

9,5 millions

Près de 9,5 millions de primes ont été versées automatiquement par les fournisseurs d'énergie pour les forfaits 1 (4,65 millions) et 2 (4,85 millions). Le SPF Economie a également reçu 306.983 demandes pour le forfait 1 et 172.923 demandes pour le forfait 2, qui ont dû faire l'objet d'un examen individuel manuel. Pour la prime chauffage, 4,35 millions de primes ont été octroyées automatiquement par les fournisseurs et 107.237 demandes sont parvenues au SPF. Les allocations mazout et pellets, qui n'étaient pas octroyées automatiquement, ont donné lieu à respectivement 965.037 et 55.669 demandes auprès du SPF Economie.

300

« Le traitement et la gestion de ces différentes primes ont eu un impact très important sur différents services du SPF Economie », indique Etienne Mignolet, porte-parole du SPF. « Du personnel interne a dû être mobilisé et nous avons dû faire appel à des partenaires (Contact Center) et recrutements externes temporaires (plus de 300). Cela était nécessaire notamment pour répondre aux citoyens, ouvrir les très nombreux courriers papiers (des dizaines de milliers), les scanner, encoder les demandes, prendre contact avec les citoyens, les fournisseurs, vérifier les données, etc. » B.P.

mande d'abord et avant tout d'« affecter suffisamment de personnel et de moyens pour mettre en œuvre les mesures correctement en temps opportun et éviter les longues attentes et, en cas de nouvelle mission, laisser à l'administration le temps de préparation suffisant pour fournir un service correct et efficace au citoyen ». Selon Jérôme Aass, le SPF a ainsi été surpris par le volume de demandes écrites par courrier papier, ce qui a pesé sur les délais de réponse et de traitement des dossiers.

Veiller aux groupes vulnérables

Le Médiateur pointe également la grande diversité des primes, « mais aussi de conditions d'octroi et des façons de les demander », ce qui a « compliqué tout le processus ». « Ce n'était pas évident pour le citoyen, et pour l'administration non plus, d'ailleurs », constate-t-il. Pour lui, les consommateurs se sont retrouvés « devant un manque d'informations claires ». Dans le futur, il appelle donc à « communiquer ce genre de mesures à plusieurs reprises, par tous les canaux possibles, y compris les réseaux sociaux », et à « veiller à ce que tous les citoyens puissent facilement trouver les informations nécessaires ». « Une grande attention doit être apportée aux groupes vulnérables : ce sont précisément eux qui avaient le plus besoin de ces primes, et ce sont eux qui ont rencontré le plus de difficultés, notamment en matière de compétences informatiques pour demander les primes », note Jérôme Aass. Autres conseils repris dans le rapport : privilégier l'automatisation des primes, savoir se départir d'une application stricte des délais, éviter les réponses de refus standard... « Si vous ne personnalisez pas la réponse de refus, le citoyen ne sait pas ce qu'il doit faire pour corriger son dossier, il va appeler le call center, qui est déjà débordé, et vous avez un effet boule de neige », constate le Médiateur.

Alors que le paiement des primes n'est plus possible depuis ce début d'année 2024, Jérôme Aass demande enfin au gouvernement de débloquent les moyens financiers nécessaires pour régler les derniers cas litigieux. Pour le Médiateur, il est en effet primordial que chacun reçoive ce à quoi il a droit, « conformément à la volonté du législateur ».

EMPLOI

De plus en plus de travailleurs en situation de handicap recrutés

En 2023, on dénombre, sur le marché privé belge, 0,27 % de travailleurs présentant un handicap.

Un pourcentage en hausse de près de 15 % par rapport à l'année précédente et ce malgré une légère baisse en Wallonie (0,38 %) qui, à l'instar de Bruxelles (0,51 %), accueille proportionnellement plus de personnes handicapées que la Flandre (0,20 %).

PATRICE LEPRINCE

Les personnes en situation de handicap, mental ou physique, n'ont jamais été aussi nombreuses à se faire une place sur le marché du travail. C'est la conclusion de l'enquête menée par le prestataire de services RH Acerta qui s'est penché sur les données de près de 260.000 travailleurs œuvrant auprès de plus de 40.000 employeurs privés, secteur qui, pour rappel, n'est soumis à aucun quota contrairement au secteur public. « En ces temps de pénurie persistante de main-d'œuvre, la logique veut que les entreprises abordent le marché de l'emploi avec un regard encore plus inclusif, relève Donatienne Knipping, conseillère juridique chez Acerta. Si nous souhaitons, en tant que société, atteindre un taux d'emploi de 80 %, nous ne pourrions exclure personne ».

Une bonne nouvelle, donc, même si les marges de progression restent importantes, notamment en Flandre qui, proportionnellement, embauche moins de personnes en situation de handicap que ses deux voisines. En termes de ré-

sultats (voir infographie), il ressort ainsi qu'en 2023, dans le secteur privé du pays, un travailleur sur 369 (0,27 %) était concerné par un handicap physique ou mental soit une hausse de 15 % par rapport à l'année précédente (424, 0,24 %). Une tendance à la hausse déjà perceptible ces dernières années mais qui n'avait jamais été aussi forte. On va donc dans la bonne direction. « C'est effectivement une évolution positive même si l'on voit des différences entre les Régions et le secteur », poursuit notre interlocutrice qui pointe notamment les très bons chiffres bruxellois. Explication ? « Cela vient probablement en partie du fait que la pénurie de main-d'œuvre y est importante, les besoins et la sensibilisation poussent les sociétés à s'ouvrir et sortir du cliché qu'une personne porteuse d'un handicap sera moins efficace qu'un autre travailleur ».

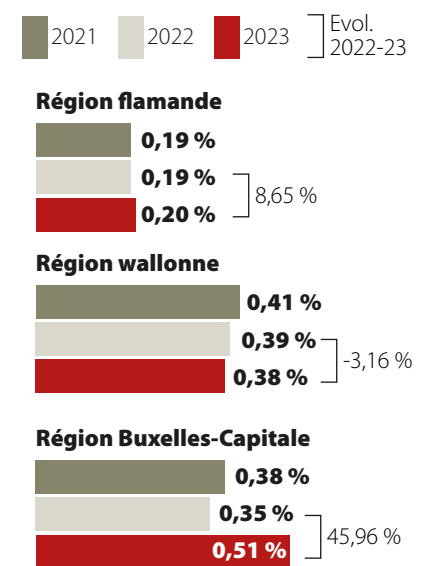
Les PME plus accueillantes

En Wallonie, on constate a contrario une légère diminution. « Ce n'est pas inquiétant, il faudrait peut-être voir si cette diminution ne s'inscrit pas dans une baisse générale de l'occupation des travailleurs. On voit malgré tout que nous restons dans une situation très positive ». En augmentation de 8 %, la Flandre reste le moins bon élève en Belgique. « Je pense qu'il faut peut-être travailler sur un changement de mentalité sur l'ouverture et l'inclusion. On y tend de plus en plus, est-ce que certaines Régions ont pris plus vite le pas ou est-ce que certaines ont été plus confrontées à la pénurie ? Je ne sais pas. » Une partie de l'explication pourrait aussi venir du secteur d'activité sachant que le tissu économique joue aussi un rôle important. « On constate par exemple que là où les résultats sont les plus élevés, c'est dans les PME, (notamment celles de 50 à 100 travailleurs, 0,60 % !). Il s'agit ty-

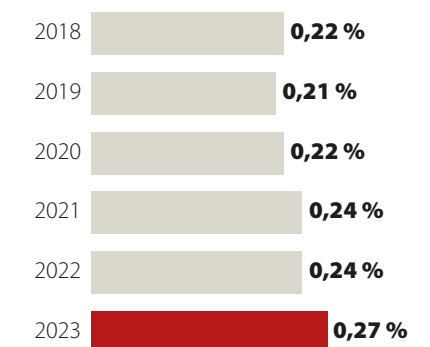
piquement d'un type de structure qui reste à taille humaine qui offre sans doute plus de relations et de flexibilité avec le personnel, on est moins dans des choses plus standardisées avec des fonctions plus définies que l'on retrouve dans de plus grosses structures. L'intégration y est donc plus simple ». Des PME peut-être aussi plus promptes « à avoir le bon réflexe de se pencher sur les aides existantes, qu'il s'agisse par exemple du soutien financier pour l'adaptation d'un poste ». On retrouve ainsi en queue de peloton, le commerce de gros et de détail (0,18 %), la logistique et transport (0,21 %) ou encore le non-marchand (0,22 %).

En conclusion, les résultats de cette enquête sont plutôt positifs tout en restant perfectibles. « A l'heure actuelle beaucoup d'employeurs sont en difficulté concernant leurs ressources humaines. Il faut donc vraiment dépasser les craintes et autres préjugés, se renseigner et engager des personnes en situation de handicap afin de se rendre compte qu'il y a plein de talents inexploités et qu'il s'agit certainement d'une des solutions clés pour contrer cette pénurie, conclut notre interlocutrice. Il faut donc continuer à sensibiliser les employeurs pour qu'ils comprennent la richesse de ce type d'engagement. Une société plus inclusive est indispensable ».

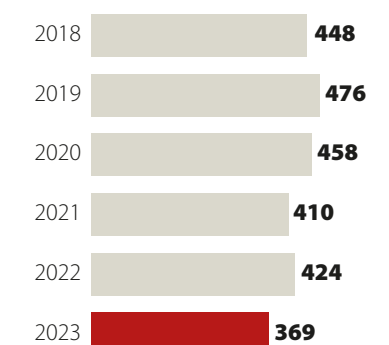
Travailleurs en situation de handicap par Région



En pourcentage national



1 travailleur sur XXX présente un handicap



« Oser parler du handicap »

Fils d'un boucher-charcutier, Eric Meuris, 60 ans, rêvait de prendre un jour le relais de son père mais alors qu'il n'a que 19 ans, un grave accident de moto va bouleverser son existence. « Depuis, mon bras droit est paralysé », explique le Liégeois qui va alors repenser son plan de carrière. « J'ai passé un jury central et suivi des cours du soir comme expert comptable et conseiller fiscal, j'ai trouvé une place chez un comptable durant ma formation sachant qu'il est plus facile d'apprendre le piano quand on en a un », sourit notre interlocuteur.

Un changement de cap qui s'effectue plutôt en douceur, malgré sa différence. « Lorsque je suis devenu employé, la difficulté a surtout été d'apprendre à écrire de la main gauche, même chose pour l'ordinateur, la souris et le clavier ou la conduite d'un véhicule sachant que mon rôle était relativement commercial ». Impliquant donc de nombreuses rencontres avec des inconnus. « Cela ne m'est pas arrivé souvent mais on m'a parfois fait remarquer que, lorsque l'on est poli, on présente la main droite, ce à quoi je répondais que je n'avais

que celle-là à donner, la main gauche qui est celle du cœur. De manière générale, les gens se comportent vraiment bien. L'approche est très souvent positive et tout se passe bien dans le milieu professionnel. Je dois dire que par rapport à d'autres, je m'estime chanceux et je n'ai d'ailleurs jamais utilisé le mot handicap pour moi-même et, du coup, rares sont ceux qui l'utilisent en ma présence. Votre état d'esprit peut influencer celui de ceux que vous avez en face de vous ».

Aujourd'hui, manager dans une société d'agents immobiliers, Eric Meuris n'a pas changé d'attitude. « Le sujet n'est que rarement abordé, on est dans un métier relationnel et quand les clients vous rencontrent, ils ne font pas de remarques ou alors ils me demandent parfois si j'ai le bras cassé. Dans ce type de réseau de franchise, on rencontre aussi très régulièrement ses confrères. Cela suscite parfois un questionnement bien souvent accompagné de réactions positives ou étonnées de voir que je travaille depuis tant d'années dans un secteur exigeant en termes d'énergie et



Eric Meuris, patron d'une agence immobilière, a perdu un bras à l'âge de 19 ans, ce qui l'a conduit à repenser sa carrière. © DOMINIQUE DUCHESNES.

d'heures de travail ». S'il y a parfois une impression de gêne ou de maladresse émanant d'un interlocuteur lui ayant posé une question, Eric Meuris porte un autre regard sur la situation. « C'est avant tout générateur d'une relation, d'un échange. En utilisant cela comme vecteur de communication, vous prenez le contre-pied de ce qui fait peur à beaucoup de gens, oser parler du handicap ». Sans hésiter à jouer avec

les mots. « Si l'on m'invite à un team building, je dis toujours que je suis partant sauf pour le kayak parce que je tournerais en rond ». Et quand les gens s'étonnent d'apprendre qu'il parle 4 langues, sa réponse est on ne peut plus imagée. « Je rêve d'apprendre la langue des signes mais on ne me comprendrait qu'à demi-mot ». PLE