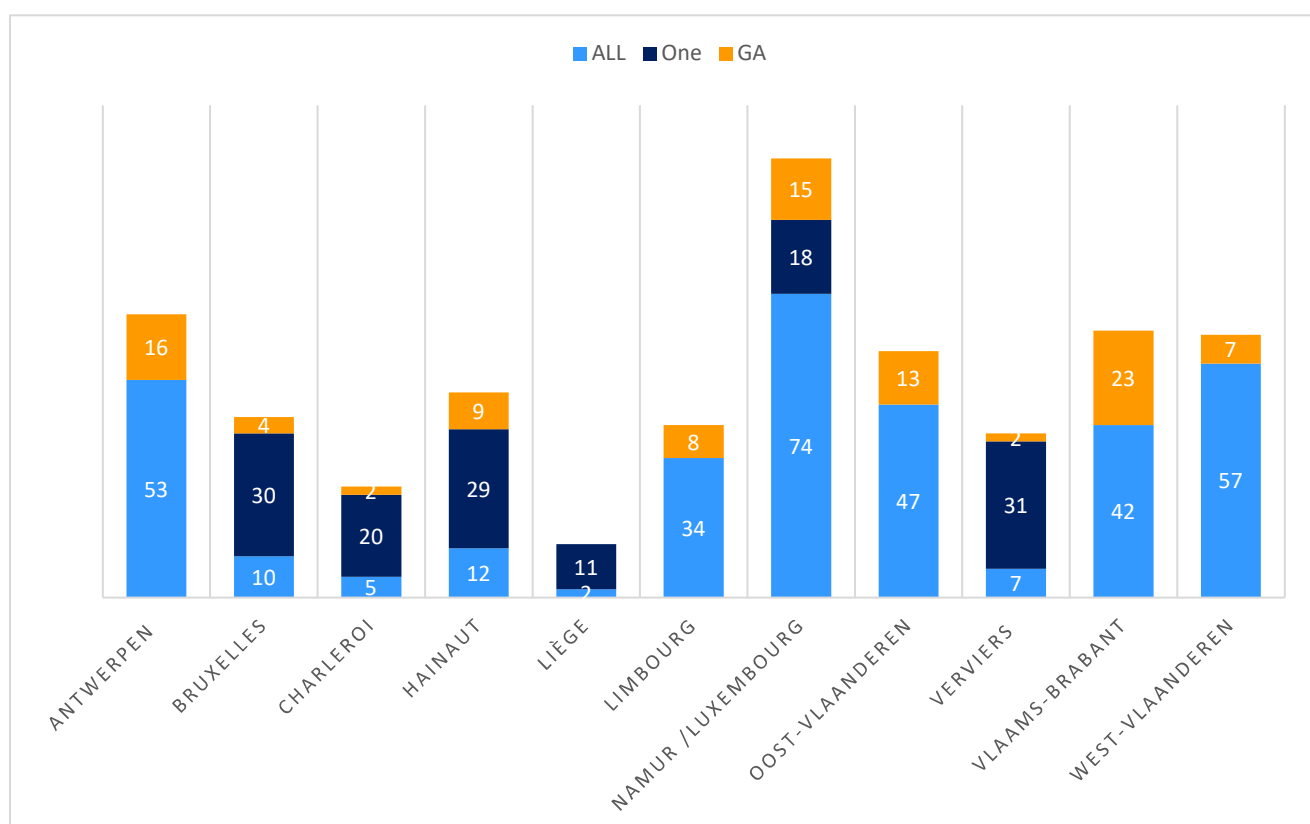


☞ Nous sommes en mesure d'identifier les communes qui n'ont pas répondu et de transmettre ces informations aux (assistants sociaux des) équipes de base afin d'initier ou renforcer un travail de « réseautage ».

2.2. Taux de participation par équipe de base

Répartition des communes qui ont répondu par équipe de base* :

- **GA** = pas de réponse
- **One** = 1 des différents destinataires de l'enquête y a répondu
- **ALL** = la commune et le CPAS ou l'échevin des affaires sociales a répondu



* La DG Personnes handicapées est subdivisée en 14 équipes : **11 équipes « de base »** (qui couvrent des territoires proches des province), 1 équipe du Contentieux, 1 équipe des Recouvrements et 1 équipe de soutien.

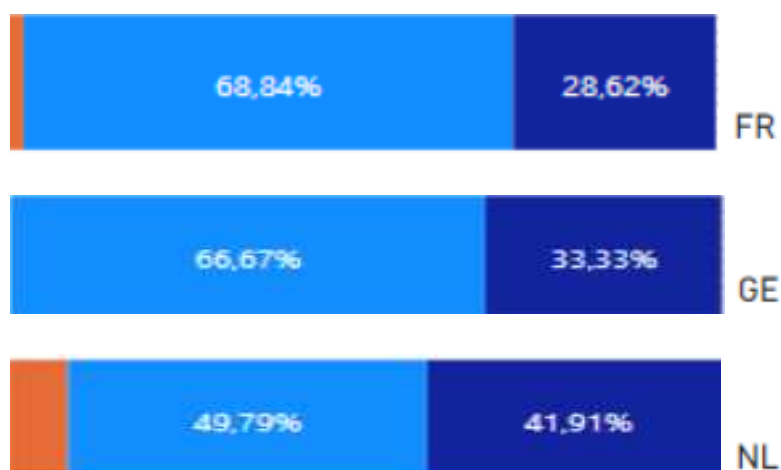
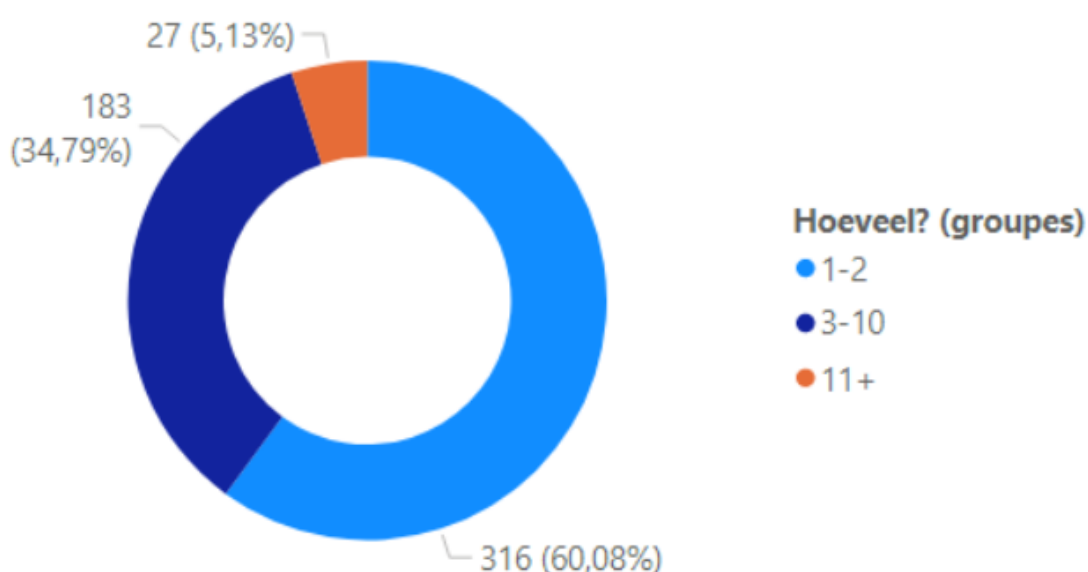
Les chiffres dans les histogrammes ont trait au nombre de communes qui ont répondu. Pour le territoire géré par **l'équipe de base d'Anvers** (dont le territoire couvre 69 communes), 53 communes ont répondu et 16 n'ont pas répondu.

C'est pour l'équipe du Brabant flamand qu'il y a le plus haut taux **de non-réponse**.

2.3. Combien d'agents dans les communes dédiés aux personnes handicapées ?

En fonction des réponses reçues, nous pouvons déduire qu'il y a, en moyenne, 3 personnes désignées au niveau communal pour aider les personnes handicapées :

- 316 communes ont renseigné avoir entre 1 et 2 agents pour s'occuper des personnes handicapées ;
- 183 communes ont entre 3 et 10 agents ;
- 27 communes nous signalent avoir plus de 11 agents.
Attention : certaines de ces communes semblent avoir mentionné leur effectif total et non les agents spécialisés pour aider les personnes en situation de handicap.



2.4. Profil des agents qui accueillent les personnes handicapées dans les communes

Liste des personnes de contact dans les communes

Une des ambitions de l'enquête était de mettre à jour la **base de données des personnes de contact** de la DG. Nous avons reçu les données de contacts de **1240** agents communaux et d'assistants sociaux dont la fonction est d'aider les personnes en situation de handicap.

75 % des agents communaux ont un profil « social »

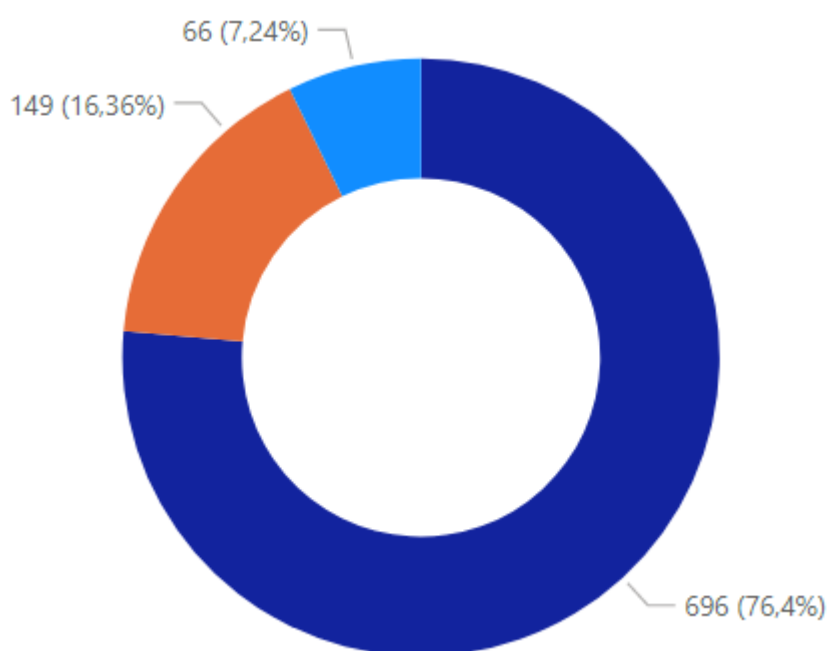
Le graphique ci-dessous montre que, dans **76,4 %** des cas, les personnes qui s'occupent des personnes handicapées dans les communes ont un profil de type « **assistant social** », tandis que **16,36 %** ont un profil « **administratif** ». Pour 7,24 %, il est impossible de détecter si l'agent appartient à l'un de ces deux profils (certaines communes optant pour des libellés fort spécifiques afin de décrire le rôle de l'agent).

Mise à jour des coordonnées du Conseiller en sécurité de l'information

L'équipe CityH@ndi a profité de l'enquête pour demander aux communes les coordonnées complètes du Conseiller en sécurité de l'information. Cette information est importante pour le Service ICT du SPF Sécurité sociale dans le cadre de l'accès qui est délivré à certains agents communaux pour des interactions via My Handicap.

Vu le succès de l'enquête, la liste pourra être mise à jour.

(Vide)	Limburg
Antwerpen	Namur_Luxembo...
Bruxelles_FR_1	Oost-Vlaanderen
Charleroi	Verviers
Hainaut	Vlaams_Brabant
Liège	West_Vlaanderen

**Function (groupes)**

- SOC
- ADMI
- INDETERMINE

2.5. Types de soutien proposés par la DG HAN aux communes

Afin de répondre à l'objectif principal de CityH@ndi qui est d'**aider** les administrations communales et les CPAS à **aider** les personnes handicapées, différentes propositions de soutien pouvaient être choisies par la personne répondant à l'enquête :

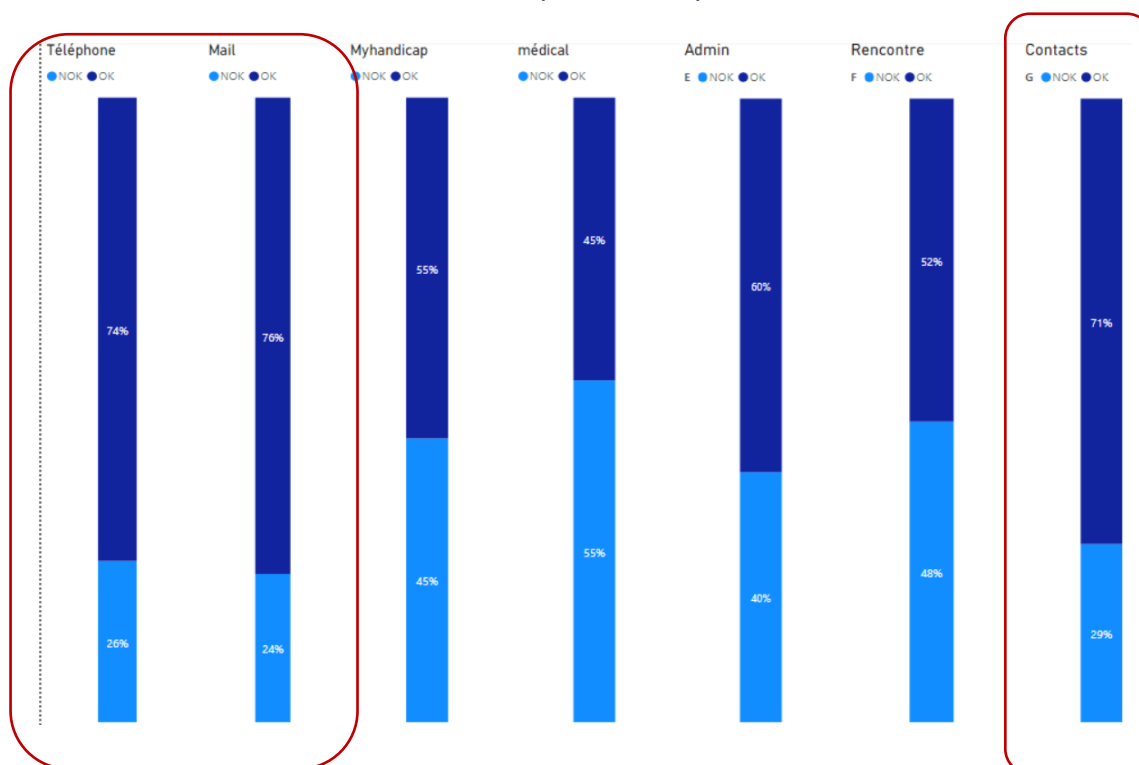
- un soutien **par téléphone**
- un soutien **par mail**
- une **session d'information** sur l'application **My Handicap** (l'utilisation de l'application)
- une **session d'information** sur le **volet « médical »** (l'évaluation de la perte d'autonomie)
- une **session d'information** sur le **volet administratif** (le calcul des allocations)
- une **rencontre** entre les agents communaux et les assistants sociaux de la DG
- l'envoi d'une **liste de contacts** mise à jour

Nous pouvons regrouper ces offres de soutien suivant deux pôles :

- un pôle « technique »
- un pôle « formation »

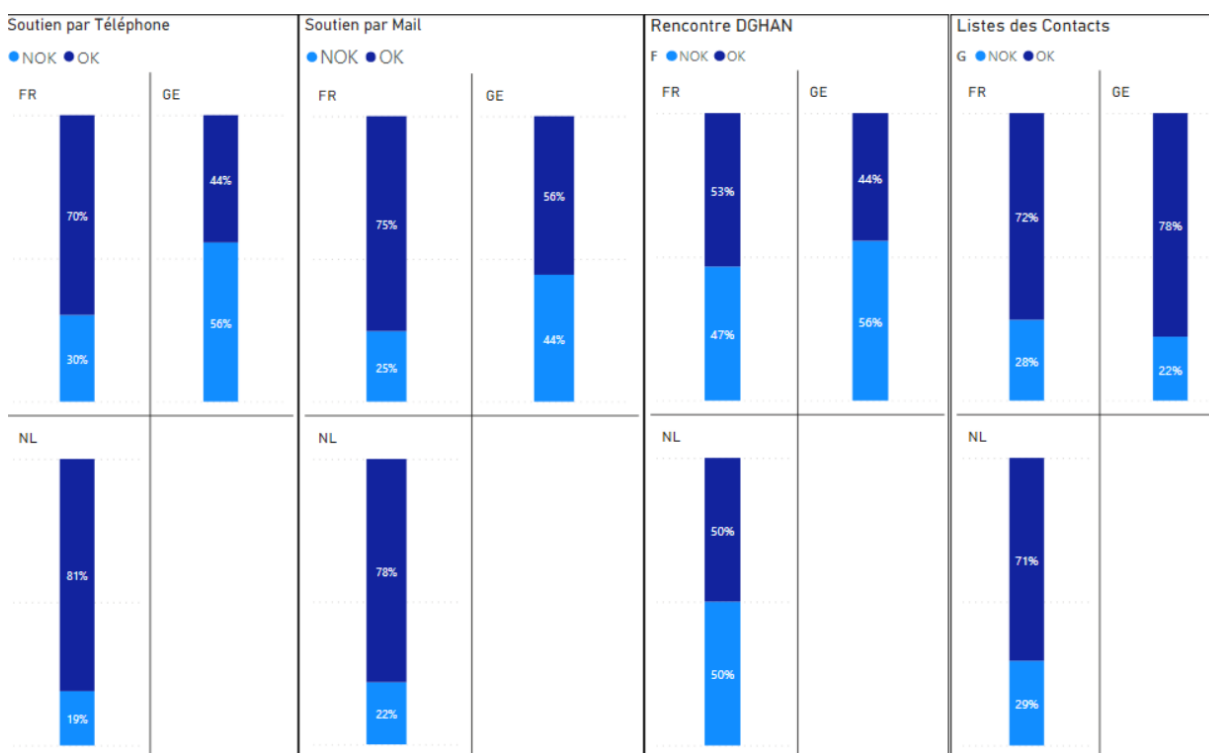
2.6. Statistiques au sujet d'un soutien « technique » (par la DG HAN)

Les résultats obtenus au niveau national nous montrent, avec plus de 70% des répondants, que le souhait est d'obtenir un soutien sur le pôle technique.



Remarque : ci-dessus, vous avez les résultats obtenus pour l'ensemble des répondants (néerlandophones, francophones et germanophones).

Nous avons analysé ci-dessous, si ces attentes sont les mêmes dans les 3 régimes linguistiques. Nous pouvons observer des différences sensibles.



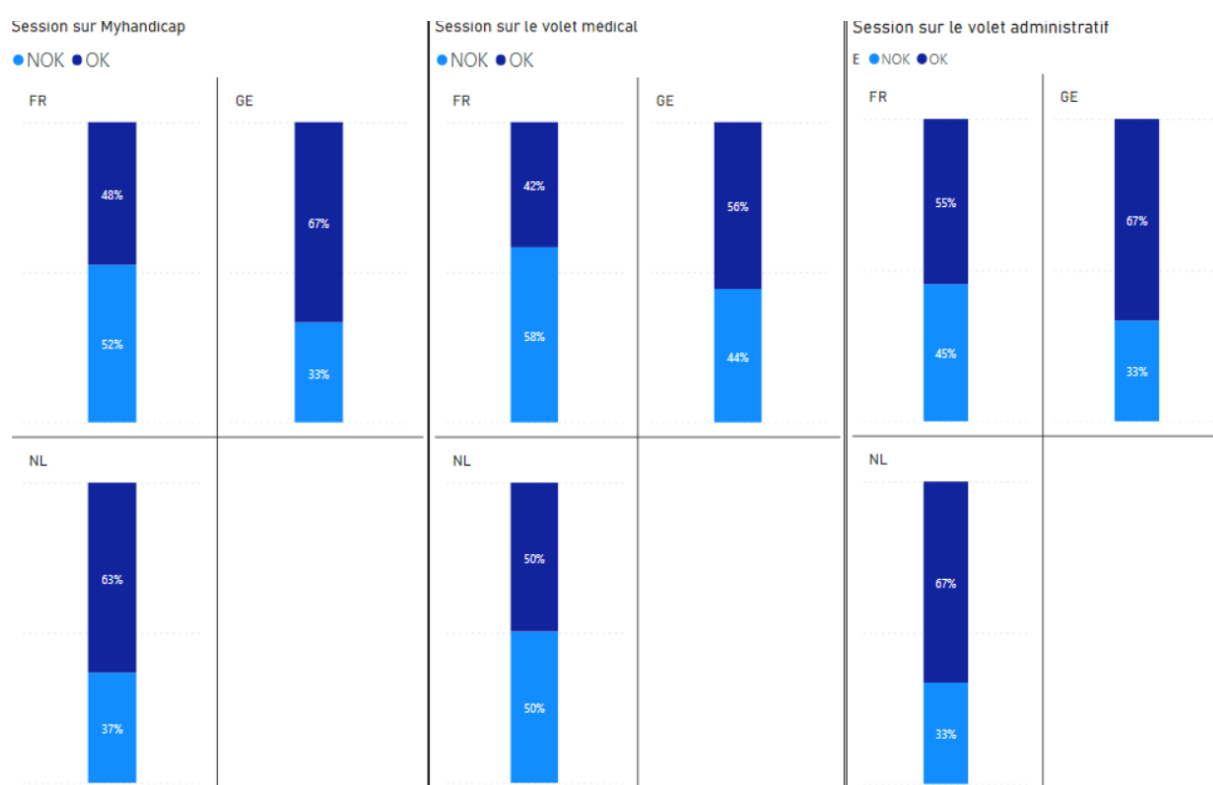
Nous constatons que :

- 81% des répondants néerlandophones souhaitent un **soutien par téléphone** contre 70% des répondants francophones et seulement 44% pour les répondants germanophones.
- Le **soutien par mail** est plébiscité à plus de 70% pour les répondants francophones et néerlandophones mais n'obtient que 56% du côté germanophone.
- Les **rencontres avec les assistants sociaux** de la DG HAN ne sont demandées que par 1 commune sur 2.
- La **liste des données de contacts** mise à jour est sollicitée par plus de 70% (des francophones et néerlandophones) et est souhaitée par 78% des répondants germanophones.

Hypothèses :

- Nous pouvons émettre l'hypothèse que les données recueillies du côté germanophone sont influencées par le manque d'agents parlant l'allemand au sein de la DG Personnes handicapées.
- Les communes aimeraient un contact privilégié et direct afin de répondre à la personne en situation de handicap lorsque celle-ci se présente dans leurs locaux.

2.7. Statistiques au sujet du soutien « formation » (par la DG HAN)



Nous constatons que :

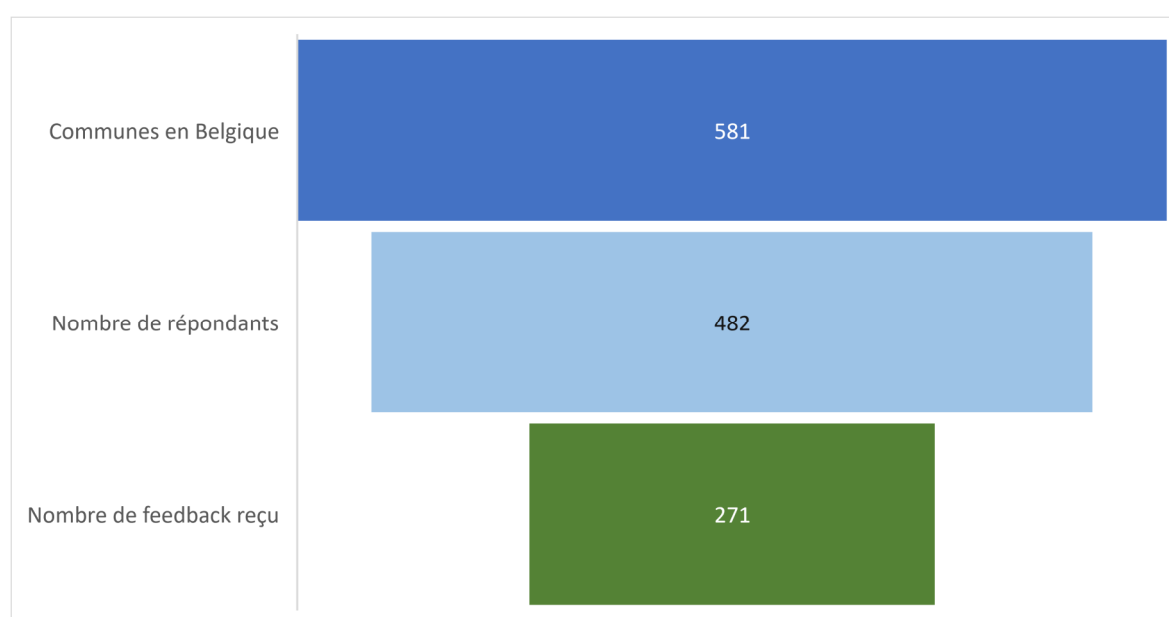
- 63% des répondants néerlandophones souhaitent des **sessions d'information sur l'application My Handicap** pour 67% des répondants germanophones et seulement 48% des francophones.
- Les **sessions d'informations sur le volet médical** ne sont souhaitées que dans 1 commune sur 2 et même moins du côté francophone.

- Les **sessions d'informations** sur le **volet administratif** sont demandées à 67% par les répondants néerlandophones et germanophones et seulement à 55% du côté francophone.

Remarque : L'enquête se terminait par une question ouverte permettant à la personne d'émettre un avis ou de formuler une suggestion. Voir point 2.8, ci-dessous. Dans ce matériel, certaines communes indiquent que **des webinaires** seraient appréciés et suivis (il faut sans doute y voir l'impact de la pandémie qui rend difficile l'organisation de sessions en présentiel).

2.8. Commentaires des communes pour la question ouverte (*feedbacks*)

L'enquête CityH@ndi comportait 10 questions. La dernière était une question ouverte (à laquelle il n'était pas obligatoire de répondre) permettant à la personne qui répond de s'exprimer librement. *« Notre questionnaire, volontairement bref, a peut-être omis un aspect que vous estimez important. Avez-vous une suggestion ou remarque à formuler ? Nous en tiendrons compte lors du plan d'action et de communication qui découlera de cette enquête ».*



56,22% des répondants ont formulé un *feedback**. Ces commentaires apportent un éclairage sur la situation vécue par les participants mais aussi des propositions d'amélioration pour la DG HAN.

Ce matériel est très riche puisque la compilation de tous les *feedbacks* (F, N et D) donne un document de 25 pages !

Nous pouvons les regrouper selon 4 grands thèmes :

- A. Besoin d'une **accessibilité** meilleure et directe de la DG pour les professionnels
- B. Rôle accru de la DG en termes d'**information** (via son site) et de facilitation (avec les autres institutions)
- C. **Lisibilité** des documents (formulaires et décisions) à améliorer
- D. Besoin de maintenir* et accentuer le **travail en réseau** (DG HAN > communes et CPAS).

Le constat est identique dans les 3 régions linguistiques.

* Relevons si les *feedbacks* comportent généralement des pistes d'amélioration, ils contiennent aussi de fréquentes remarques élogieuses à propos du personnel de la DG HAN.

Voici une sélection de ces commentaires (regroupés selon les 4 thèmes qui s'en dégagent).

2.8.1. Besoin d'une accessibilité meilleure et directe de la DG pour les professionnels

- « ... Néanmoins, une **ligne téléphonique réservée aux professionnels** serait un plus pour des questions plus urgentes. »
- « il serait utile d'avoir une ligne téléphonique **ou un lien e-mail professionnels** »
- « **numéro spécial pour nous professionnels** avec coordonnées d'une personne de contact »
- « **Plus grande accessibilité** des services du SPF, disponibilité, contacts avec le service médical (personne ressource),.. »
- « nous avons constaté certaines **difficultés pour joindre les services RAPIDEMENT** par téléphone et ce, même en dehors de la crise sanitaire... »
- « Comment **améliorer le contact direct entre la DG et le bénéficiaire** (difficulté pour le public de joindre le call-center)? »
- « Le système de **formulaire de contact** est **très agréable** pour les questions non urgentes, car nous recevons toujours une réponse (dans la semaine). Cependant, dans certaines situations, nous aimerions **avoir une réponse rapidement**, et dans ce cas, il serait utile de **pouvoir joindre quelqu'un par téléphone**. »
- Les contacts de la DG devraient **donner la priorité à nos e-mails** (ils attendent parfois une semaine ou plus pour recevoir une réponse). Personnes de contact direct pour nous. ...
- « **Problème d'accessibilité technique** des formulaires de demande comme par exemple au moment de l'envoi du formulaire, nous recevons un message d'erreur et là la personne doit tout réencoder. »

2.8.2. Rôle accru de la DG en termes d'information (via le site) et de facilitation (avec les autres institutions)

- Fournir des informations claires sur toutes les possibilités de demander une aide ; à Bruxelles, c'est un dédale d'institutions, où demander des aides personnelles ?
- Mettre davantage d'informations à la disposition des travailleurs sociaux de la municipalité afin qu'ils puissent immédiatement fournir des informations complètes et claires aux personnes handicapées : par exemple, rendre toute la correspondance disponible sur Handiweb.
- Il me semblerait opportun que vous puissiez, par exemple dans vos notifications de décisions, renseigner l'existence et les missions de l'AVIQ car je constate dans mes permanences que la majorité des personnes handicapées ne connaissent pas cet organisme et les aides précieuses qu'il peut leur apporter.
- Plus grande accessibilité des services du SPF, disponibilité, contact avec le service social(personne ressource), meilleure diligence en cas d'aggravation sans repasser par la procédure, gain de temps et d'énergie, possibilité de contacter une personne ressource au service médical
- Meilleure collaboration avec Walprotect (surtout au niveau des cartes de stationnement)
- Optimiser l'utilisation du site. Il nous arrive régulièrement de proposer un rendez à une personne et, malheureusement, le site ne fonctionne pas au moment du rendez-vous.
- Vu l'importante charge de travail de nos assistants sociaux et les difficultés techniques liées à la plateforme MyHandicap qui nous sont rapportées, le CPAS de M... n'envisage pour le moment pas d'élargir son offre de service en la matière.
- « ...La transmission des dossiers entre la DGPH et Iriscare depuis janvier 2021 est problématique ».

2.8.3. Lisibilité des documents de la DG à améliorer

- Nous recevons beaucoup de questions de la part de résidents qui ne comprennent pas les décisions de la Direction générale des personnes handicapées. Surtout les longues lettres qui sont envoyées lorsqu'il y a une révision ou un recouvrement
- « ...Ce n'est pas en lisant ce qui apparaît sur "My handicap" que l'on sait expliquer un calcul, voire un refus. En cas d'octroi, il s'agirait de noter le montant mensuel à côté du montant
- En cas de révision de dossier suite à une fin de droit, les documents que vous envoyez aux personnes ne sont pas claires et ne correspondent pas toujours aux demandes en attente dans myhandicap. Faut-il nécessairement refaire chaque fois la partie I et la partie II en cas de révision automatique ? annuel, car énormément de personnes ne comprennent pas (pensent toucher en une fois , voire mensuellement selon le montant...). »
- Continuez d'être le plus explicite possible sur l'état de la situation des demandeurs sur votre portail. (Qui fonctionne plutôt bien)
- Nous avons besoin de soutien pour les cas complexes, en particulier pour les demandes concernant des personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Nous souhaitons également plus de clarté sur l'évaluation médicale de ce groupe cible. Nous constatons que nos demandes pour ce groupe cible sont parfois approuvées et parfois non. La justification n'est pas toujours claire pour nous.
- ... Enfin, de manière globale un délai trop long dans l'analyse de la première demande.

- A notre sens ce genre de questions ne devraient pas être posées dans un service population ... En effet, les questions sont sensibles et principalement d'ordre médical. Les agents n'ont pas de formation d'assistant sociaux et encore moins médical.

2.8.4. Besoin de maintenir et accentuer le travail en réseau (DG > communes & CPAS)

- Nous avons la chance d'accueillir dans les locaux de l'administration, la permanence de l'assistante sociale de la DG personnes handicapées.
C'est un plus pour les employés en charge de la thématique. Un lien direct avec la DG Personnes handicapées reste bénéfique pour tous.
- Nous avons un contact privilégié avec une AS de vos services qui est très précieux pour nous, dans nos différentes interventions. Il est essentiel de le conserver!
- Avoir une personne relais au sein de la DG pour le CPAS (facilement joignable par tél et mail). Prévoir une formation continue sur les nouveautés (via webinaire (avec questions- réponses) par exemple ou capsules).
- La permanence de l'assistant social du SPF se déroule 1 fois par mois.
Afin d'améliorer le service au public, il serait peut-être nécessaire d'augmenter sa présence à 2 fois par mois.
- Les sessions d'informations en visioconférence ou webinaire enregistré permettent de gagner du temps dans les déplacements pour les cpas comme nous très éloignés. Elles permettent donc une participation plus facile.
- Maintien indispensable de la permanence mensuelle de la DGPH au sein de notre Administration (plus particulièrement pour les situations plus complexes et les projections de calculs).
- Nous souhaitons une journée de "formation" pour l'assistante sociale en charge des dossiers pour pouvoir informer au mieux les personnes handicapées de notre commune suite aux changements se sont produits cette année . Notre assistante sociale qui gère les demandes collabore très bien avec l'AS et c'est primordial. Cela aide pour avoir des infos, un contact par email et parfois téléphonique. C'est indispensable d'avoir une personne de référence pour pouvoir aider au mieux les personnes handicapées.
- Chaque mois, votre collaboratrice vient à la Maison sociale pour une permanence.
La coopération est vraiment bonne et nos employés peuvent toujours la contacter pour obtenir des explications ou un soutien supplémentaires.
- Le soutien et la réflexion politique sur les actions en faveur des personnes handicapées sont plutôt limités à l'essentiel. Le partage de pratiques intéressantes, provenant de votre département ou d'autres administrations locales, peut certainement constituer une valeur ajoutée.
- Une coopération étroite avec les travailleurs sociaux du département de l'action sociale est ici importante.

2.9. Organisation de l'accueil des personnes handicapées dans les communes

Une question de l'enquête avait trait à l'organisation de l'accueil des personnes handicapées (en dehors de la pandémie).

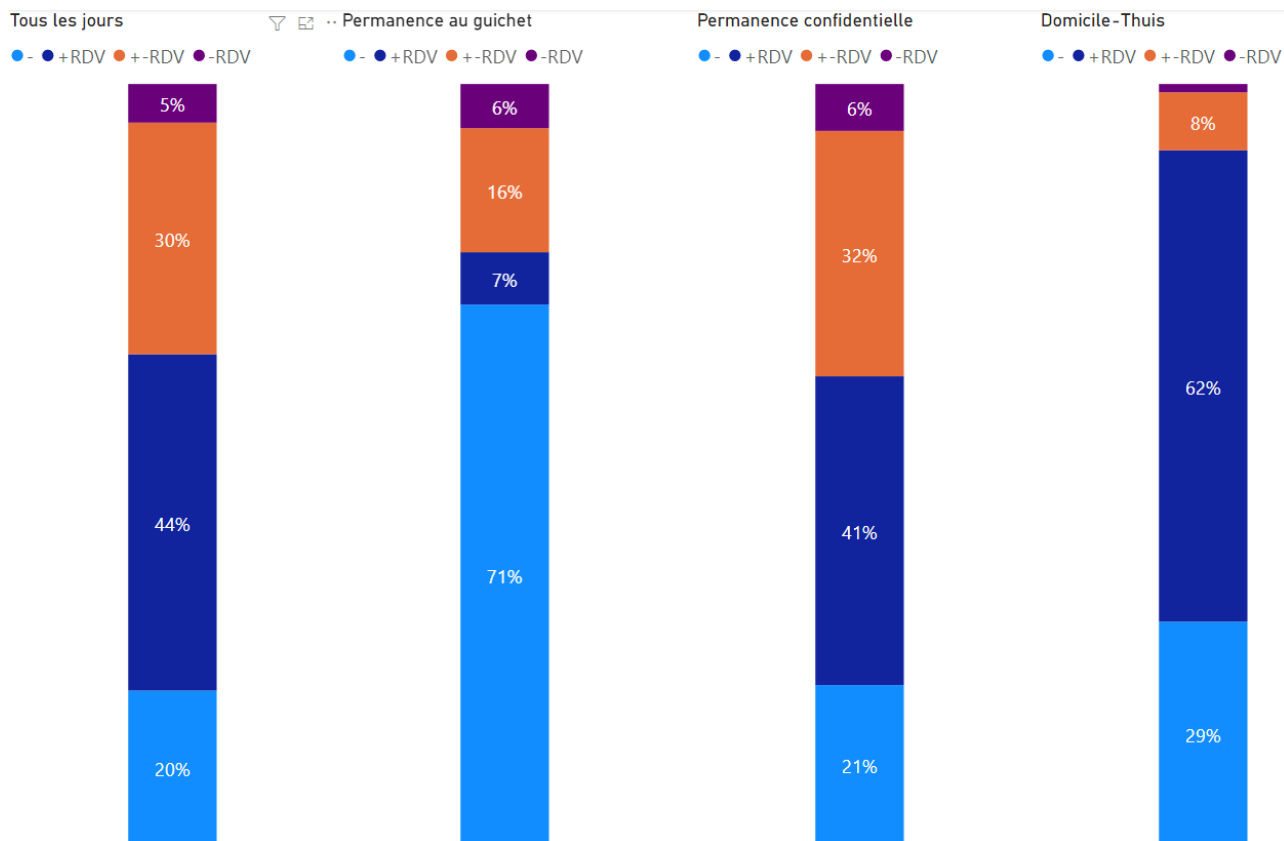
Dans votre commune, comment se fait l'accueil* des personnes handicapées ?

* En dehors des permanences organisées par la DG Personnes handicapées et hors période COVID-19 ?

	Sur rendez-vous	Sans rendez-vous	Avec ou sans rendez-vous	Non
Tous les jours				
Lors d'une permanence au guichet				
Lors d'une permanence dans un bureau (cadre confidentiel)				
En visite, au domicile de la personne				

Le graphique ci-dessous est fort intéressant mais un peu difficile à interpréter.

- **Bleu ciel** **non** (pas d'accueil de ce type)
- **Bleu foncé** **oui** avec rendez-vous
- **Orange** **oui** avec ou sans rendez-vous
- **Bleu très foncé** **oui** sans rendez-vous



Impact de la pandémie sur l'accueil

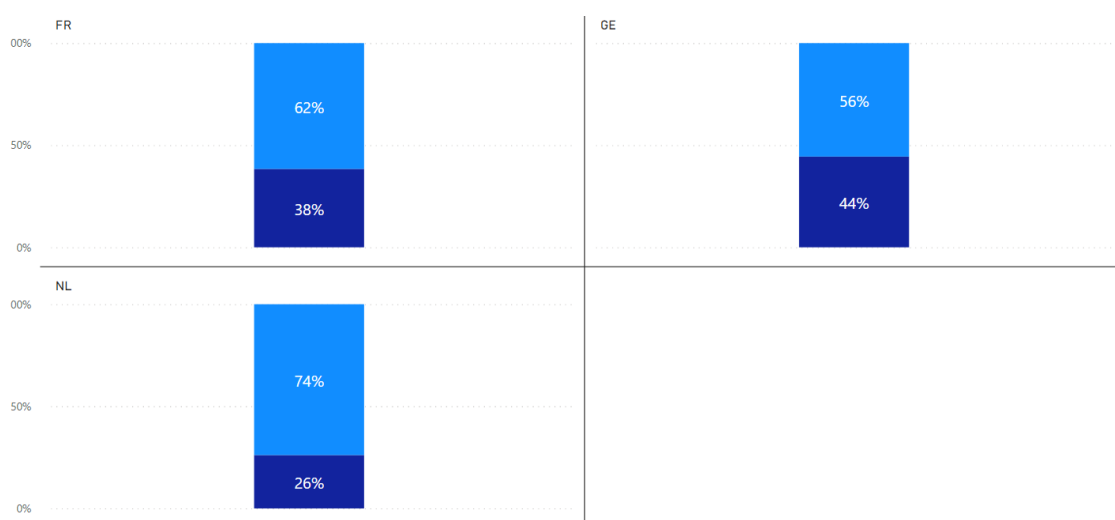
En plus d'une question ouverte, permettant à la personne qui répondait à l'enquête de formuler un commentaire libre, le questionnaire comportait une question à propos de **l'impact de la pandémie** sur l'organisation de l'accueil des personnes handicapées dans la commune. Ces commentaires seront fournis aux participants des *focus groups*, dans le cadre de la réalisation des plans d'action locaux (voir le chapitre **Plans d'action**, page 21).

2.10. Question relative à la lettre d'information électronique HandiPro

Le Service Communication du SPF Sécurité sociale, en collaboration avec la DG HAN, publie une dizaine de fois par an une lettre d'information électronique – HandiPro - à destination des professionnels du secteur des personnes handicapées.

Nous avons demandé aux personnalités des administrations communales si elles connaissent cette lettre d'information. Nous avons encouragé l'inscription à cette lettre électronique (en publiant [le lien pour s'abonner](#)) dans notre questionnaire et dans l'accusé de réception.

L'équipe de projet CityH@ndi suggère en effet de communiquer *encore plus* et *encore mieux* via cette lettre d'information, en touchant un public *encore plus étoffé*.



La notoriété de HandiPro diffère selon les régimes linguistiques. Selon toute logique, c'est du côté germanophone que cette lettre électronique est la moins connue (44 % ne la connaissent pas). En effet, HandiPro n'est pas éditée en allemand ! Et c'est du côté néerlandophone que la lettre est la plus connue avec 74 %. C'est « normal » : les abonnés à HandiPro sont beaucoup plus nombreux du côté néerlandophone (sans que l'on ait d'explication à ce sujet !).

👉 L'opération City H@ndi a permis d'augmenter sensiblement le nombre d'abonnés (+ 5,2 % d'abonnés constatés entre le 27/9 et le 20/12/2021).

	Nombre abonnés AVANT l'enquête CityH@ndi	Nombre abonnés APRES l'enquête CityH@ndi
HandiPro N	2.195	2.268 (+73)
HandiPro F	1.243	1.348 (+105)
Total abonnés	3.438	3.616 (+178)

3. Plans d'action 2022

3.1 Une vision très détaillée de l'accueil des personnes handicapées dans les communes

Avec un taux de participation aussi exceptionnel à l'enquête (83 %), l'équipe CityH@ndi dispose d'une vision très détaillée de l'accueil des personnes handicapées dans les communes de Belgique. Ces renseignements sont très utiles pour :

- le Cabinet de la Ministre LALIEUX ;
- le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées ;
- le *Management Board* de la DG Personnes handicapées ;
- l'équipe EXCEL HAN qui « pilote » - via une vision stratégique et un plan opérationnel - les activités récurrentes et le portefeuille de projets de la DG ;
- les chefs de projet* de la DG HAN et ceux du SPF Sécurité sociale ;
- les 11 équipes « de base » de la DG HAN (en particulier, les facilitateurs d'équipe et les assistants sociaux).

* Les résultats de l'enquête sont à considérer **dans la gestion des autres projets de la DG HAN en cours.**

Nous pensons, par exemple, aux projets :

- « Intake remake », relatif à la rénovation du formulaire d'introduction des demandes ;
- « Réécriture des documents », visant à améliorer leur lisibilité ;
- « lutte contre le non-recours aux droits » (avec comme intention de faciliter les procédures).

3.2. Des statistiques disponibles à tous les niveaux

L'équipe de projet a utilisé l'outil Power BI pour exploiter les données recueillies avec l'enquête, ce qui permet de présenter les statistiques au niveau :

- national (global) ;
- d'un groupe linguistique (N, F ou D) ;
- du territoire couvert par chacune des 11 équipes de base de la DG ;
- de chaque ensemble de communes dont s'occupe chaque assistant social de la DG ;
- d'une commune en particulier.

3.3. Une quinzaine de plans d'action

L'équipe de projet va se servir des résultats de l'enquête pour développer au premier semestre 2022 :

- 1 plan d'action **global** (Belgique),
- 3 ou 4 plans d'action **régionaux** (Flandre, Wallonie, Bruxelles et Communauté germanophone)
- 11 plans d'action **locaux** (territoire couvert par une équipe de base, environ l'équivalent d'une province)
- des plans d'action **spécifiques** (pour des communes en particulier).

Le **plan d'action global** et les 3 ou 4 **plans d'action régionaux** seront élaborés par l'équipe de projet CityH@ndi en collaboration avec la Management Board EXCEL HAN et certains membres de l'équipe de soutien ou du *Project Pool* du SPF. Ces plans seront alimentés par les réflexions formulées lors des présentations au Cabinet et au CSNPH, ainsi que lors des *focus groups* avec les équipes de base (voir 3.4., ci-dessous).

3.4. 11 plans d'action locaux élaborés avec les 11 équipes de base

Nous envisageons d'élaborer 11 plans d'action locaux en utilisant les résultats qui concernent chacune des 11 équipes de base. Cet exercice sera effectué entre mars et mai 2022 dans le cadre de *focus groups* qui regrouperont des volontaires de chaque équipe (assistants sociaux, facilitateurs* et agents). Le groupe de projet CityH@ndi a la capacité de remettre aux participants les données collectées pour **tout leur territoire** ou pour les communes dont **chaque assistant social** à la charge ou encore pour des **communes bien précise**.

* Les équipes de la DG Personnes handicapées ne sont pas organisées selon une hiérarchie traditionnelle. Chacune des 11 équipes comprend **environ** 5 ou 6 experts administratifs, 5 ou 6 gestionnaires des relations usagers, 2 médecins-évaluateurs, 2 assistants en évaluation du handicap, 2 assistants sociaux et 2 facilitateurs. Ces derniers ne sont pas des « chefs ». Ce sont des agents expérimentés qui maîtrisent la réglementation et les procédures. Ils veillent à une bonne circulation de l'information et s'assurent que les tâches sont correctement effectuées, dans les délais.

3.5. Une fiche individuelle par commune pour résumer la(les) réponse(s) à l'enquête

Grâce à l'outil Power BI, nous sommes en mesure de fournir une fiche résumée par commune avec l'ensemble des données recueillies.

Exemple de fiche :

	<p>Sans rendez-vous Premier PermaLoket</p>	<p>Oui AIDE/HELP</p>	<p>30 AGENTS-EN</p>	<p>Oui HANDIPRO</p>
	<p>Avec ou sans rendez-vous Premier PermaConfi</p>	<p>société <input type="text"/> pour le délégué à la protection des données DPO</p>		
<p>session d'information sur le volet administratif (prise en compte des revenus, abattements, mise en paiement, etc.) (E); session d'information sur l'évaluation médicale du handicap (D); SoutOnder</p>	<p>Sur rendez-vous Premier DomiThuis</p>	<p>pas de visite à domicile pendant le confinement strict mais nous avons toujours gardé 2 x une demi journée de permanence/semaine sur site Premier Covid19</p>		
	<p>Sur rendez-vous Premier AllDays</p>			
	<p>Directeur Général du CPAS Premier QuiWieRepAnt</p>	<p>nous avons constaté certaines difficultés pour joindre les services RAPIDEMENT par téléphone et ce, même en dehors de la crise sanitaire Délais aussi parfois très longs pour obtenir une décision Premier LastVraag</p>		

Remarque : cette fiche reprend le « DPO » (Data Protection Officer). Pour rappel, afin d'actualiser la liste dont la DG / le SPF dispose, nous avons demandé aux communes de nous indiquer les coordonnées de leur Conseiller en sécurité de l'information (« DPO » en anglais).

3.6. Présentation des résultats de l'enquête

L'équipe CityH@ndi a présenté les résultats de l'enquête (décembre 2021 – février 2022) :

- au Cabinet de Madame la Ministre LALIEUX ;
- au Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées ;
- au *Management Board* EXCEL HAN ;
- aux équipes de facilitateurs F & N ;
- aux équipes d'assistants sociaux F & N ;
- lors de la réunion trimestrielle de la DG HAN avec les représentants des Mutualités.

L'équipe réfléchit à l'organisation d'un **webinaire**, en mars 2022, à destination des chefs de projet de la DG HAN / du SPF (et de tout agent intéressé). Nous y présenterons les résultats et proposerons un « échange de bonnes pratiques ».

Les remarques et suggestions formulées lors de ces rencontres seront intégrées dans la confection des plans d'action.

Pierre DANTINNE & Jean-François MAGOTTEAUX

Chefs de projet

DG Personnes handicapées

SPF Sécurité sociale

Pour toute question sur le projet : cityhandi@minsoc.fed.be

Editeur responsable : Yves DE SMEDT, Directeur général a.i.