

23 juin 2020 -07:31

Ne pas sanctionner mais prévenir les rendez-vous médicaux manqués - expérience de "nudging" à la DG Personnes handicapées

En 2018, la DG Personnes handicapées (SPF Sécurité sociale) a enregistré une moyenne de plus de 1.000 rendez-vous manqués chez le médecin par mois. Personne ne s'est présenté à près de 1 rendez-vous sur 10. Un rendez-vous avec un médecin évaluateur est nécessaire pour la plupart des demandes afin d'estimer l'impact du handicap sur la vie quotidienne. Il est ainsi déterminé si une personne a droit à une reconnaissance de son handicap. Il s'agit là de la première étape pour avoir également droit (sous certaines conditions) à une allocation, à une carte de stationnement et/ou à d'autres aides. Le fait de manquer un rendez-vous entraîne des délais d'attente plus longs pour les autres demandeurs et peut-être même le non-recours aux droits (non take-up). Au cours de l'année 2019, une expérience innovante a été menée à la DG Personnes handicapées, basée sur la recherche comportementale et sur le principe du "nudging" (« un coup de pouce dans la bonne direction »).

Expérience en matière de courrier, de brochures et de SMS de rappel

Le "nudging" offre de nombreuses possibilités pour le secteur public : en comprenant mieux les raisons derrière un certain comportement, l'accent peut être mis d'avantage sur la prévention et non sur la sanction (par exemple, le rejet d'une demande pour manque d'information).

L'objectif de l'expérience était double. D'une part, il fallait souligner l'importance du rendez-vous avec le médecin, afin que davantage de personnes soient présentes. D'autre part, les personnes qui ne pouvaient pas être présentes devaient être encouragées à prévenir le centre d'expertise médicale à l'avance afin de libérer une place pour un autre demandeur.

La recherche comportementale a servi de base à la conception d'éventuelles adaptations dans la communication aux personnes invitées à un rendez-vous chez le médecin. Les personnes qui s'absentaient de leur rendez-vous chez le médecin ont été interrogées par téléphone au sujet de la raison de leur absence. Le manque de transport (adapté) ou un rendez-vous avec un autre médecin traitant étaient les principales raisons invoquées. En outre, l'importance du rendez-vous chez le médecin dans le processus de demande n'était pas toujours claire. Ces conclusions ont été prises en compte dans la conception des nouveaux moyens de communication.

Une nouvelle lettre de convocation, une brochure et deux SMS de rappel ont vu le jour. Pendant deux périodes de trois mois, l'effet de ces différents moyens de communication a été testé à Gand et à Hasselt. Ce test a été réalisé au moyen d'une étude de contrôle randomisée.

Des résultats positifs dont nous tenons compte dans notre fonctionnement

Pour chaque province, chaque groupe test a été comparé séparément avec le groupe de contrôle qui a continué à recevoir l'ancienne lettre. Chaque fois qu'une personne était présente au rendez-vous chez le médecin ou appelait le centre régional à temps pour déplacer le rendez-vous, ce fait était noté comme étant un résultat positif.

Flandre orientale (centre d'expertise médicale de Gand)	Groupe de contrôle (ancienne lettre)	Nouvelle lettre	Nouvelle lettre + brochure	Nouvelle lettre + SMS
Taille totale de l'échantillon	305	292	272	186
Part des résultats positifs	86%	95%	96%	99%

Limbourg (centre d'expertise médicale de Hasselt)	Groupe de contrôle (ancienne lettre)	Nouvelle lettre	Nouvelle lettre + brochure	Nouvelle lettre + SMS
Taille totale de l'échantillon	531	591	554	187
Part des résultats positifs	87%	93%	94%	94%

Le groupe qui a reçu la nouvelle lettre a clairement un nombre proportionnellement plus élevé de résultats positifs dans les deux provinces par rapport au groupe de contrôle. L'effet positif est également significatif pour ceux qui ont reçu la nouvelle lettre et la brochure. Les SMS de rappel ont aussi eu un effet positif : à Gand, seul 1 % des personnes étaient encore absentes sans avertissement.

Entre-temps, toutes les invitations ont été adaptées et la brochure est envoyée en annexe de manière standard. Pour les SMS, un système est en cours de développement afin d'automatiser entièrement l'envoi à l'avenir afin qu'il puisse être appliqué à grande échelle.

Impact de l'expérience

Les personnes handicapées sont les premières victimes de leur absence à un rendez-vous médical en raison des conséquences négatives possibles pour l'obtention de leurs droits (retard dans la décision ou rejet). La DG Personnes handicapées joue un rôle important dans le soutien d'une politique d'inclusion

sociale et économique. Le risque de pauvreté ou d'exclusion sociale est statistiquement plus élevé pour les personnes handicapées. Pour pouvoir exercer ses droits, il est essentiel que les personnes comprennent ce qu'elles doivent faire pour les obtenir. Une invitation plus claire et l'utilisation d'une brochure y contribuent. L'utilisation de symboles, d'un langage clair et d'une planification précise dans la lettre et la brochure permet par exemple aux personnes parlant une autre langue et aux personnes souffrant d'un léger handicap mental de comprendre plus facilement la lettre.

Le projet a également un impact positif pour les contribuables. En effet, il représente un gain de temps pour le personnel de la DG Personnes handicapées qui participe à cette partie du processus de reconnaissance (médecins et personnel administratif). Selon les moyens de communication utilisés, l'estimation du bénéfice va de 61,8 heures à 90,8 heures pour 1000 personnes invitées. Grâce à l'amélioration des moyens de communication, les gains d'efficacité peuvent atteindre 166 428 euros sur une base annuelle.

Contact

Service de presse du SPF Sécurité sociale

[0473 13 13 29](tel:0473131329) - press@minsoc.fed.be

Plus d'infos

Sur notre site web, vous trouverez de plus amples informations sur cet expérience ainsi que des exemples de nos moyens de communication adaptés en [français](#) et en [néerlandais](#).

Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale
Centre Administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin botanique 50/100
1000 Bruxelles
Belgique
<https://www.socialsecurity.belgium.be>

Evelien De Vos
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be