

Manuel My Handicap pour citoyens

Table des matières

1.	Comment utiliser My Handicap?.....	2
A.	Informations générales	2
B.	S'annoncer.....	2
C.	Examen d'éligibilité	5
D.	Comment consulter son dossier ?.....	7
E.	Introduire une nouvelle demande dans My Handicap.....	8
F.	Comment compléter une demande incomplète (non en cours soumise) dans My Handicap?.....	13
G.	Comment supprimer une demande incomplète (non encore soumise) dans My Handicap	13
H.	Confirmation de la réception de la demande	14
2.	Messages d'erreur connus	15
3.	Conseils pour une utilisation fluide.....	17
4.	Besoin d'aide?	18

1. Comment utiliser My Handicap?

A. Informations générales

Des allocations et d'autres mesures (comme p.ex. la carte de stationnement) pourront dorénavant être demandées en ligne via l'outil My Handicap. Vous ne devez donc plus vous rendre à la commune afin d'obtenir des formulaires sur papier.

Sur www.myhandicap.belgium.be, vous pouvez vous loguer au moyen de votre e-ID et code pin.

Vous pouvez y compléter un questionnaire afin de voir à quelles mesures (p.ex. carte de stationnement, carte de réduction pour les transports en commun,...) ou à quelles allocations (p.ex. allocation d'intégration, allocation pour l'aide aux personnes âgées,...) vous pourriez avoir droit.

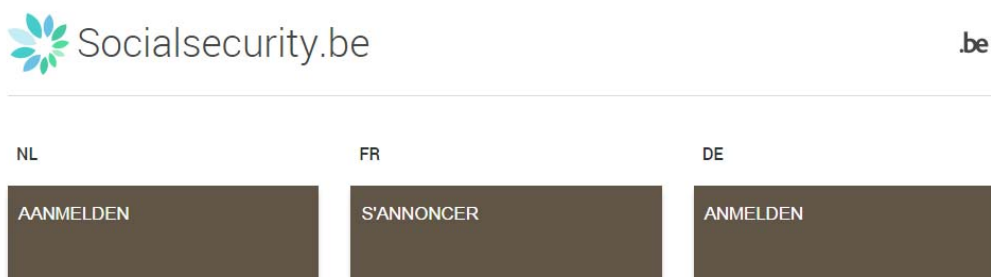
Vous pouvez également y introduire une demande vous-même en remplissant le questionnaire en ligne. N'oubliez pas de mentionner le nom de votre médecin traitant. Il s'agira de préférence, du médecin de famille qui a accès au dossier médical global. La DG Personnes handicapées le contactera personnellement pour demander les informations médicales nécessaires. Nous examinerons toutes les informations administratives et médicales et nous vous inviterons éventuellement à un examen médical auprès de nos médecins évaluateurs. Vous recevrez ensuite notre décision par la poste.

Attention: Vous souhaitez que quelqu'un vous aide à introduire votre demande? Veuillez consulter la partie 4 'Besoin d'aide ?' de ce manuel.

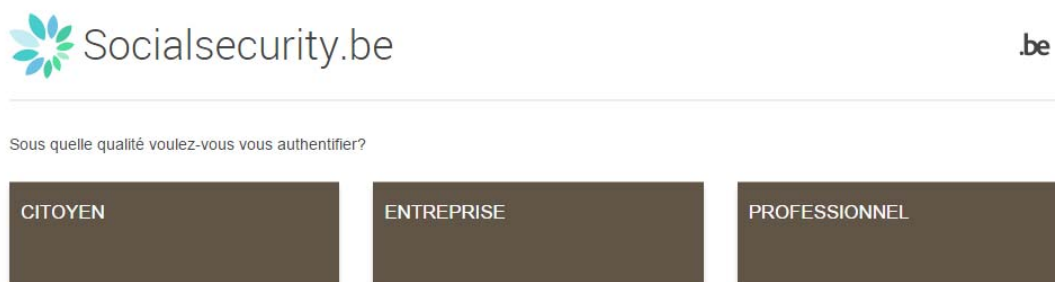
B. S'annoncer

Ouvrez www.myhandicap.belgium.be dans votre moteur de recherche. Pour un fonctionnement optimal de l'application, optez pour Google Chrome ou Firefox. L'utilisation d'Internet Explorer est déconseillée.

- Choix de la langue



- Connectez-vous en tant que citoyen (**Attention:** pas comme entreprise ou professionnel!)



- Dans MyHandicap, vous ne pouvez vous connecter qu'avec votre e-ID. (**Attention:** ne cliquez pas sur 'token' ou 'code unique').



Attention: Il est obligatoire d'introduire votre code pin. Avez-vous oublié ce code?

- o Vous pouvez demander un nouveau code à l'administration communale ou [en ligne](#). Après 3 semaines au maximum, vous pouvez vous rendre à votre administration communale pour obtenir et activer votre nouveau code.
- o Si vous ne souhaitez pas attendre ce nouveau code pin, vous pouvez :
 - o vous rendre auprès de votre commune ou CPAS. Les adresses des instances qui peuvent vous aider dans votre région, sont disponibles en ligne sur www.handicap.belgium.be. Les employés de ces instances peuvent introduire une demande pour vous, même si vous ne connaissez pas votre code pin.
 - o contacter les assistants sociaux de la DG Personnes handicapées. Une liste des permanences dans votre région se trouve sur www.handicap.belgium.be. Vous pouvez également utiliser [le formulaire de contact](#) pour prendre rendez-vous. Nos collaborateurs peuvent introduire la demande pour vous, même si vous ne connaissez pas votre code pin.
 - o La plupart des mutualités peuvent également vous aider.

- Vous accédez ainsi à l'écran d'accueil de l'application. La capture d'écran ci-dessous indique à quoi servent les différents boutons.



Compensations dont vous pouvez bénéficier

Si vous voulez connaître les compensations dont vous pouvez bénéficier, cliquez ci-dessous sur "Vérifier si je suis admissible" et complétez le questionnaire. Cela vous prendra environ 2 minutes. Le questionnaire est anonyme et votre nom n'est enregistré nulle part.

Après avoir répondu aux questions, vous recevrez un aperçu des compensations dont vous pourriez éventuellement bénéficier et vous pourrez introduire une demande si vous le souhaitez. Vous pouvez introduire directement une demande en cliquant sur "Introduire une demande". Nous vous conseillons toutefois de vérifier au préalable si vous pouvez bénéficier d'une compensation et s'il est judicieux d'introduire une demande.



- ① CLIQUEZ ICI pour revenir à l'écran d'accueil et introduire une nouvelle demande
- ② Si vous cliquez sur votre nom ou la page d'accueil, vous obtiendrez un aperçu des demandes qui n'auraient pas été finalisées
- ③ Déconnectez-vous
- ④ Choisissez votre langue ici. Les questions du formulaire en ligne sont montrées dans cette langue. Vous avez le choix entre les 3 langues officielles du pays.
- ⑤ Démarrez l'examen d'éligibilité
- ⑥ Introduisez la demande

C. Examen d'éligibilité

Pour démarrer l'examen d'éligibilité, cliquez sur 'Vérifier si je suis admissible' ⑤ dans l'écran d'accueil. Passez en revue toutes les questions.

Besoin d'aide? Cliquez sur 'Aide' en regard de la question et vous recevrez des informations supplémentaires.

Au terme de l'examen d'éligibilité, vous aurez un aperçu des compensations auxquelles vous pourriez avoir droit.

Attention: cet examen d'éligibilité sert de prise de connaissance pour toutes les personnes qui ne connaissent pas la législation et souhaitent savoir quelles compensations elles peuvent demander.

L'octroi effectif des compensations dépend de l'évaluation médicale effectuée par nos médecins et des données administratives (exemple: le niveau de salaire et la composition de la famille au moment de la demande d'allocation jouent un rôle important dans la prise des décisions).

Les données recueillies lors de l'examen d'éligibilité ne sont pas conservées et ne sont pas transmises à la DG Personnes handicapées. Seule la demande effective compte donc.

✓ Suis-je admissible?

Attention: s'il s'avère que vous pouvez éventuellement bénéficier d'une compensation (ou de plusieurs compensations), cela ne veut pas encore dire que vous bénéficierez effectivement de cette (ces) compensation(s). Nous réalisons d'abord une enquête sur votre situation administrative et médicale avant de prendre une décision.

Vous avez peut-être droit aux compensations suivantes.

Carte de réduction sur les transports en commun Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être bénéficier d'une carte de réduction sur les transports en commun.

Attestation relative à la réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans) Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être obtenir l'attestation relative à la réduction de la capacité de gain. Cette attestation vous permet de demander le bénéfice de mesures sociales et fiscales auprès d'autres instances.

Carte de stationnement Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être bénéficier d'une carte de stationnement. Cette carte vous permet de stationner sur les emplacements réservés aux seules personnes handicapées.

Attestation relative à la réduction de l'impôt des personnes physiques Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être obtenir une attestation qui vous permet d'obtenir une réduction de l'impôt des personnes physiques.

Avantages fiscaux pour votre véhicule Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être bénéficier d'avantages fiscaux à l'achat de votre propre véhicule en tant que conducteur ou accompagnateur d'une personne handicapée.

Attestation relative à la réduction de l'autonomie (moins de 65 ans) Informations complémentaires

Sur base des informations que vous nous avez données, vous pourriez peut-être obtenir l'attestation relative à la réduction de l'autonomie, qui vous permet de demander le bénéfice de mesures sociales et fiscales auprès d'autres instances.

Nous n'avons pas pu déterminer si vous avez droit aux compensations suivantes.

Allocation de remplacement de revenus Informations complémentaires

Votre revenu familial imposable dépasse probablement le montant maximum pour bénéficier d'une allocation.

Allocation pour l'aide aux personnes âgées Informations complémentaires

Vous devez avoir 65 ans ou plus.

Allocations pour enfants atteints d'une affection Informations complémentaires

Votre enfant doit avoir moins de 21 ans.


Les résultats de l'examen d'éligibilité ne sont pas limitatifs: sauf dans le cas de compensations liées à l'âge, une personne peut demander d'introduire une demande pour bénéficier d'une compensation à laquelle, selon l'examen d'éligibilité, elle n'aura probablement pas droit.

La décision finale n'est prise qu'après avoir analysé la demande effective et avoir procédé, à un examen administratif et, éventuellement, à un examen médical.

Démarrer un nouvel examen d'éligibilité

Vous pouvez démarrer un nouvel examen d'éligibilité avec le bouton bleu 'Démarrer un nouvel examen d'éligibilité'. A moins que vous ne préfériez cliquer sur le logo ① en haut à gauche de l'écran pour revenir à la page d'accueil et y démarrer un nouvel examen d'éligibilité.

Supprimer un examen d'éligibilité

Pour effacer un examen d'éligibilité, cliquez sur l'icône en forme de maison ou sur votre nom . Rendez-vous ensuite dans la liste des 'Examens d'éligibilité en cours'.



Dans la liste, cliquez sur 'supprimer', à côté de l'examen d'éligibilité.

La capture d'écran montre l'interface utilisateur de la page 'Examens d'éligibilité en cours'. À gauche, il y a un menu de navigation avec 'Accueil' et 'Examens d'éligibilité en cours'. Le titre principal est 'Examens d'éligibilité en cours'. En dessous, il y a un message d'information : 'Vous trouverez ci-dessous l'aperçu des examens d'éligibilité que vous avez commencés. Cliquez sur le lien pour terminer un examen d'éligibilité.' Une table à trois colonnes est visible : 'Nom de l'examen d'éligibilité', 'Date de début', et 'Dernier examen d'éligibilité'. Une seule ligne de données est affichée : 'Examen d'éligibilité en ligne', '24/05/2016', et '24/05/2016'. À droite de la table, il y a deux liens : 'Continuez la vérification d'éligibilité' et 'Supprimer...'. En haut à droite de la page, il y a un bouton 'Démarrer un nouvel examen d'éligibilité'.

L'examen d'éligibilité ne disparaît pas tout de suite? Appuyez sur F5 ou sur le bouton 'rafraîchir' de votre moteur de recherche.

D. Comment consulter son dossier ?

Les informations contenues dans votre dossier (demandes introduites, produits octroyés, décisions, ...) peuvent être consultées provisoirement dans Handiweb (<https://socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/myhandicap/index.htm>), et pas encore sans My Handicap.

E. Introduire une nouvelle demande dans My Handicap

Comment demander une carte de stationnement ou une carte de réduction sur les transports en commun si vous êtes déjà reconnu(e) par la DG Personnes handicapées?

Si vous êtes déjà reconnu(e) par la DG Personnes handicapées et vous souhaitez demander uniquement une carte de stationnement ou une carte de réduction sur les transports en commun, il n'est pas nécessaire de parcourir le questionnaire en ligne.



Vous pouvez demander la carte de stationnement et la carte de réduction :

- en utilisant le [formulaire de contact](#) disponible sur le site web
- en composant le numéro de téléphone 0800 987 99
- par courrier

Service Public Fédéral Sécurité Sociale
Direction générale Personnes handicapées
Boulevard du Jardin Botanique, 50 - B 150
1000 Bruxelles

Veillez mentionner que nous vous avons déjà reconnu(e) ou nous envoyer une copie de votre attestation générale de reconnaissance de handicap.

Comment introduire une demande dans My Handicap?

Cliquez sur 'introduire une demande'  sur la page d'accueil (logo situé en haut à gauche) ou sur 'nouvelle demande' dans votre liste de demandes en cours (en cliquant sur votre nom ou l'icône en forme de maison ).

Cochez la / les compensation(s) pour laquelle / lesquelles vous souhaitez introduire une demande. Vous souhaitez plus d'informations? Cliquez sur le lien situé sous le produit, pour accéder à la rubrique du site www.handicap.belgium.be

Demande en ligne

Vous pouvez introduire une demande électronique pour les compensations suivantes.

Sélectionnez les compensations pour lesquelles vous souhaitez introduire une demande.

- Allocations pour enfants atteints d'une affection** Informations complémentaires
- Jusqu'à l'âge de 21 ans, les personnes handicapées peuvent avoir droit aux allocations pour enfants atteints d'une affection. Attention : ce supplément n'est pas payé par nous. Il est versé par votre caisse d'allocations familiales ou votre caisse d'assurances sociales.
Lire aussi: <http://handicap.belgium.be/fr/imes-droits/allocations-familiales-supplementaires.htm>
le site web de FAMPED, l'Agence fédérale pour les allocations familiales
- Allocation d'intégration** Informations complémentaires
- Pour avoir droit à cette allocation, votre handicap doit tout d'abord être reconnu par nos médecins. Pour une allocation d'intégration, nous prenons également en compte les conséquences de votre handicap sur vos activités quotidiennes (autonomie). Ensuite, nous réalisons également une enquête sur votre situation administrative et financière.
Lire aussi: <http://handicap.belgium.be/fr/imes-droits/allocation-integration.htm>
- Allocation pour l'aide aux personnes âgées** Informations complémentaires
- Pour avoir droit à cette allocation, votre handicap doit tout d'abord être reconnu par nos médecins. Pour une allocation pour l'aide aux personnes âgées, nous prenons également en compte les conséquences de votre handicap sur vos activités quotidiennes (autonomie).
Lire aussi: <http://handicap.belgium.be/fr/imes-droits/allocation-aide-personnes-ages.htm>
- Allocation de remplacement de revenus** Informations complémentaires
- Pour avoir droit à cette allocation, votre handicap doit tout d'abord être reconnu par nos médecins. Pour une allocation de remplacement de revenus, nous prenons en compte les conséquences de votre handicap sur votre capacité à travailler (et non pas votre handicap lui-même). Ensuite, nous réalisons également une enquête sur votre situation administrative et financière.
Lire aussi: <http://handicap.belgium.be/fr/imes-droits/allocation-remplacement-revenu.htm>
- Attestation relative à la réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans)** Informations complémentaires
- Si vous avez besoin d'une preuve de la reconnaissance de votre handicap, vous pouvez alors utiliser cette attestation.

Faites défiler la liste des compensations vers le bas et cliquez sur 'suivant'. Le système propose lui-même d'autres compensations qui sont souvent demandées en même temps que la compensation sélectionnée.

Vous pouvez éventuellement décocher certains éléments, mais nous vous conseillons de demander directement tous les produits. Ainsi, vous ne devrez pas réintroduire une demande pour ces produits plus tard.

Sélection Programme

Imprimer

En plus des mesures sélectionnées, d'autres mesures ont été automatiquement sélectionnées pour vous. Vous pouvez toujours choisir de les décocher.

Allocations

Allocation de remplacement de revenus

Allocation d'intégration Oui

Attestations

Attestation réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans)

Attestation relative à la réduction de l'autonomie (moins de 65 ans)

Quitter

Suivant

Identification de la personne – A propos de vous

Les données du registre national sont automatiquement extraites de la Banque-carrefour de la sécurité sociale. Il faut parfois quelques secondes avant que ces données soient visibles.

Dans le cas d'une demande d'allocation, on collecte les données du demandeur, mais aussi celles relatives à la composition de son ménage.

Introduction des données de contact

Lorsque vous saisissez les données de contact, seuls les champs avec astérisque (*) doivent obligatoirement être complétés.

Si quelqu'un choisit par exemple d'être contacté par téléphone, il n'est pas nécessaire de saisir l'adresse mail.

Attention: lorsque vous indiquez le numéro de téléphone, faites-le comme il se doit, à savoir:

Code pays	/ zone /	reste numéro de téléphone
032	09	0000000
032	0472	000000

Vous devez donc saisir quelque chose dans le champ 'zone', y compris pour les numéros de gsm.

Si vous choisissez d'être contactée par e-mail, vous devez bien entendu indiquer votre adresse e-mail. Le numéro de téléphone est alors optionnel.

Veillez à ce que l'adresse e-mail indiquée soit complète. N'oubliez pas la mention '.com' ou '.be'. 'myhandicap@minsoc.fed.be', par exemple, est une adresse e-mail valable, mais pas 'myhandicap@minsoc' car la dernière partie manque.

Indiquer un numéro de compte bancaire:

Il n'est pas obligatoire de préciser un numéro de compte bancaire.

En cas de demande d'allocation, nous conseillons fortement d'indiquer tout de même un numéro de compte. Payer par virement est plus sûr et plus rapide que payer par assignation postale. Par assignation postale, il peut arriver que le paiement ne soit effectué que 3 jours ouvrables après la date de paiement effective (autrement dit un délai légal prévu de telle sorte que le postier ne doive pas emporter trop de liquidités par tournée).

Lorsqu'on indique le numéro de compte, on vérifie si le format est en ordre (16 caractères à commencer par BE) et si le nombre de contrôle correspond au reste du numéro. Cela permet d'éviter les numéros de compte mal complétés.

Une fois que la DG Personnes handicapées reçoit la demande, nous vérifions, par échange électronique, si la personne handicapée est bien le titulaire ou le cotitulaire du compte bancaire indiqué. Ce compte doit par ailleurs être un compte à vue, et non d'épargne.

Ce contrôle ne peut être effectué pendant qu'on complète le formulaire en ligne car cela ralentirait le processus. C'est la raison pour laquelle le contrôle effectué par la DG Personnes handicapées a lieu a posteriori.

Le compte bancaire n'est mis sur 'actif' que pour verser l'allocation octroyée une fois ce contrôle effectué avec succès. Même si le numéro de compte est erroné (parce qu'il a été communiqué ou complété de cette manière, délibérément ou non), l'allocation ne risque donc pas du tout d'être versée sur un mauvais numéro de compte.

Introduction du nom du médecin traitant:

Merci de bien vouloir remplir le nom de votre médecin traitant.

Il s'agira, de préférence, du médecin de famille qui a accès au dossier médical global. La DG Personnes handicapées le contactera personnellement pour demander les informations médicales.

N'avez-vous pas de médecin traitant ou votre médecin ne dispose pas d'informations médicales récentes? Dans ce cas, veuillez prendre rendez-vous avec un médecin pour que la DG Personnes handicapées puisse lui demander ces données.

Introduction des conditions permettant un traitement prioritaire d'une demande

Dans un certain écran, nous demandons quelles sont les situations dans lesquelles un dossier doit être traité en priorité.

 **Conditions permettant un traitement prioritaire de votre demande** Imprimer

Pour obtenir davantage d'explications concernant les questions, cliquez en bas à droite sur « Aide ».

* indique un champ obligatoire

Conditions permettant un traitement prioritaire de votre demande Aide 

Recevez-vous à l'hôpital régulièrement un traitement de radiothérapie ou de chimiothérapie ? *	<input type="radio"/> Oui
	<input checked="" type="radio"/> Non
Suite à un traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie, avez-vous un suivi quotidien à domicile par une équipe d'infirmières et de soignants ? *	<input type="radio"/> Oui
	<input checked="" type="radio"/> Non
Etes-vous atteint d'une sclérose latérale amyotrophique appelée aussi SLA ? *	<input type="radio"/> Oui
	<input checked="" type="radio"/> Non

Ne répondez 'oui' que si c'est vraiment le cas. Le médecin évaluateur de la DG Personnes handicapées décidera d'accorder un traitement prioritaire à une demande seulement après avoir vérifié l'exactitude de la situation.

Les dossiers non prioritaires sont eux aussi traités dès que possible.

Traitement fluide du dossier

Afin de traiter la demande le plus rapidement possible, la DG Personnes handicapées contacte elle-même le médecin traitant pour demander les informations médicales nécessaires.

Il est important d'indiquer si vous y consentez. Vous pouvez cocher la case correspondante dans le dernier écran de votre demande.



Envoi

Consentement Imprimer

Veillez indiquer si vous consentez à nos termes ou pas.

* Indique un champ obligatoire

Consentement

Veillez indiquer si vous consentez à nos termes ou pas

Il se pourrait que nous prenions contact avec votre médecin de famille, des organisations ou des personnes pouvant nous informer sur votre demande. Ces informations peuvent être de nature médicale et financière en rapport avec votre demande. Vous n'êtes pas dans l'obligation de donner votre accord pour que nous demandions ces informations. Si vous n'êtes pas d'accord, sachez cependant qu'il se peut que nous n'obtenions pas l'information suffisante pour pouvoir établir que vous remplissez les conditions d'accès en rapport avec votre demande.

Quitter Suivant

La fonction d'aide

Une question n'est pas claire? Cliquez sur 'Aide' pour obtenir des informations supplémentaires.

En cas d'erreur

Si vous faites une erreur, n'utilisez pas la touche 'backspace' ou ne cliquez pas sur 'Sélection Programme' pour revenir en arrière. Cliquez sur 'quitter'. Pour supprimer la demande non finalisée de My Handicap, suivez la procédure décrite dans la partie G du présent manuel.

F. Comment compléter une demande incomplète (non en cours soumise) dans My Handicap?

Compléter une demande incomplète qui n'a pas encore été soumise

Vous pouvez compléter une demande incomplète qui n'a pas encore été soumise en cliquant sur l'icône en forme de maison ou sur votre nom ②. Cliquez sur "Continuer la demande" à côté de la demande incomplète.



Page d'accueil

Demandes en cours

Les demandes ci-dessous n'ont pas été soumises au SPF. Cliquez sur les liens ci-dessous pour supprimer une demande ou pour poursuivre le processus d'admission et soumettre votre demande au SPF.

Demande	Programmes	Date de création	
Demande en ligne	Allocation d'intégration	24/06/2016	Continuez la demande Supprimer...

G. Comment supprimer une demande incomplète (non encore soumise) dans My Handicap

Supprimer une demande incomplète

Cliquez sur l'icône en forme de maison ou sur votre nom ②. Vous voyez apparaître la liste des demandes en cours. Cliquez sur 'supprimer' à côté de la demande incomplète.



Page d'accueil

Demandes en cours

Les demandes ci-dessous n'ont pas été soumises au SPF. Cliquez sur les liens ci-dessous pour supprimer une demande ou pour poursuivre le processus d'admission et soumettre votre demande au SPF.

Demande	Programmes	Date de création	
Demande en ligne	Allocation d'intégration	24/06/2016	Continuez la demande Supprimer...

Une pop-up apparaît. Cliquez à présent sur 'Oui' pour supprimer réellement la demande.

Supprimer l'application: Demande en ligne

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer cette application?

Oui Non

Si vous voyez que la demande ne disparaît pas tout de suite, cliquez sur le bouton 'rafraîchir' de votre moteur de recherche ou pressez la touche F5 de votre clavier.

Il est possible que vous puissiez encore cliquer sur 'supprimer...', même si la demande a déjà été supprimée. Dans ce cas, le pop-up suivant apparaît à l'écran. Il ne vous reste plus qu'à cliquer sur 'Oui'.

H. Confirmation de la réception de la demande

Une fois le formulaire de demande complété, vous recevrez une confirmation et un numéro de dossier.

Pour télécharger le PDF avec toutes les informations introduites, cliquez sur 'pour afficher une copie des informations que vous avez données, cliquez ici'.

Nous vous remercions d'avoir complété le présent formulaire !

Votre demande a bien été enregistrée. Pour mémoire, veuillez noter votre numéro de référence en vue d'une utilisation ultérieure.

Nous vous tiendrons au courant de notre décision par courrier.

Si vous avez des questions, contactez-nous. Nos données de contact se trouvent sur notre site internet : www.handicap.belgium.be

Numéro de référence:279

Pour afficher une copie des informations que vous avez données, cliquez ici.

Confirmation de l'envoi

Si nécessaire, nous vous inviterons pour une évaluation de votre handicap par un de nos médecins. Si vous avez demandé une allocation, nous examinons également votre situation administrative (composition du ménage, revenus, ...).

Nous vous tiendrons au courant de notre décision par courrier.

Si vous avez des questions, contactez-nous. Nos données de contact se trouvent sur notre site internet : www.handicap.belgium.be

Attention: vous pouvez, à tout moment, imprimer les informations que vous voyez à l'écran de votre PC, en cliquant sur l'icône en forme d'imprimante, dans la partie supérieure droite de l'application.

Le PDF complet ne peut être imprimé qu'à la fin.

2. Messages d'erreur connus

Un message d'erreur apparaît dans les cas suivants:

- Vous avez moins de 65 ans et vous avez essayé de demander l'allocation d'aide aux personnes âgées



- Vous avez au moins 65 ans et vous avez essayé de demander l'allocation d'intégration et de remplacement de revenus

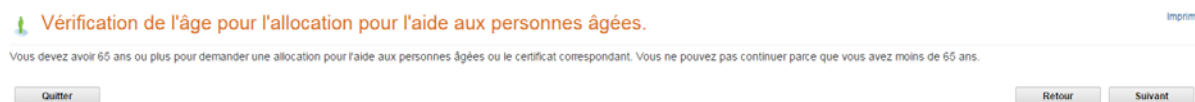


- Vous avez essayé d'introduire une demande mais vous ne figurez pas dans le registre de population



Vous devez alors procéder comme suit:

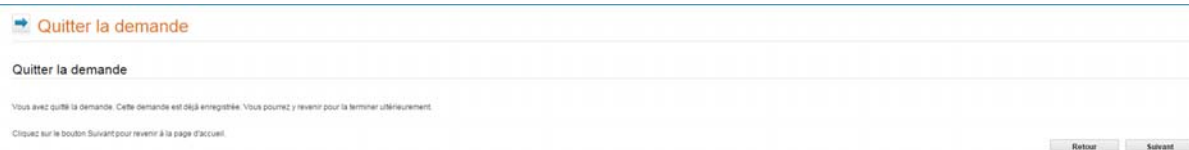
- 1) Cliquez sur le bouton **'Quitter'**



Ne cliquez donc pas tout de suite sur **'Suivant'** car l'écran suivant apparaîtrait



- 2) Après avoir cliqué sur le bouton **'Quitter'**, quittez l'application en cliquant sur **'Suivant'**



- 3) Vous arrivez à présent à la page d'accueil, sur laquelle vous devez supprimer la demande en cours. Supprimez la demande en cours. Si vous ne le faites pas, vous ne pouvez pas introduire de nouvelle demande.

Demandes en cours

Les demandes ci-dessous n'ont pas été soumises au SPF. Cliquez sur les liens ci-dessous pour supprimer une demande ou pour poursuivre le processus d'admission et soumettre votre demande au SPF.

Demande	Programmes	Date de création	
Demande en ligne	Allocation pour l'aide aux personnes âgées	24/06/2016	Continuez la demande Supprimer...

Un 'pop-up' apparaît. Cliquez à présent sur 'Oui' pour supprimer effectivement la demande.

Supprimer l'application: Demande en ligne

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer cette application?

Si vous voyez que la demande ne disparaît pas tout de suite, cliquez sur le bouton 'rafraîchir' de votre moteur de recherche ou pressez la touche F5 de votre clavier.

Il est possible que vous puissiez encore cliquer sur 'supprimer...', même si la demande a déjà été supprimée. Dans ce cas, le pop-up suivant apparaît à l'écran. Il ne vous reste plus qu'à cliquer sur 'Oui'.

Supprimer l'application: Demande en ligne

Transition impossible de 'Annulé' à 'Annulé'. Cette demande a déjà été supprimée.

3. Conseils pour une utilisation fluide

- Vous pouvez utiliser l'application en continu. Si, toutefois, vous êtes inactif / inactive pendant 30 minutes, un message apparaît selon lequel la session a expiré et vous devez vous reconnecter.
- Vous n'avez pas pu finaliser votre demande? Ou on vous a fait savoir qu'en raison du critère lié à l'âge, la demande n'a pas pu être introduite (exemple: allocation d'aide aux personnes âgées pour une personne de moins de 65 ans)? Supprimez donc cette demande en cours manuellement dans la liste des demandes en cours.
- Si vous ne pouvez pas répondre à toutes les questions, le formulaire de demande peut tout de même être sauvegardé dans votre dossier depuis le 23 janvier 2017. Vous pouvez compléter votre demande vous-même ou demander de l'aide à une connaissance ou à un professionnel (voir partie 4 de ce manuel). Dès lors, nous vous déconseillons donc fortement d'envoyer une demande incomplète à la DG Personnes handicapées et d'envoyer les informations manquantes via le formulaire web.
- La date de la demande est celle de l'introduction de la demande. Elle détermine la date à laquelle le droit peut être accordé. Si vous commencez à compléter le formulaire de demande à la fin du mois, mais vous ne pouvez le finaliser et l'envoyer qu'au début du mois suivant, vous devez le signaler via le [formulaire de contact](#) disponible sur notre site Internet.

La DG Personnes handicapées modifiera alors la date de demande (en prenant en considération la date à laquelle le formulaire de demande a commencé à être complété, et non pas la date d'expédition effective), de telle sorte que vous ne perdez pas un mois supplémentaire pour l'attribution du produit demandé.

4. Besoin d'aide?

- **Vous souhaitez que quelqu'un vous aide à introduire une demande ?**

Voici les instances qui peuvent vous aider :

- Vous connaissez votre code pin ? Dans ce cas, un membre de famille ou une connaissance peut introduire votre demande en utilisant votre e-ID et code pin. Pour l'instant, il n'est pas possible de donner une procuration à une autre personne pour introduire une demande pour vous au moyen de son eID via MyHandicap.
- Vous pouvez également vous rendre auprès de votre commune ou CPAS. Les adresses des instances qui peuvent vous aider dans votre région, sont disponibles en ligne sur www.handicap.belgium.be. Les employés de ces instances peuvent introduire une demande pour vous, même si vous ne connaissez pas votre code pin.
- Les assistants sociaux de la DG Personnes handicapées sont également là pour vous aider. Une liste des permanences dans votre région se trouve sur www.handicap.belgium.be. Vous pouvez également utiliser [le formulaire de contact](#) pour prendre rendez-vous. Nos collaborateurs peuvent introduire la demande pour vous, même si vous ne connaissez pas votre code pin. La plupart des mutualités peuvent également vous aider.

- **Vous souhaitez vérifier l'état de votre demande?**

- Vous pouvez suivre cela vous-même en vous connectant à Handiweb au moyen de votre carte d'identité:
<https://socialsecurity.be/citizen/fr/static/applis/myhandicap/index.htm>.
- Appelez notre numéro gratuit **0800 987 99** (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12h00)
- Envoyez-nous un [mail](#) via le site web de la DG Personnes handicapées.

- **Avez-vous une question au sujet du contenu d'un dossier?**

- Appelez notre numéro gratuit **0800 987 99** (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12h00)
- Envoyez-nous un [mail](#) par le site web de la DG Personnes handicapées.

- **Avez-vous un problème de connexion au moyen de votre e-ID?**

Prière de vous adresser au Contact Center Eranova si ce problème se présente fréquemment.

Le Contact Center Eranova est la référence centrale pour toute personne qui se pose des questions au sujet du e-government de la sécurité sociale. Vous pouvez y obtenir des informations générales concernant les nouveaux services électroniques.

Vous pouvez contacter **Eranova**:

- au numéro de téléphone **02 511 51 51** (du lundi au vendredi, de 07 h 00 à 20 h 00). En dehors de ces heures, vous pouvez laisser un message et demander d'être rappelé.

- au moyen du formulaire de contact que vous ouvrez en cliquant [ici](#).