

Manuel My Handicap pour professionnels

Table des matières

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Comment accéder à MyHandicap pour professionnels? | 2 |
| 2. | Comment utiliser My Handicap? | 3 |
| | A . S’annoncer..... | 3 |
| | B. Examen d’éligibilité | 5 |
| | C. Comment consulter un dossier dans My Handicap | 7 |
| | D. Introduire une nouvelle demande | 14 |
| | E. Comment compléter une demande en cours dans My Handicap? | 19 |
| | F. Comment supprimer une demande incomplète dans My Handicap | 19 |
| | G. Confirmation de la réception de la demande | 20 |
| 3. | Messages d’erreur connus | 22 |
| 4. | Conseils pour une utilisation fluide | 24 |
| 5. | Besoin d’aide? | 25 |

1. Comment accéder à MyHandicap pour professionnels?

Vous travaillez pour un CPAS, une administration communale ou une mutualité?

Dans ce cas, vous pouvez vous adresser au coordinateur de sécurité de votre organisation pour demander d'accéder à MyHandicap. Vous ne pouvez introduire de demande pour le citoyen avec votre propre e-ID que si vous avez été ajouté(e) à l'application en tant que personne compétente. Pour savoir comment faire, consultez le manuel disponible sur notre site internet, à l'adresse www.handicap.belgium.be

Vous n'avez pas encore accès et vous souhaitez aider malgré tout un citoyen afin d'introduire sa demande ou de consulter son dossier? Connectez-vous en tant que 'citoyen', en utilisant l'e-ID et le code PIN de la personne concernée.

Il n'est malheureusement pas possible de créer des accès universels pour des professionnels d'organisations qui ne sont pas reprises par la Banque-carrefour de la sécurité sociale (exemple: hôpitaux, associations pour aveugles et malvoyants, maisons de repos...)

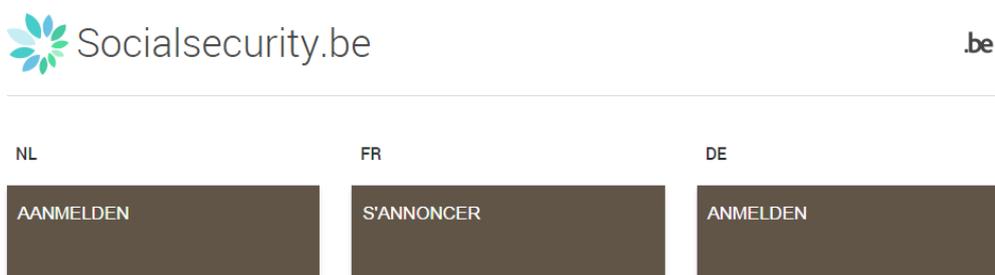
Dans un futur proche, le SPF pourra accorder des mandats pour des dossiers liés à un numéro du registre nationale spécifique aux employés de ces institutions, parents, représentants légaux ou proches de la personne handicapée.

2. Comment utiliser My Handicap?

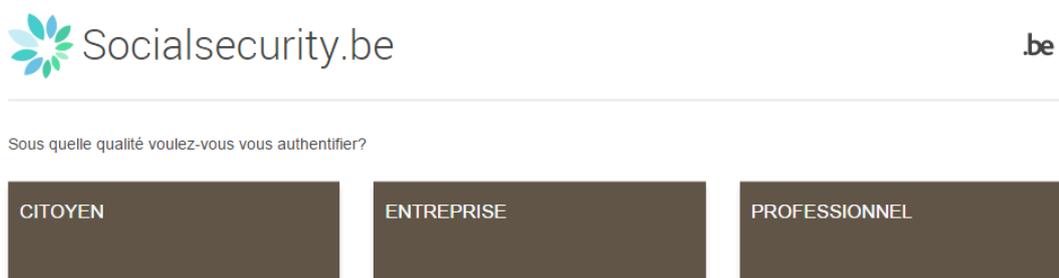
A . S'annoncer

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



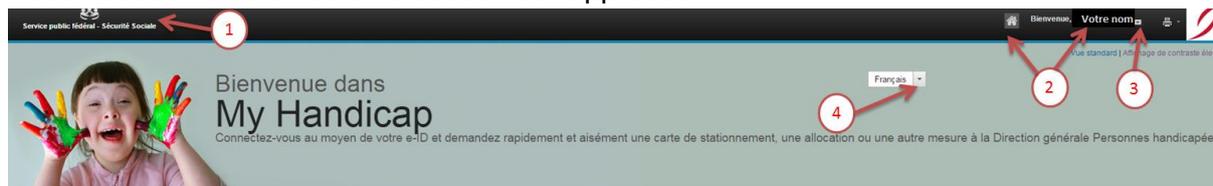
- Connectez-vous en tant que professionnel (**Attention:** pas comme entreprise!)



- Dans MyHandicap, vous ne pouvez vous connecter qu'avec votre e-ID. (**Attention:** Veuillez cliquer sur 'se connecter via eID' et ne pas cliquer sur 'token' ou 'code unique').



- Vous accédez ainsi à l'écran d'accueil de l'application.



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.

[Vérifier si je suis admissible](#) [Introduire une demande](#)



- 1 Cliquez sur 'Service public fédéral- Sécurité Sociale' pour revenir à l'écran d'accueil et introduire une nouvelle demande
- 2 Si vous cliquez sur votre nom ou la page d'accueil (icône en forme de maison), vous obtiendrez un aperçu de toutes les demandes introduites
- 3 Déconnectez-vous (flèche à côté de votre nom)
Choisissez votre langue ici (français, néerlandais ou allemand). Les questions du formulaire en ligne sont montrées dans cette langue. Vous avez le choix entre les 3 langues officielles du pays. Il est conseillé, dans la mesure du possible, de choisir la langue du client. Cela vous permettra de compléter plus rapidement le formulaire, avec le client.
- 4 Démarrez l'examen d'éligibilité en cliquant sur 'Vérifier si je suis admissible'
- 6 Introduisez la demande en cliquant sur 'Introduire une demande'

B. 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 joue un rôle important dans la prise des décisions).

Les données recueillies lors de l'examen d'éligibilité 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.

Ce jugement ne relève donc pas du collaborateur d'une commune, d'un CPAS ou d'une mutualité.

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.

Depuis le 23 janvier, les examens d'éligibilité en cours sont sauvegardés dans le dossier du citoyen (voir partie C. de ce manuel). Il n'est donc plus nécessaire d'effacer l'examen d'éligibilité en cours dans la liste que vous voyez en tant que professionnel avant de pouvoir remplir un nouvel exemplaire.

Effacer un examen d'éligibilité

Pour effacer un examen d'éligibilité, cliquez sur l'icône en forme de maison ou sur votre nom ②. Rendez-vous ensuite dans la liste des demandes introduites / examens d'éligibilité et optez pour 'Examens d'éligibilité en cours'.



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

Le screenshot montre l'interface d'un site web. À gauche, un menu vertical bleu contient 'Accueil' et 'Examens d'éligibilité en cours'. Le titre principal de la page est 'Examens d'éligibilité en cours'. En haut à droite, un bouton bleu dit 'Démarrer un nouvel examen d'éligibilité'. Le contenu principal est une table avec une seule ligne de données. À droite de la table, il y a des liens 'Continuez la vérification d'éligibilité' et 'Supprimer...'.

| Nom de l'examen d'éligibilité | Date de début | Dernier examen d'éligibilité. | |
|-------------------------------|---------------|-------------------------------|--|
| Examen d'éligibilité en ligne | 24/09/2016 | 24/09/2016 | Continuez la vérification d'éligibilité Supprimer... |

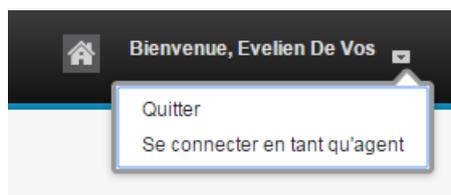
L'examen d'éligibilité ne disparaît pas tout de suite? Appuyez sur F5 ou sur le bouton 'rafraîchir' de votre moteur de recherche.

C. Comment consulter un dossier dans My Handicap

Se connecter au dossier d'un citoyen

Il est conseillé aux professionnels de consulter le dossier du citoyen dans My Handicap à l'avance pour voir si une demande est déjà en cours pour un numéro de registre national déterminé. Demander à nouveau un produit n'a pas de sens si la DG Personnes handicapées traite encore une demande précédente, pour le même produit.

Si vous vous êtes connecté à My Handicap en tant que professionnel, vous pouvez consulter le dossier d'un citoyen en cliquant d'abord sur la flèche à côté de votre nom et puis en sélectionnant 'se connecter en tant qu'agent'.



A la page suivante, vous pouvez introduire le numéro de registre national du citoyen afin de consulter son dossier.

A screenshot of the 'Connexion au Compte Citoyen' page. The page has a blue sidebar on the left with a home icon and the text 'Login de la personne'. The main content area has a title 'Connexion au Compte Citoyen' and a red asterisk indicating a mandatory field. Below the title, there is a paragraph: 'Cette page permet de se connecter au Compte Citoyen.' followed by an 'Attention' section: 'Vous allez vous connecter à un Compte Citoyen sécurisé. Vous aurez accès à de l'information sensible. Cette interaction et toutes les activités suivantes seront donc enregistrées.' The 'Détails de connexion du Compte Citoyen de la personne' section contains three input fields: 'Numéro de registre national *' (with a red asterisk), 'Code raison *' (with a red asterisk), and 'Description de la raison *' (with a red asterisk). The 'Code raison' field is a dropdown menu with 'Login partenaire' selected. Below these fields is a checkbox for 'Etes-vous d'accord avec les termes et conditions ? *'. At the bottom, there are two buttons: 'Connecter' and 'Annuler'.

Dans le champs 'numéro de registre national', veuillez indiquer le numéro de registre national de la personne handicapée pour laquelle vous souhaitez consulter un dossier.

Dans le champs 'code raison', veuillez sélectionner votre fonction. Veuillez opter pour le 'login partenaire' si vous voulez vous loguer en tant que collaborateur d'une commune, d'un CPAS ou d'une mutualité.

Dans le champs 'description de la raison', veuillez indiquer la raison pour laquelle vous souhaitez consulter ce dossier (p.ex. 'à la demande du citoyen). La personne handicapée pourra elle-même également voir qui a consulté son dossier et pour quelle raison.

Veuillez cocher la case pour confirmer que vous êtes d'accord avec les termes et conditions et puis cliquer sur le bouton 'connecter'.

Vous recevrez une notification qui vous informe que vous vous êtes correctement connecté dans le dossier lié à un certain numéro de registre national.

Communication d'information

Vous êtes dès à présent connecté en tant que 76031222760. Veuillez cliquer sur l'icône "Accueil" pour accéder à votre espace de travail.

[Continuer vers page d'accueil](#)

Page d'accueil du dossier du citoyen

Après que vous vous êtes connecté au dossier du citoyen, veuillez cliquer sur 'continuer vers page d'accueil' ou sur l'icône en forme de maison afin d'ouvrir l'aperçu du dossier.

Sur cette page d'accueil, vous pouvez retrouver les informations suivantes :

- Qui s'est connecté au dossier et quand ?
- la date de paiement
- les demandes introduites récemment.

Accusé de réception de Demande en ligne

Nous avons reçu votre [Demande en ligne](#) pour Carte de stationnement. Le statut de cette demande est défini sur Supprimé. Nous vous contacterons dès que votre demande sera traitée. Veuillez noter la référence de votre demande : 1858

Accusé de réception de Demande en ligne

Nous avons reçu votre [Demande en ligne](#) pour Allocation d'intégration, Allocation de remplacement de revenus, Attestation relative à la réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans) and Attestation relative à la réduction de l'autonomie (moins de 65 ans). Le statut de cette demande est défini sur En attente. Nous vous contacterons dès que votre demande sera traitée. Veuillez noter la référence de votre demande : 1495

Consulter les différents volets du dossier

A gauche de la page d'accueil, une bannière de menu s'affiche. Vous pouvez cliquer sur les différents icônes afin d'ouvrir la partie du dossier qui y correspond.



- **Paiements**

Dans le volet paiements, vous pouvez trouver les paiements effectués. Vous pouvez y retrouver le méthode de paiement (assignation par chèque via la poste ou versement sur compte bancaire), la date du paiement et le montant.

 **Mes paiements**

| Date de paiement | Agence | Méthode | Statut | Montant |
|------------------|-----------------------------------|---------|--------|-----------|
| ▶ 31/12/2016 | DGHAN Social Welfare Organization | Chèque | Traité | €1 757,42 |

- **Mes rendez-vous**

Dans l'onglet 'mes rendez-vous', vous pouvez consulter la liste des rendez-vous que la personne handicapée a avec le médecin évaluateur du SPF Sécurité sociale.

 **Mes rendez-vous**

Vous pouvez déplacer une seule fois votre rendez-vous via ce site. Contactez le SPF Sécurité Sociale pour le faire de nouveau.

| Action | Objet | Lieu | Date et heure de début |
|--------|-------|------|------------------------|
|--------|-------|------|------------------------|

Dans mes demandes, vous pouvez vérifier le 'statut du programme' d'une demande soumise. Une demande peut être 'supprimée', 'en attente' ou 'approuvée'.

Retirer une demande

Il est possible de retirer une demande (p.ex. si la personne se rend compte qu'elle ne remplit pas les conditions). Vous pouvez retirer une demande en cliquant sur 'retirer' à côté de la demande soumise.

| | | | | | | |
|---|------------------|--|------------------|------------|------------|-------------------------------------|
|  | Demande en ligne | Allocation d'intégration | 12/01/2017 10:46 | En attente | | Retirer... |
|  | Demande en ligne | Allocation de remplacement de revenus | 12/01/2017 10:46 | En attente | | Retirer... |
|  | Demande en ligne | Attestation relative à la réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans) | 12/01/2017 10:46 | En attente | | Retirer... |
|  | Demande en ligne | Attestation relative à la réduction de l'autonomie (moins de 65 ans) | 12/01/2017 10:46 | En attente | | Retirer... |
|  | Demande | Allocation d'intégration | 05/01/2017 19:26 | Approuvé | 05/01/2017 | Terminée Retirer... |

Vous verrez un formulaire qui vous demande d'indiquer pourquoi vous souhaitez retirer la demande.

Retrait de la demande

* zone obligatoire

Motif

Si autre, précisez

Informations personnelles

Je comprends que je peux poser une nouvelle candidature à tout moment. Je comprends également qu'en retirant ma candidature, je ne pourrai pas déposer durant une audience. Une signature électronique a le même effet juridique et peut être appliquée de la même manière qu'une signature écrite.

En cochant cette case et en entrant mon nom ci-dessous, je signe électroniquement ma demande *

Prénom* Deuxième prénom Nom de famille*

Veuillez indiquer le motif (classé par erreur, changement des circonstances, emploi obtenu ou autre).

- **Demande d'information**

Dans cet onglet, vous trouverez les demandes d'informations qui ont déjà été envoyées par le SPF et celles qui pour lesquelles une réponse est attendue ou encore à traiter.

| | | |
|---|------------|------------|
| Notification check eligibility and entitlement FR | 06/01/2017 | Non Traité |
| Notification check eligibility and entitlement FR | 06/01/2017 | Non Traité |
| Notification check eligibility and entitlement FR | 06/01/2017 | Traité |
| Notification check eligibility and entitlement FR | 06/01/2017 | Traité |

Dans cette liste, vous pouvez également voir si l'information médicale a déjà été demandé auprès du médecin traitant (Medical Information- Request Eform).

Dans le cas où une erreur se serait produite, la demande d'information aura le statut 'problème de transmission'. Ceci est un message du logiciel du SPF, dont nous sommes déjà au courant. Ne veuillez donc pas tenir compte de ce statut.

| | | | |
|---|------------|------------|--------------------------|
| Medical Information - Request EForm - Review DGHAN - Ehealth FR (Inf. Provider) | 05/01/2017 | 02/02/2017 | Problème de transmission |
|---|------------|------------|--------------------------|

- **Examens d'éligibilité en cours**

Dans l'onglet 'examens d'éligibilité en cours', vous pouvez retrouver les questionnaires liés au menu 'vérifier si je suis admissible'.

 **Examens d'éligibilité en cours** Commencer une nouvelle enquête d'éligibilité

Examens d'éligibilité en cours

| Nom d'évaluation | Date de début | Dernière évaluation | |
|------------------|---------------|---------------------|--|
| | | | |

- **Mes informations**

Dans l'onglet 'mes informations' vous pouvez vérifier la composition de famille, l'adresse et la date de naissance de la personne handicapée.

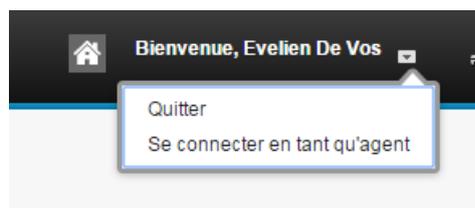
 **Examens d'éligibilité en cours** Commencer une nouvelle enquête d'éligibilité

Examens d'éligibilité en cours

| Nom d'évaluation | Date de début | Dernière évaluation | |
|------------------|---------------|---------------------|--|
| | | | |

Se déconnecter du dossier du citoyen

Souhaitez-vous déconnecter du dossier du citoyen ? Cliquez sur la flèche à côté de votre nom et sélectionnez 'quitter'.



Un formulaire s'affiche vous demandant si vous êtes sûr de vouloir vous déconnecter de ce dossier.

Quitter le compte Citoyen

Etes-vous sûr de vouloir quitter le compte Citoyen de la personne ?

Oui

Annuler

Si vous cliquez sur 'oui', vous recevrez une notification qui vous informe que vous êtes déconnecté du dossier.

Communication d'information

Vous êtes bien déconnecté du compte citoyen. Veuillez cliquer sur Quitter (au dessus de la page) pour quitter votre espace de travail.

Continuer vers page d'accueil

Après avoir été déconnecté du dossier, vous avez deux options :

- **Introduire une nouvelle demande**

Cliquez sur 'continuer vers page d'accueil' et puis sur 'nouvelle demande' pour commencer une nouvelle demande pour un citoyen. Pour plus d'informations veuillez consulter la partie D de ce manuel.

- **Vous déconnecter de l'outil My Handicap**

Cliquez sur la flèche à côté de votre nom et sélectionnez à nouveau 'quitter'

D. Introduire une nouvelle demande

Comment demander une carte de stationnement ou une carte de réduction sur les transports en commun si la personne est déjà reconnue par la DG Personnes handicapées?

Si une personne demande uniquement une carte de stationnement ou une carte de réduction sur les transports en commun et est déjà reconnue par la DG Personnes handicapées, 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

Comment introduire une demande dans My Handicap?

Veillez consulter le dossier du citoyen à l'avance.

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/mes-droits/allocations-familiales-supplementaires.htm>
le site web de FAMIFED, 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/mes-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/mes-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/mes-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 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Allocation d'intégration | Oui |

Attestations

| | |
|--|-------------------------------------|
| Attestation réduction de la capacité de gain (moins de 65 ans) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Attestation relative à la réduction de l'autonomie (moins de 65 ans) | <input checked="" type="checkbox"/> |

Quitter

Suivant

Introduisez le numéro de registre national du demandeur

 NRN du demandeur

Imprimer

* indique un champ obligatoire

Aide 

NRN du demandeur*

Quitter

Suivant

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 une personne choisit d'être contactée par e-mail, elle doit bien entendu indiquer son 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 au client 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 signaler au citoyen qu'il est obligatoire d'introduire le nom de son 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.

La personne handicapée n'a pas de médecin traitant ou ne dispose pas d'informations médicales récentes? Dans ce cas, elle doit, idéalement, 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 du dossier

Pour traiter la demande rapidement, la DG Personnes handicapées contacte elle-même le médecin traitant pour demander les informations médicales.

Il est important de demander au citoyen s'il y consent. Vous pouvez cocher la case correspondante dans le dernier écran de chaque demande.

Envoyer

Consentement Imprimer

Veuillez indiquer si vous consentez à nos termes ou pas.

*indique un champ obligatoire

Consentement
Veuillez 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'octroi 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 D du présent manuel.

E. Comment compléter une demande en cours dans My Handicap?

Compléter une demande en cours (pas encore soumise à la DG Personnes handicapées)

Depuis le 23 janvier 2016, il est possible de sauvegarder plusieurs demandes incomplètes. Vous pouvez retrouver une demande en cours (pas encore soumise) dans le dossier du citoyen (voir partie C de ce manuel). En introduisant le numéro de registre national du citoyen, vous vous retrouverez sur sa page personnelle. Dans l'onglet 'demandes' vous y trouverez une liste des demandes en cours, qui n'ont pas encore été soumises. Vous pouvez les compléter en cliquant sur 'continuer la demande'.



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... |

F. Comment supprimer une demande incomplète dans My Handicap

Supprimer une demande incomplète

Depuis le 23 janvier 2016, il est possible de sauvegarder plusieurs demandes incomplètes. Vous ne devez donc plus supprimer chaque demande complétée de manière incomplète avant de pouvoir en sauvegarder un autre exemplaire.

Vous trouverez ci-après la procédure à suivre pour supprimer une demande non finalisée de l'application My Handicap.

Cliquez sur l'icône en forme de maison ou votre nom . Votre liste de demandes en cours apparaît. 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.



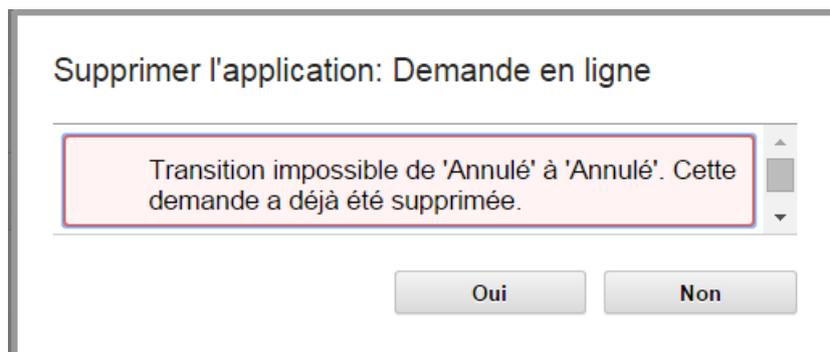
Supprimer l'application: Demande en ligne

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, la pop-up suivante apparaît à l'écran. Il ne vous reste plus qu'à cliquer sur 'Oui'.



G. 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.

Liste des demandes soumises

En cliquant sur l'icône en forme de maison ou sur votre nom  , dans la partie supérieure droite de l'application, vous voyez apparaître une liste de toutes les demandes introduites. Les 100 dernières seront conservées. Vous pouvez, ensuite, trier les éléments de cette liste en fonction de la date, en cliquant sur 'date et heure de soumission'.

Langue des documents PDF:

Le document PDF comprend 2 parties: les questions et les réponses.

La langue des questions est celle choisie à l'écran d'accueil  , tandis que la langue des réponses est bien entendu celle dans laquelle les réponses sont données.

Si la langue choisie à l'écran d'accueil est différente (④), les questions sont traduites dans la langue sélectionnée, dans tous les documents PDF conservés. Les réponses indiquées restent bien entendu dans la langue dans laquelle elles ont été données.

L'avantage est qu'on peut, si la personne le souhaite, fournir au demandeur un document PDF dans une langue autre que celle dans laquelle le formulaire de demande a été complété en ligne.

3. Messages d'erreur connus

Un message d'erreur apparaît dans les cas suivants:

- vous demandez l'allocation d'aide aux personnes âgées pour une personne de moins de 65 ans

 **Vérification de l'âge pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.**

[Imprimer](#)

Vous devez avoir 65 ans ou plus pour demander une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou le certificat correspondant. Vous ne pouvez pas continuer parce que vous avez moins de 65 ans.

[Quitter](#)

[Retour](#)

[Suivant](#)

- vous demandez l'allocation d'intégration et de remplacement de revenus pour une personne d'au moins 65 ans

 **Vérification de l'âge pour l'allocation d'intégration et l'allocation de remplacement de revenus.**

[Imprimer](#)

Vous devez avoir moins de 65 ans pour demander une allocation d'intégration, une allocation de remplacement de revenus ou des certificats correspondants. Vous ne pouvez pas continuer parce que vous avez 65 ans ou plus. Si vous souhaitez quand même demander une allocation d'intégration ou une allocation de remplacement de revenus, veuillez prendre contact avec le SPF directement, de préférence via le formulaire web qui peut être consulté sur notre site Web.

[Quitter](#)

[Retour](#)

[Suivant](#)

- vous introduisez une demande pour une personne qui ne figure pas dans le registre de population

 **Pas inscrit dans les registres de population**

[Imprimer](#)

Vous ne pouvez pas continuer car vous n'êtes pas inscrit dans les registres de population.

[Quitter](#)

[Retour](#)

[Suivant](#)

Vous devez alors procéder comme suit:

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

 **Vérification de l'âge pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.**

[Imprimer](#)

Vous devez avoir 65 ans ou plus pour demander une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou le certificat correspondant. Vous ne pouvez pas continuer parce que vous avez moins de 65 ans.

[Quitter](#)

[Retour](#)

[Suivant](#)

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

 **Vérification de l'âge pour l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.**

[Imprimer](#)

Vous devez avoir 65 ans ou plus pour demander une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou le certificat correspondant. Vous ne pouvez pas continuer parce que vous avez moins de 65 ans.

 **Veillez corriger les erreurs suivantes avant de continuer.**

- Vous ne pouvez pas continuer car vous avez moins de 65 ans.

[Quitter](#)

[Retour](#)

[Suivant](#)

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

 **Quitter la demande**

Quitter la demande

Vous avez quitté la demande. Cette demande est déjà enregistrée. Vous pouvez y revenir pour la terminer ultérieurement.

Cliquez sur le bouton Suivant pour revenir à la page d'accueil.

[Retour](#)

[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.

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 | Continuer la demande Supprimer... |

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



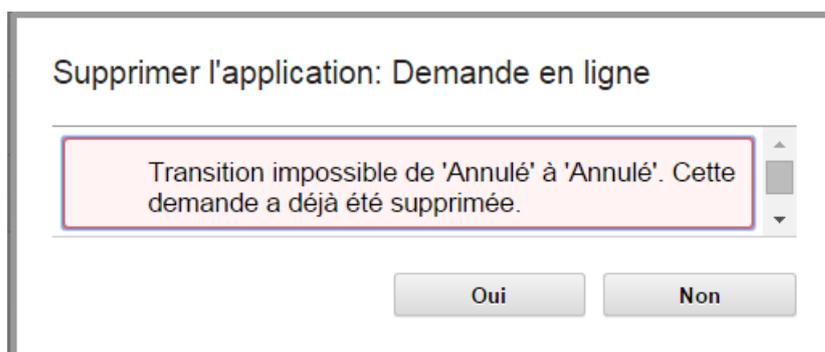
Supprimer l'application: Demande en ligne

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer cette application?

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, la pop-up suivante 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.

Oui Non

4. 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.
- Si le citoyen ne peut répondre à toutes les questions, le formulaire de demande peut tout de même être sauvegardé dans son dossier depuis le 23 janvier 2017. Il peut lui-même compléter sa demande ou le demander à une connaissance ou à un professionnel. 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.
- On vous a fait savoir qu'en raison du critère lié à l'âge ou à la nationalité d'une personne, la demande n'a pas pu être introduite pour un numéro de registre national bien précis (exemple: allocation d'aide aux personnes âgées pour une personne de moins de 65 ans)? Veuillez supprimer cette demande en cours manuellement dans la liste des demandes en cours ou dans le dossier du citoyen.
- 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 par mail (myhandicap@minsoc.fed.be).

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 l'utilisateur ne perde pas un mois supplémentaire pour l'attribution du produit demandé.

5. Besoin d'aide?

- **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 12 h)
- 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](#).

- **Vous avez d'autres problèmes techniques?**

- Téléphonnez au **02/ 509 85 99** (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16h30).
- Envoyez un mail à **myhandicap@minsoc.fed.be** ou