

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

(chiffres 2013)

## NOTRE PRESTATION DE SERVICES

630.100 personnes handicapées

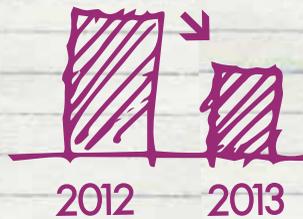


↑ 12 %  
(par rapport à 2012)

101 297 demandes allocation de remplacement de revenus et allocation d'intégration

80 532 demandes allocation pour l'aide aux personnes âgées

↑ 4 %  
(par rapport à 2012)



Délai de traitement réduit de 5,1 à 4,3 mois

50% des demandes: décision favorable



33% des personnes ayant une allocation > 80 ans

Montant total des allocations octroyées

1,88 milliard €

62.515 cartes de stationnement délivrées

↑ 10 %  
(par rapport à 2012)

1.100 cartes de réduction pour les transports publics délivrées

↑ 26 %  
(par rapport à 2012)

## NOTRE ACCESSIBILITÉ



771 500 appels

6 min. d'attente  
(2012)

maintenant 25 secondes  
(2013)



Réponse à 70% des appels dans les 30 secondes

41 800 visiteurs à 149 endroits en Belgique



83 714 demandes en ligne, réponse à 94,6% dans les 5 jours

## NOS RÉALISATIONS

Multiplication points de contact locaux: mutualités peuvent à présent aussi enregistrer les demandes



250 citoyens ont contribué à notre prestation de services pendant l'événement "Touché!"

Nos formulaires de demande ont été simplifiés



Les médecins peuvent envoyer dorénavant leurs données médicales via eHealthBox

