

Nouvelle procédure de demande My Handicap
Version 27 juin 2016
QFP pour le citoyen

Contenu

Contenu.....	2
Screening – « Vérifier si je suis éligible ».....	5
Quel est le but du screening?	5
Est-il possible de commencer tout de suite par le questionnaire?	5
Suffit-il d'effectuer le screening pour connaître mes droits à certaines mesures/allocations?	5
Dans le formulaire de screening, il est question des revenus. S'agit-il des revenus bruts ou imposables?	5
Qui peut introduire une demande?.....	5
Comment puis-je introduire une demande personnellement?.....	5
Je n'ai pas d'ordinateur, mais je connais le code PIN de ma carte d'identité. Qui peut m'aider à introduire ma demande?.....	5
Je n'ai pas d'ordinateur et je ne connais pas le code PIN de ma carte d'identité. Qui peut m'aider à introduire ma demande?	5
Est-ce que les employés d'une maison de repos, d'un hôpital ou d'un service d'aide à domicile peuvent remplir le questionnaire?	6
La demande	6
Que faire si je rencontre des problèmes de connexion avec mon e-ID?	6
Est-il possible d'introduire ma demande sur un formulaire en papier?	6
Que se passe-t-il avec les données de mon dossier existant chez la DG Personnes handicapées? Dois-je réintroduire ma demande dans la nouvelle application?	6
J'ai une demande en cours auprès de la DG Personnes handicapées, mais je voudrais introduire une demande pour une autre mesure/allocation. Dois-je remplir le questionnaire en ligne?	6
Que faire si les questions figurant dans le questionnaire ne sont pas claires?	6
Est-il possible de mentionner une personne de contact, si je préfère que la communication avec la DG Personnes handicapées passe par cette personne de contact?	6
Suis-je obligé(e) de donner le nom de mon médecin traitant?.....	6
Que faire si je n'ai pas de médecin traitant ou si je suis suivi(e) par plusieurs médecins? ...	6
Que se passe-t-il si je me trompe en écrivant le nom de mon médecin?	7
Quelles données dois-je communiquer et quelles données la DG Personnes handicapées reçoit-elle automatiquement d'autres instances?	7
Les informations financières sur, par exemple, la vente et la donation de propriétés et biens mobiliers sont-elles automatiquement demandées?	7
Quel nom et quelle date de naissance dois-je communiquer si je n'ai pas de nom ou date de naissance officiel(le)?	7

Quid si je n'ai pas toutes les informations pour répondre aux questions, un(e) employé(e) d'un CPAS, d'une commune ou d'une mutualité peut le compléter ultérieurement?	7
Si j'introduis une demande moi-même au moyen de mon e-ID, puis-je terminer ma demande ultérieurement?	7
Je bénéficie de soins palliatifs et je souhaite que mon dossier soit traité en priorité. Puis-je le signaler?	8
Je n'ai pas de numéro de compte personnel. Puis-je indiquer celui de mon / ma partenaire?	8
Quid si mon représentant a, volontairement ou non, communiqué son numéro de compte personnel?	8
Quid si je me trompe en entrant mon numéro de compte?	8
Un(e) employé(e) d'une mutualité introduisant ma demande peut-il / elle consulter mes données médicales? Est-ce que cela a un impact sur les primes à payer pour mes assurances maladie?	8
Un(e) employé(e) d'une commune ou d'un CPAS introduisant ma demande peut-il / elle consulter aussi mes données médicales?	8
La demande – les produits	8
Si j'ai répondu au questionnaire, dois-je introduire une demande séparée pour chaque produit ou est-ce que je reçois automatiquement ce à quoi j'ai droit compte tenu de mes informations médicales et administratives?	8
Si je souhaite demander une carte de stationnement, dois-je pour cela introduire une demande?	9
Pourquoi le questionnaire relatif à l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) ne mentionne-t-il rien sur les économies ou biens immeubles?	9
Je souhaite introduire une demande d'allocations supplémentaires de la caisse d'allocations familiales. Est-ce possible en utilisant le questionnaire en ligne?	9
Après la demande	9
Puis-je consulter mon dossier administratif?	9
Ai-je aussi accès aux données médicales demandées à mon médecin?	9
Quid si, par accident, la demande est introduite fautivement? Dois-je attendre qu'une décision soit prise dans mon dossier pour pouvoir introduire une nouvelle demande?	9
A partir de quelle date ai-je droit à une allocation? La date d'application est-elle celle de la décision prise dans mon dossier ou la date à laquelle la demande a été envoyée à la DG Personnes handicapées?	9
J'habite en Wallonie, mais je suis néerlandophone. Puis-je demander que les lettres relatives à l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) soient envoyées en néerlandais??	9
Combien de temps faut-il pour que mon questionnaire complété soit examiné? Les différentes étapes du processus de reconnaissance me sont-elles notifiées?	10
Les attestations peuvent-elles être téléchargées quelque part?	10
Si ma situation change, comment puis-je le signaler?	10

Est-il possible d'introduire une nouvelle demande si mon handicap n'a pas été reconnu lors d'une demande précédente?	10
Mon dossier a été clôturé parce que mon handicap n'a pas été reconnu. Comment puis-je demander la réouverture de mon dossier si je ne suis pas d'accord ?	10
Echange d'informations avec le médecin traitant	10
Dois-je passer chez mon médecin traitant pour obtenir les informations médicales?	10
Que se passe-t-il si mon médecin ne vous envoie pas les informations médicales à temps? Ma demande sera-t-elle refusée?	10
Quid si mon médecin refuse d'envoyer des informations médicales?	10
Contact avec la DG Personnes handicapées	11
Puis-je continuer de m'adresser au même centre médical?	11
Législation	11
Y-a-t-il aussi des modifications dans la procédure de reconnaissance du handicap?	11

Screening – « Vérifier si je suis éligible »

Quel est le but du screening?

Le screening est une aide pour savoir rapidement si vous avez droit à une ou plusieurs mesures ou allocations. Le screening est plus court que le questionnaire lui-même.

Est-il possible de commencer tout de suite par le questionnaire?

Vous n'êtes pas obligé(e) d'effectuer le screening. Mais cela peut vous aider à connaître les mesures et allocations auxquelles vous auriez droit.

Suffit-il d'effectuer le screening pour connaître mes droits à certaines mesures/allocations?

Non, le screening n'est pas assez élaboré pour décider de vos droits. Dans le questionnaire plus élaboré, nous vous demandons des données nécessaires à l'évaluation de votre dossier.

Les résultats du screening sont uniquement à titre indicatif. Il est possible que d'après le screening, vous ayez droit à une mesure, mais qu'après évaluation complète, il s'avère que vous n'y avez pas droit. Quel que soit le résultat du screening, vous conservez toujours le droit de présenter une demande.

Dans le formulaire de screening, il est question des revenus. S'agit-il des revenus bruts ou imposables?

Il s'agit des revenus imposables. Vous retrouvez ces montants dans le dernier avertissement-extrait de rôle des impôts.

Qui peut introduire une demande?

Comment puis-je introduire une demande personnellement?

Vous pouvez introduire une demande en vous connectant avec votre carte d'identité électronique et votre code PIN sur le site www.myhandicap.belgium.be.

A l'aide du questionnaire, nous recherchons les conséquences de votre handicap sur votre vie quotidienne (p.ex. la possibilité de maintenir des contacts sociaux, la possibilité de vous laver, ...) Nous ne demandons pas d'informations médicales. Ces informations-là, nous les demandons au médecin traitant mentionné dans le questionnaire.

Je n'ai pas d'ordinateur, mais je connais le code PIN de ma carte d'identité. Qui peut m'aider à introduire ma demande?

Vous pouvez demander de l'aide à un proche ou un ami, afin d'introduire la demande sur son ordinateur par l'intermédiaire du site www.myhandicap.belgium.be. Vous pouvez aussi vous adresser à votre commune, votre CPAS, votre médecin, votre mutuelle ou nos assistants sociaux.

Je n'ai pas d'ordinateur et je ne connais pas le code PIN de ma carte d'identité. Qui peut m'aider à introduire ma demande?

Vous pouvez vous adresser à votre commune, votre CPAS, votre mutuelle ou nos assistants sociaux. Les personnes de contact de ces instances peuvent introduire une demande pour vous en utilisant leur propre carte d'identité.

Est-ce que les employés d'une maison de repos, d'un hôpital ou d'un service d'aide à domicile peuvent remplir le questionnaire?

Oui, c'est possible en utilisant votre carte d'identité et votre code PIN.

La demande

Que faire si je rencontre des problèmes de connexion avec mon e-ID?

Nous vous conseillons de contactez Eranova, le centre de contact de la SMALS, Eranova est joignable du lundi au vendredi, de 07 h 00 à 20 h 00 , au numéro de téléphone 02 511 51 51. En dehors de ces heures, vous pouvez laisser un message et demander d'être rappelé. Vous pouvez également prendre contact au moyen du formulaire que vous ouvrez en cliquant [ici](#).

Est-il possible d'introduire ma demande sur un formulaire en papier?

Non. Il n'y a pas de version "papier" prévue pour le questionnaire en ligne.

Que se passe-t-il avec les données de mon dossier existant chez la DG Personnes handicapées? Dois-je réintroduire ma demande dans la nouvelle application?

Non, vous ne devez pas créer un nouveau dossier. Les données de votre dossier à la DG Personnes handicapées sont conservées.

J'ai une demande en cours auprès de la DG Personnes handicapées, mais je voudrais introduire une demande pour une autre mesure/allocation. Dois-je remplir le questionnaire en ligne?

Oui, vous devez introduire votre demande avec le questionnaire en ligne. Il est possible d'introduire une demande pour un autre produit que celui dont la demande est en cours.

Que faire si les questions figurant dans le questionnaire ne sont pas claires?

Il existe une fonction "help" par question, avec plus d'explications. Si vous avez encore des doutes, contactez un assistant social dans votre région (voir site web www.handicap.belgium.be).

Est-il possible de mentionner une personne de contact, si je préfère que la communication avec la DG Personnes handicapées passe par cette personne de contact?

Il est possible de nous indiquer une personne de contact dans le questionnaire. Si nous souhaitons des informations supplémentaires ou si nous vous invitons à un rendez-vous, nous prenons contact avec cette personne par courriel ou téléphone.

Suis-je obligé(e) de donner le nom de mon médecin traitant?

Oui, nous pouvons ainsi contacter directement votre médecin traitant en lui demandant les informations médicales. Nous supposons que votre médecin possède vos dernières informations médicales. Dans ce cas-là, vous ne devez entreprendre aucune action envers votre médecin. Si ce dernier ne possède pas d'informations récentes sur votre situation médicale, il vaut mieux prendre rendez-vous avec lui.

Que faire si je n'ai pas de médecin traitant ou si je suis suivi(e) par plusieurs médecins?

Il est important de nous communiquer le nom du médecin qui dispose d'un bon aperçu de la situation médicale liée à votre demande. Dans la plupart des cas, il s'agit de votre médecin de famille.

Que se passe-t-il si je me trompe en écrivant le nom de mon médecin?

Pour commencer, nous essayons de déterminer de quel médecin il s'agit. Si nous ne retrouvons pas le médecin en question, nous vous contactons.

Quelles données dois-je communiquer et quelles données la DG Personnes handicapées reçoit-elle automatiquement d'autres instances?

Vous devez seulement remplir le questionnaire en ligne. Toutes les autres informations sont demandées aux autres instances.

Nous collectons nous-mêmes les données suivantes:

- Les données médicales de votre dossier médical global, chez votre médecin;
- Vos revenus (revenus imposables, revenu cadastral, et ventes éventuelles) chez le SPF Finances;
- Votre situation de famille d'après le Registre national;
- Les données relatives à votre séjour éventuel dans un organisme;
- Les données relatives à votre retraite, auprès de l'Office national des pensions.

Les informations financières sur, par exemple, la vente et la donation de propriétés et biens mobiliers sont-elles automatiquement demandées?

Oui. Les informations relatives aux biens mobiliers et immobiliers sont directement demandées au SPF Finances. S'il existe des indices de l'existence d'économies (sur base, par exemple, des informations du SPF Finances), nous pouvons vous demander des informations supplémentaires.

Quel nom et quelle date de naissance dois-je communiquer si je n'ai pas de nom ou date de naissance officiel(le)?

Si vous vous connectez avec votre e-ID, les données de votre carte d'identité sont chargées automatiquement, comme dans le registre de population. Cela suffit.

Quid si je n'ai pas toutes les informations pour répondre aux questions, un(e) employé(e) d'un CPAS, d'une commune ou d'une mutualité peut le compléter ultérieurement?

Si vous ne pouvez pas répondre à toutes les questions, le formulaire de demande peut tout de même être renvoyé tout en étant incomplet. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question obligatoire (désignée par un astérisque *), l'employé indiquera 'plus tard' dans ce champ.

Faites-nous parvenir les informations manquantes dès que possible, en utilisant le formulaire de contact disponible sur notre site Internet www.handicap.belgium.be . Le numéro de registre national doit toutefois être indiqué comme il se doit.

Si j'introduis une demande moi-même au moyen de mon e-ID, puis-je terminer ma demande ultérieurement?

Oui, le questionnaire partiellement rempli reste à votre disposition sur votre page personnelle afin de le compléter ultérieurement. Vous pouvez modifier votre demande si celle-ci n'est pas encore envoyée. Votre demande apparaît dès que vous vous connectez.

Je bénéficie de soins palliatifs et je souhaite que mon dossier soit traité en priorité. Puis-je le signaler?

Vous pouvez introduire ces informations dans le questionnaire, dans un champ vierge. Nous avons aussi un aperçu de ces informations par l'intermédiaire de votre dossier médical, que nous demandons. Votre dossier est alors traité en priorité.

Je n'ai pas de numéro de compte personnel. Puis-je indiquer celui de mon / ma partenaire?

Oui, si vous êtes cotitulaire du compte. Le numéro de compte que vous communiquez doit être à votre nom, ou à votre nom et celui de votre partenaire.

Quid si mon représentant a, volontairement ou non, communiqué son numéro de compte personnel?

Une fois la demande envoyée, nous contrôlons, par un échange électronique de données avec les organismes bancaires, si le numéro de compte introduit est un compte à vue et si vous êtes titulaire ou cotitulaire de ce compte. Si ce n'est pas le cas, nous prenons contact avec vous ou votre représentant, afin d'obtenir le bon numéro.

Quid si je me trompe en entrant mon numéro de compte?

Il est vérifié, au moment-même de la demande, si le numéro de compte existe bel et bien. Nous pouvons ainsi déceler les erreurs lors de l'entrée du numéro.

Un(e) employé(e) d'une mutualité introduisant ma demande peut-il / elle consulter mes données médicales? Est-ce que cela a un impact sur les primes à payer pour mes assurances maladie?

Non, l'accès aux données médicales est limité à notre personnel médical.

Un(e) employé(e) d'une commune ou d'un CPAS introduisant ma demande peut-il / elle consulter aussi mes données médicales?

Non, l'accès aux données médicales est limité à notre personnel médical.

La demande – les produits

Si j'ai répondu au questionnaire, dois-je introduire une demande séparée pour chaque produit ou est-ce que-je reçois automatiquement ce à quoi j'ai droit compte tenu de mes informations médicales et administratives?

Vous devez cocher chaque produit souhaité. Accorder des produits ou droits dont vous n'avez pas besoin n'a en effet aucun sens.

Une fois la demande complétée, la nouvelle application proposera d'éventuels produits supplémentaires, sur base de la sélection que vous avez effectuée. En cas de doute, cochez de préférence toutes les options. Vous ne devez ainsi pas ajouter ultérieurement les données communiquées dans le questionnaire si, par exemple, vous souhaitez tout de même une carte de stationnement quelques semaines plus tard. Nous évaluerons, pour chaque produit, si vous y avez droit. . Si nous ne pouvons pas accorder certains produits ou allocations, vous recevrez les produits auxquels vous avez bel et bien droit..

Si je souhaite demander une carte de stationnement, dois-je pour cela introduire une demande?

Oui. Vous devez aussi demander la carte de stationnement à l'aide du questionnaire, mais vous pouvez demander plusieurs produits en une seule demande. Vous ne devez ainsi introduire vos données qu'une seule fois.

Pourquoi le questionnaire relatif à l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) ne mentionne-t-il rien sur les économies ou biens immeubles?

L'information concernant les biens meubles et immeubles sont demandées directement au SPF Finances. Si des indications existent concernant un compte d'épargne (par exemple sur base de l'information du SPF Finances) la DG Personnes Handicapées peut exiger des informations complémentaires via une demande d'informations à la personne concernée.

Je souhaite introduire une demande d'allocations supplémentaires de la caisse d'allocations familiales. Est-ce possible en utilisant le questionnaire en ligne?

Oui, mais vous devez commencer par prendre contact avec votre caisse d'allocations familiales. Ils vous remettront une lettre précisant les prochaines étapes. Répondre d'ores et déjà à ce questionnaire n'a pas de sens si vous n'avez pas encore reçu de documents de votre caisse d'allocations familiales..

Si nous reconnaissons le handicap de votre enfant, nous vous informons, ainsi que votre caisse d'allocations familiales ou votre caisse d'assurances sociales, de telle sorte que les allocations familiales supplémentaires puissent être payées.

Après la demande

Puis-je consulter mon dossier administratif?

Oui, prenez pour cela contact avec nous à l'aide du formulaire web disponible sur le site www.handicap.belgium.be.

Ai-je aussi accès aux données médicales demandées à mon médecin?

Oui, contactez-nous en utilisant le formulaire web disponible à l'adresse www.handicap.belgium.be.

Quid si, par accident, la demande est introduite fautivement? Dois-je attendre qu'une décision soit prise dans mon dossier pour pouvoir introduire une nouvelle demande?

Le cas échéant, contactez-nous dès que possible. Nous rechercherons la meilleure solution pour rectifier le tir dès que possible, en fonction de l'erreur que vous avez commise.

A partir de quelle date ai-je droit à une allocation? La date d'application est-elle celle de la décision prise dans mon dossier ou la date à laquelle la demande a été envoyée à la DG Personnes handicapées?

La date d'introduction du questionnaire en ligne vaut comme date de prise d'effet pour vos droits.

J'habite en Wallonie, mais je suis néerlandophone. Puis-je demander que les lettres relatives à l'allocation d'aide aux personnes âgées (APA) soient envoyées en néerlandais??

Non. En ce qui concerne l'APA, il convient d'appliquer strictement la loi relative à l'emploi des langues, étant que cette compétence est, depuis le 01/07/2014, transférée vers les régions. Un habitant de Flandre reçoit donc ses questions et ses notifications en néerlandais.

Combien de temps faut-il pour que mon questionnaire complété soit examiné? Les différentes étapes du processus de reconnaissance me sont-elles notifiées?

A partir du moment où vous cliquez sur 'envoyer', nous pouvons agir. Nous demandons des informations complémentaires, contactons votre médecin pour obtenir les données médicales et évaluons votre dossier. Vous serez éventuellement contacté par notre médecin, en vue d'un examen médical. A défaut, vous serez seulement informé(e) de la décision finale.

Les attestations peuvent-elles être téléchargées quelque part?

Non. Nous envoyons la reconnaissance automatiquement aux différentes instances. Vous ne devez donc plus envoyer vous-même des attestations papier.

Si vous avez tout de même besoin d'une telle attestation, contactez-nous au numéro gratuit 0800 987 99. Vous devrez introduire votre code postal avant de pouvoir parler à un collaborateur de la DG Personnes handicapées.

Si ma situation change, comment puis-je le signaler?

Vous pouvez le signaler à l'aide du formulaire web disponible à l'adresse www.handicap.belgium.be.

Est-il possible d'introduire une nouvelle demande si mon handicap n'a pas été reconnu lors d'une demande précédente?

Oui. Si votre situation médicale a changé, vous pouvez introduire une nouvelle demande. Les nouvelles informations médicales doivent être mises à notre disposition par votre médecin traitant.

Mon dossier a été clôturé parce que mon handicap n'a pas été reconnu. Comment puis-je demander la réouverture de mon dossier si je ne suis pas d'accord ?

Vous devez demander la réouverture par écrit dans les trois mois qui suivent la décision de la DG Personnes handicapées, pour autant que vous ayez une raison médicale. Sans motivation, nous pouvons refuser la réouverture.

Echange d'informations avec le médecin traitant

Dois-je passer chez mon médecin traitant pour obtenir les informations médicales?

Non, dans la nouvelle procédure de demande, il n'est plus nécessaire de passer chez votre médecin. Nous contactons le médecin que vous avez mentionné dans le questionnaire, en lui demandant les informations médicales.

Que se passe-t-il si mon médecin ne vous envoie pas les informations médicales à temps? Ma demande sera-t-elle refusée?

Si le médecin ne répond pas à notre demande dans les quinze jours, nous lui envoyons un rappel. S'il ne répond pas au rappel, nous vous demandons de prendre contact avec lui.

Quid si mon médecin refuse d'envoyer des informations médicales?

Si votre médecin refuse d'envoyer des informations, vous pouvez demander à votre médecin une copie de votre dossier médical. Vous trouverez plus d'informations ici: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002082245&table_name=loi.

Contact avec la DG Personnes handicapées

Puis-je continuer de m'adresser au même centre médical?

Les centres médicaux et les lieux de consultation existants seront maintenus dans la nouvelle organisation.

Législation

Y-a-t-il aussi des modifications dans la procédure de reconnaissance du handicap?

Non.