

Questions fréquemment posées :

Questions générales

En quelles langues seront disponibles les formulaires ?

Nous rendons accessible les formulaires dans les langues nationales, à savoir le Français, le Néerlandais et l'Allemand. Une version ad hoc non officielle en anglais sera envisagée si nécessaire pour aider les personnes ne parlant pas les langues officielles.

Existera-t-il encore une version papier pour l'intake ?

En effet, cela est également prévu. Nous nous sommes dans un premier temps concentrés sur la version en ligne mais une version papier est également prévue et sera mise à votre disposition en cas de panne des serveurs.

Avez-vous modifié tous les différents formulaires ?

Oui, sur base du formulaire de reconnaissance avec allocation, nous avons modifié tous les formulaires sur My handicap.

Avez-vous fait des modifications sur My handicap ? Aura-t-on toujours les accès professionnels ?

Nous avons modifié les visuels sur My handicap (interface utilisateurs) mais pas les fonctionnalités et les processus qui en découlent. Cela veut dire que les accès professionnels sont toujours accessibles.

À combien estimez-vous le temps de remplissage du questionnaire de A à Z (formulaire de reconnaissance avec allocation) ?

On estime la complétion du formulaire avec reconnaissance à +/- 40min.

À qui pouvez-vous adresser vos questions lors de l'utilisation ?

Vous pouvez vous adresser à l'adresse intake.remake@minsoc.fed.be jusqu'au 30.06.2023. Par la suite, vous pouvez toujours rentrer en contact avec les assistants sociaux internes dans votre région qui pourront répondre à vos questions. Pour les questions techniques (ex : comment se connecter) veuillez contacter le service ERANOVA au : +32 (0)2 511 51 51.

Combien de temps gardons-nous les demandes non finalisées ?

Nous gardons dans notre base de données, les demandes non finalisées ainsi que les pièces jointes durant 2 mois à dater de l'ouverture du dossier du citoyen. Attention, nous ne vous envoyons pas de rappel pour finaliser la demande à la fin du délai.

Pouvons-nous modifier l'intake une fois envoyé ?

Non, tant que le formulaire est enregistré sous format "brouillon" dans My handicap, il est possible de modifier le contenu. Une fois le document envoyé les modifications doivent être envoyées via le formulaire de contact.

Les délais de traitements de dossier sont-ils identiques ?

Actuellement les délais ne sont pas modifiés. Cependant, la Direction générale des personnes en situation de handicap travaille sur différents projets afin de réduire les délais de traitement tout en proposant un accompagnement qualitatif du citoyen. Nous espérons que la refonte des formulaires impactera les délais en rassemblant des données de meilleure qualité.

Pourra-t-on imprimer et télécharger le formulaire ?

Oui, il sera possible de télécharger et d'imprimer la demande une fois l'intake complété. Le document PDF sera plus accessible en termes de respect des normes et comportera les prochaines étapes de la procédure sur la dernière page. Il ne sera donc pas possible de télécharger le document pendant la complétion du formulaire.

Méthodologie de projet

Est-ce que la reformulation des phrases / du formulaire a été testée auprès des demandeurs ?

En effet, nous avons testé par "aller-retour" 7 différents prototypes auprès de différentes parties prenantes. En interne, nous avons testé les formulaires auprès de nos médecins et assistants sociaux francophones et néerlandophones. En externe, nous avons également recolté les feedbacks de nos différents partenaires. Enfin, nous avons constitué un panel de citoyens ayant différents types de handicaps, aisance avec le numérique ou non, etc afin de tester efficacement le formulaire.

Est-ce que la reformulation positive a été demandée par le demandeur ?

Oui, c'était une demande de la part des citoyens en situation de handicap. La principale raison était que la charge émotionnelle était très élevée sur celui-ci. La question de l'identité et de la reconnaissance du handicap par la stigmatisation a également fait l'objet de nombreuses études, qui recommandent également ce changement de paradigme.

Les normes "Facile à lire et à comprendre" sont-elles intégrées dans les formulaires ?

Nous avons intégré, dans la mesure du possible, les normes FALC dans les nouveaux formulaires. Nous avons mis l'accent sur :

- Une typographie lisible (sans empattement) pour faciliter la lecture
- L'ajustement de la taille et des espacements
- L'utilisation des mêmes mots dans tout le formulaire (ex : difficultés)
- La définition des termes complexes (ex: assistance, difficultés, dispositifs, etc)
- L'ajout de visuels et symboles pour aider à la compréhension

Etant donné que ces formulaires sont numériques, nous sommes cependant limités sur certaines règles FALC que nous n'avons pas su intégrer. Cependant, une attention particulière a été portée sur l'accessibilité des formulaires.

Formulaire de reconnaissance – questions techniques

Pièces jointes

Les pièces jointes ajoutées par le demandeur ou un aidant sont-elles stockées de manière confidentielle et sécurisée ?

Oui, les documents ajoutés via l'intake sont sauvegardés sur une data base sécurisée (cloud) tant que le demandeur n'a pas transmis son document finalisé. Par la suite, nous stockons de manière sécurisée en interne toutes les pièces jointes relatives à un dossier. Dans le but d'assurer la confidentialité, les pièces jointes sont étiquetées afin de ne pas confondre un document administratif avec un document médical.

Est-ce qu'il risque d'y avoir de la confusion entre les documents qu'ils ont téléchargés via l'intake et le reste des documents à compléter pour l'évaluation médicale ?

Non, il est mentionné explicitement que les documents à télécharger ne sont pas obligatoires, les coordonnées du médecin étant toujours obligatoires, il sera bien évidemment invité à nous donner de plus amples renseignements au sujet du demandeur.

Y a-t-il une limite au nombre de documents/au nombre de mégaoctets ?

Maximum 6 documents peuvent être ajoutés à l'intake. Si le document est trop lourd (mégabyte), il y a toujours la possibilité de l'envoyer via le formulaire de contact par la suite, si cela est souhaitable.

Quand le dossier sera envoyé, pourra-t-on joindre des annexes supplémentaires par la suite ?

Le demandeur peut ajouter durant la complétion de son formulaire un maximum de 6 pièces jointes. Si d'autres documents doivent être ajoutés une fois que le formulaire a été envoyé, vous pouvez passer par le formulaire de contact.

Quelles attestations peuvent être ajoutés à l'intake?

Différentes attestations peuvent être directement téléchargées dans l'intake:

1. Documents relatifs à l'administrateur de bien et de la personne (représentant légal)
2. Documents relatifs au travail
3. Documents relatifs aux études
4. Documents relatifs au contrat de bail (colocation)
5. Documents relatifs aux dossiers prioritaires

Autre

Est-ce qu'il y a une sauvegarde du formulaire en ligne ?

Oui, deux options de sauvegarde sont fonctionnelles. Dans un premier temps, chaque partie s'enregistre automatiquement. Cependant, il y a également l'option de "sauver et quitter", vous pourrez alors clôturer temporairement l'intake sans qu'il soit envoyé.

Est-il possible pour le demandeur de ne pas remplir certains champs ? La majorité des champs sont obligatoires afin de pouvoir bien traiter le dossier.

Différentes options de réponses sont possibles. Toutes les questions ne sont pas obligatoires. Cependant, si la demande d'information correspond à la situation du demandeur, nous souhaitons récolter un maximum d'informations qualitatives. Ceci, dans l'intérêt du service rendu au citoyen. En effet, au plus nous avons en notre possession des données qualitatives et complètes, au plus efficace sera le traitement du dossier. Posséder les bonnes informations directement nous évite de recontacter le citoyen. Cependant, il y a toujours moyen de contourner les questions obligatoires en insérant différents caractères.

Comment utiliser le moteur de recherche pour les institutions ?

Introduisez les premières lettres de l'institution ainsi que le code postal de celle-ci. Ensuite, sélectionnez l'institution correspondante. Si elle ne se trouve pas dans la liste, il y a la possibilité de la rajouter. Nous viendrons vérifier la qualité des données avant de l'insérer dans la liste.

Est-ce qu'il y aura un moteur de recherche pour les médecins comme pour les institutions ?

Oui, c'est effectivement l'objectif à terme. Nous sommes en attente de données suffisamment qualitatives concernant les médecins avant d'ajouter cette fonctionnalité au formulaire.

Quelles sources authentiques sont implémentées dans les nouveaux formulaires ? Qu'est-il prévu dans le futur ?

- Données du RN
- Institutions (liste interne)

Nous prévoyons dans le futur d'ajouter (en fonction de l'obtention de données qualitatives)

- L'accès au dossier médical global (obtenir les données du médecin)
- Composition de ménage
- Tax on web

Dans les zones de texte, y a-t-il une limite de caractères fixée ?

Il y a en effet une limite à 5000 caractères pour les grands blocs. Il y a également une aide à la complétion qui vous indique où vous en êtes pour chaque blocs.

Formulaire de reconnaissance – questions de contenu

Données personnelles

Pourquoi ajouter un caractère obligatoire pour les personnes de contact ?

Par le passé, de nombreux dossiers comportaient aucunes données de contact. Ceci impacte lourdement le traitement du dossier puisque nous devons dans ce cas-là passer par la poste. Nous avons, par conséquent, besoin de pouvoir contacter le demandeur ou un proche. Puisque tout le monde ne possède pas un numéro de téléphone et une adresse mail, nous avons laissé deux options : soit insérer ses propres données, soit insérer les données d'une personne tierce. Si le demandeur n'a pas d'adresse mail : veuillez insérer *nomail@mail.com*

Si le demandeur insère une autre adresse que son adresse officielle, où recevra-t-il ses courriers ?

Nous mentionnons explicitement dans le formulaire que si le demandeur souhaite insérer une adresse différente, il recevra ses courriers à cette adresse mentionnée.

Est-ce que l'adresse du demandeur sera pré-complétée comme avant ?

Oui, ce sera toujours le cas. Nous obtenons les données venant du registre national (source authentique). Cependant nous donnons la possibilité au demandeur de rajouter une seconde adresse (résidence) s'il souhaite y recevoir ses courriers.

Il y a une petite étoile pour le compta bancaire. C'est donc une donnée obligatoire ?

En effet, dans le cadre d'une demande de reconnaissance avec allocation l'introduction du numéro de compte est obligatoire afin que le SPF puisse verser l'allocation au demandeur.

Pour les représentants légaux, sommes-nous obligés d'ajouter un document de reconnaissance ?

Dans le cadre des administrateurs de biens et de la personne, nous demandons certaines données. Bien qu'il nous soit nécessaire durant le processus de traitement du dossier de vérifier ces données, il n'est cependant pas obligatoire de télécharger le document (document légal) dans l'Intake. Nous proposons cette option afin d'accélérer le processus de traitement.

À la question sur les enfants, attendez-vous qu'on indique également des enfants vivants sous le même toit qui ne seraient plus à charge du parent ?

Nous demandons le nombre d'enfants ainsi que l'âge des enfants pour l'évaluation médicale. Nous souhaitons connaître l'âge et le nombre pour évaluer la charge sur le ou la bénéficiaire. Nous souhaitons donc avoir les renseignements des enfants à charge vivant sous le même toit que le demandeur.

Travail et études

Est-ce qu'homme/femme au foyer est considéré comme un travail ?

Nous prenons cette donnée en compte dans le traitement du dossier. L'intérêt de cette question est plutôt de pouvoir identifier les capacités de la personne plutôt que les revenus.

Quelle est l'utilité de connaître le diplôme de la personne ?

Dans le cadre d'une demande de reconnaissance de handicap avec allocation, nous souhaitons connaître les diplômes de la personne afin de pouvoir estimer sa capacité d'insertion sur le marché de travail.

Peut-on spécifier chaque option d'étude ?

Oui cela est possible, vous pouvez cliquer sur les études et ensuite préciser l'orientation du demandeur. Si le demandeur n'a pas effectué ses études en Belgique, vous pouvez insérer l'équivalent, ou préciser pour que nos gestionnaires de dossiers puissent intégrer l'information.

Volet médical

Il y a des personnes qui ne veulent pas communiquer le nom du médecin, que faire ?

Il y a toujours une possibilité de contourner la question, cependant cela n'est pas souhaitable. Le médecin peut être contacté via formulaire papier également. Par contre, si la personne souhaite introduire une demande avec évaluation médicale, nous devons être en capacité d'obtenir des renseignements auprès du médecin traitant, dans l'intérêt du demandeur.

Peut-on renseigner un spécialiste à la place d'un généraliste ?

Cela est possible. Nous souhaitons obtenir un contact avec le professionnel qui connaît le mieux la situation médicale globale du citoyen. En effet, pour une demande avec évaluation médicale nous prenons en compte l'impact des difficultés sur la vie quotidienne du demandeur. Pour cela, il est vivement recommandé d'insérer les coordonnées d'un médecin généraliste mais les spécialistes peuvent être introduits ainsi que les maisons médicales.

Peut-on inscrire plusieurs médecins dans le questionnaire en ligne ?

Nous autorisons uniquement un professionnel de santé par intake. Cependant, si vous souhaitez ajouter un complément d'information vous pouvez le mentionner dans la dernière question du formulaire.

Que faire si le médecin habite à l'étranger ?

Vous pouvez introduire les données de contact du médecin. Si nous n'arrivons pas à prendre contact avec le professionnel, le demandeur recevra les formulaires à faire compléter par celui-ci et à nous renvoyer.

L'évaluation médicale se passe-t-elle toujours en présentiel ?

Dans le cadre de l'évaluation médicale, deux cas de figure sont possibles : soit le bénéficiaire est convoqué sur place pour une évaluation médicale, soit l'évaluation se fait sur pièce. En fonction des informations précisées dans l'intake et de la situation de l'utilisateur l'un ou l'autre cas est privilégié.

Comment compléter les différents sous-domaines (partie 3) ?

Concernant chaque sous-domaine, 3 possibilités s'offrent à vous :

- Je suis capable de tout faire : il n'y a rien à renseigner.
- Je suis capable de faire certaines activités : cochez ce dont le demandeur est capable AVEC des difficultés ou n'est pas capable en raison de ces difficultés. Il faudra cocher et ensuite ajouter des précisions.
- Je ne suis pas capable de faire ces activités : vous pouvez renseigner en un seul bloc les raisons pour lesquels le demandeur ne sait pas faire ces activités.

Comment expliquer le changement des questions "quelles sont vos limitations" vers "que pouvez-vous faire avec des difficultés" ?

La question de l'identité et de la reconnaissance du handicap par la stigmatisation a également fait l'objet de nombreuses études, qui recommandent ce changement de paradigme. Nous avons donc reformulé les questions.

Pourquoi avoir enlevé "petites difficultés", "grandes difficultés" comme élément de réponse ?

Nous avons souhaité enlever ces possibilités de réponses car elles étaient trop sujettes à interprétation. Afin de préparer le personnel médical ainsi que le demandeur, nous avons besoin de récolter le maximum d'informations de qualité afin de pouvoir traiter efficacement le dossier (sur pièce lorsque c'est possible ou nécessaire).

Quelles sont les conditions pour les dossiers prioritaires ?

Nous considérons un dossier prioritaire dans le cas où l'utilisateur est en situation de maladie grave à évolution rapide avec une diminution importante de l'espérance de vie. Par exemple, en cas de chimiothérapie, de radiothérapie ou d'immunothérapie.

Quelle est la plus-value d'avoir laissé la possibilité au citoyen d'insérer des fichiers médicaux ?

Dans le cadre de dossier prioritaires, nous souhaitons apporter un service rapide et de qualité aux bénéficiaires. Pour cela, nous ajoutons la possibilité d'ajouter des documents médicaux pour accélérer le processus de la demande. Cela n'est PAS obligatoire ! Nous souhaitons uniquement augmenter l'autonomie de l'utilisateur s'il est en possession de documents médicaux.