

# L'APA : vers une nouvelle plateforme 100% wallonne

Webinaire du 10 décembre 2020

# Quelques consignes pour débiter

1

Signaler un problème  
**technique**

➔ Modérateurs

Converser

Q. et R.

2

Poser une question liée  
au **contenu**

➔ Intervenants  
(AVIQ et mutuelles)



# Nos intervenants aujourd'hui



Marius Hanon & Laurent Mont



Olivier Callebaut

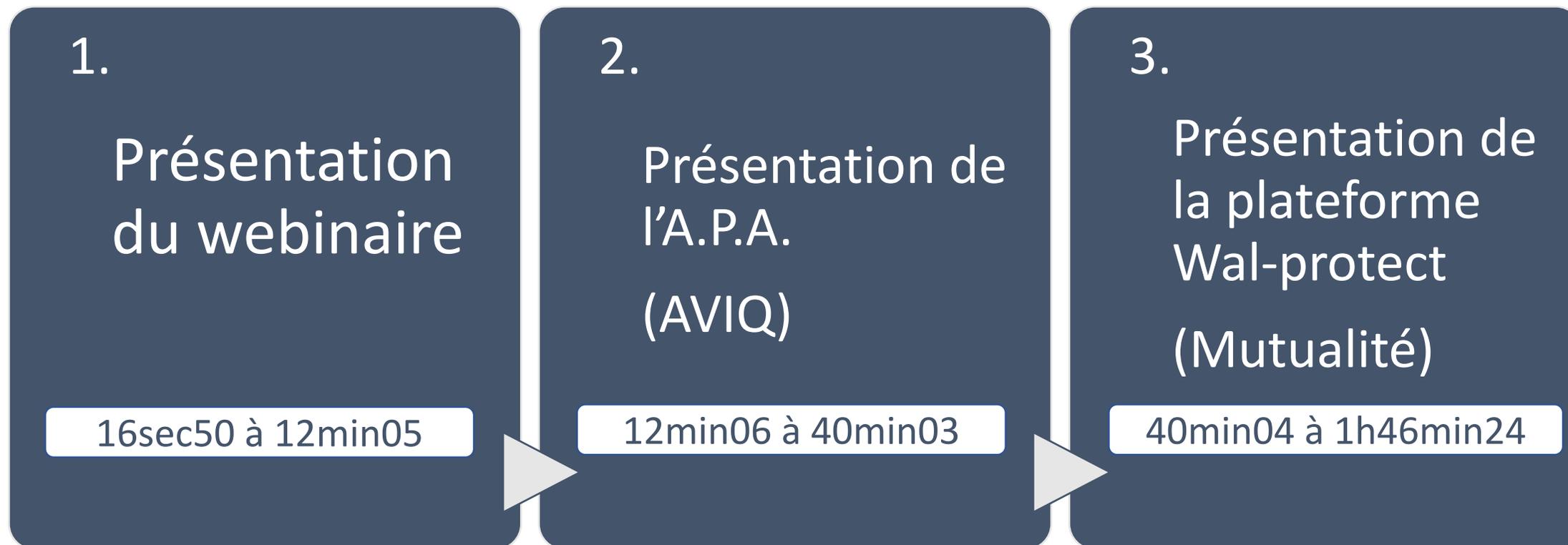


Valérie Delincé



Caroline Ena

# Timing du replay : général



# Timing du replay : détail

## 1. Présentation de l'A.P.A. 100% wallonne

12min06 → 40min03

### Bref rappel

- 12min20 • L'A.P.A. : De quoi parle-t-on ?
- 15min07 • Les droits dérivés
- 16min03 • Quelques chiffres clés
- 16min18 • Droit à l'A.P.A. (condition 1) : perte d'autonomie
- 17min45 • Droit à l'A.P.A. (condition 2) : conditions financières
- 18min38 • Droit à l'A.P.A. : définition des montants A.P.A.

### Les modifications : régime et organes

- 19min30 • 3 Nouveautés
- 22min29 • Dettes et renonciation – simplification de procédure
- 23min43 • Transition et rôle de DGPH, que se passe-t-il avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et après ?  
(Sondage)
- 30min03 • Autres nouveautés : les instances, les contrôles et la plateforme wal-protect
- 33min30 • Focus sur l'instance « Comité de renonciation »
- 36min30 • Focus sur l'instance « Conseil de gestion »

# Timing du replay : détail

## 2. Présentation de la plateforme wal-protect

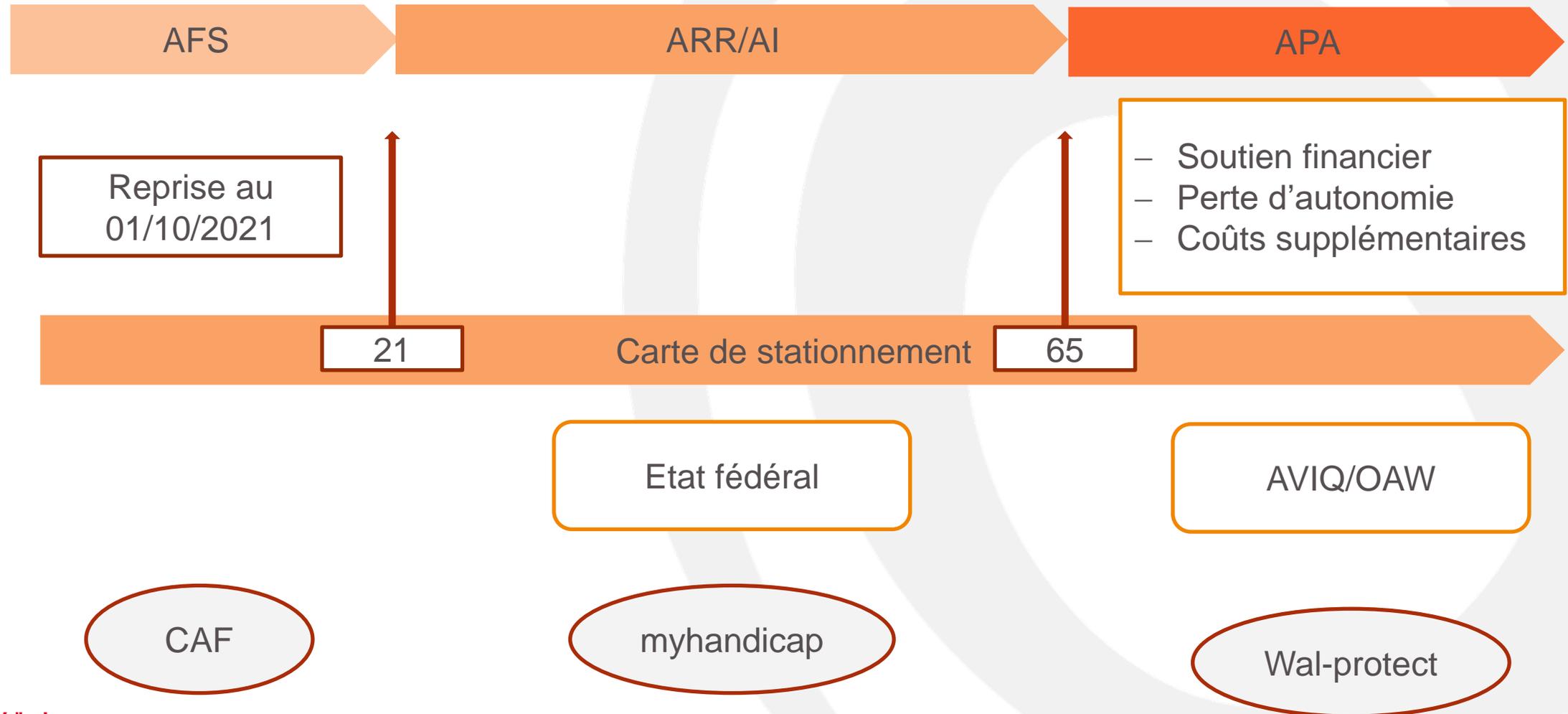
40min04 → 1h46min24

- 41min14 • Introduction : outil Wal-protect
- 44min14 • Prérequis : comment se connecter
- 46min40 • Qui peut se connecter
- 47min45 • Condition d'admission  
(Questions-Réponses)
- 50min10
- 58min51 • Comment introduire une demande  
(Questions-Réponses)
- 1h06min10
- 1h17min07 • Après avoir introduit une demande
- 1h18min38 • Après la décision d'octroi
- 1h21min32 • Pour les professionnels désignés
- 1h22min35 • Projet à caractère innovant
- 1h25min52 (Questions-Réponses)

# SOMMAIRE

- Bref rappel (6 points)
- Modifications ? Régime et Organes (7 points)

# APA : De quoi parle-t-on ?



# Droits dérivés

- Rien ne change
- Attestation disponible

# CHIFFRES CLES (09/2020)

**Bénéficiaires APA : 36.893**

**Budget mensuel : 9.744.989,04**

# PERTE D'AUTONOMIE : CRITERES

Bref rappel (4/6)



# CONDITIONS FINANCIERES



# MONTANTS A.P.A.

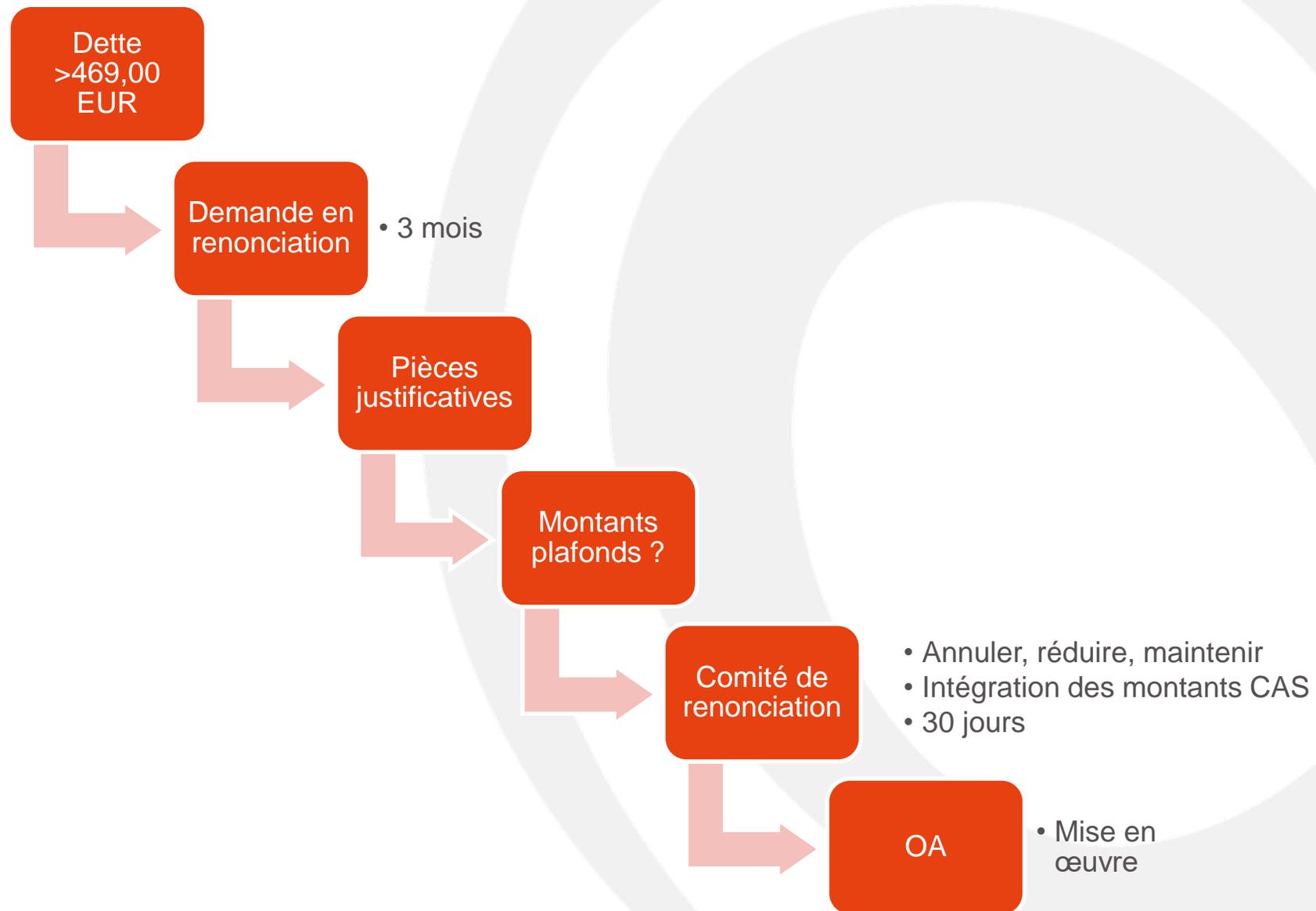
## Moins de 7 points : refus

Nombre de points	Catégorie	Montant maximum	
		annuel	mensuel
7-8	1	1062,55	88,55
9-11	2	4056,00	338,00
12-14	3	4931,45	410,95
15-16	4	5806,63	483,89
17-18	5	7132,63	594,39

# Nouveautés

- 📍 **Effet de la révision d'office :**
  - changement état-civil
  - révision programmée avec augmentation
- 📍 **Séjour à l'étranger (Certificat de vie)**
- 📍 **Gestion des demandes et des paiements : OAW**

# Dettes et renonciation



# Rôle de la DGPH

- 📍 **Date pivot : 31/12/2020 au plus tard**
- 📍 **Quelle transition ? Demandes, 1<sup>er</sup> paiement, arriérés et recours compris**

# Nouveautés

- ⑨ **Instances : Conseil de la gestion, Comité de renonciation, Collège des médecins évaluateurs**
- ⑨ **Contrôle de qualité**
- ⑨ **Contrôle financier**
- ⑨ **Wal-protect**

# Comité de renonciation

## 📍 12 membres

- organisations représentatives : 6 représentants
- OA : 6 représentants

## 📍 MISSIONS

- Demandes en renonciation
- Recommandations au Conseil de gestion

# Collège des médecins évaluateurs

## 📍 Composition

- Représentants des médecins de l'Agence
- Représentants des médecins des OA

## 📍 Missions :

- Indicateurs de la qualité de l'évaluation
- Lignes directrices et recommandations pour l'évaluation de l'autonomie
- Expertise non contraignante en cas de divergence OA-AVIQ

# Conseil de gestion

## 📍 Composition

- représentant du Ministre : 1
- représentants de l'AVIQ : 3
- représentants OA : 6

## 📍 Missions :

- Avis sur la réglementation
- Fraude
- Suivi du budget APA

# Temps de question-réponse



# SOMMAIRE

1. Introduction
2. Prérequis
3. Qui peut se connecter ?
4. Conditions d'admission
5. Comment introduire une demande
6. Après avoir introduit une demande
7. Après une décision d'octroi
8. Pour les professionnels désignés
9. Projet à caractère innovant

# 1. Outil Wal-protect – introduction (1/2)

- Wal-protect = service centralisé pour octroi de l'APA en Wallonie
- Introduction et suivi des demandes par le demandeur :
  - Uniquement via le canal digital
  - Pas de formulaire papier

 [www.wal-protect.be](http://www.wal-protect.be)



# 1. Outil Wal-protect – introduction (2/2)

- **Formulaire digital :**

- **Pas de changement majeur par rapport à MyHandicap.be**

- **Collecte des données administratives**



- **Collecte des éléments sur la perte d'autonomie**



**→ Pas de démarche supplémentaire pour se connecter à Wal-protect**

- **Nouveautés:**

- **Pré-remplissage de nombreux champs**

- **Ex. : éviter à la personne de devoir saisir son n° de RN**

- **Service APA de l'Organisme Assureur → proximité pour l'affilié**

## 2. Prérequis

- Ordinateur ou tablette : avec une version récente du navigateur web



- Authentification forte (2 moyens) :

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique



**IDENTIFICATION**  
avec un lecteur de cartes eID



**IDENTIFICATION**  
via itsme

[Créer votre compte itsme](#)

- Un maximum de documents à disposition, digitalisés au préalable

# 3. Qui peut se connecter ?

- 3 profils pour accéder au portail

Citoyens →

Introduire/Consulter une demande et signaler des changements

Représentants →

Introduire/consulter une demande et signaler des changements en tant que représentant légal d'un citoyen

Professionnels →

Introduire/consulter une demande et signaler des changements en tant que professionnel

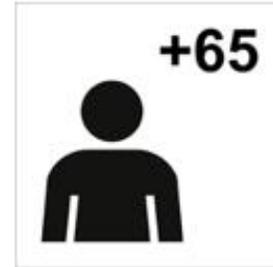
# 4. Les 3 critères d'admission

Introduction d'une nouvelle demande par la personne âgée, son représentant, ou un professionnel désigné



## Age

Vérification immédiate sur le Portail



## Résidence

Vérification immédiate sur le Portail



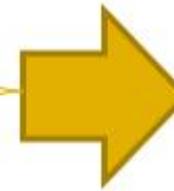
## Nationalité

Nécessite parfois compléments et/ou vérifications par le gestionnaire



(évaluation de type médical)

Si OK



Traitement du dossier par un gestionnaire

- Evaluation de la perte d'autonomie

- Analyse composition de ménage
- Analyse des revenus

(évaluation administrative)

# Temps de question-réponse



# 5. Introduire une demande (1/3)



 Ma demande en cours



 Mes données 

 Mes droits APA

 Ma reconnaissance de handicap

 Mes dossiers

 Poser une question

 Documents à imprimer

## Que souhaitez-vous faire ?

### Introduire une demande d'APA

Je désire introduire une demande d'allocation d'Aide à la Personne Âgée et je ne bénéficie pas encore d'un droit APA

### Signaler un changement

Je désire signaler un changement dans ma situation personnelle

### Fournir des documents

Je désire ajouter des documents dans mon dossier afin de le compléter

### Poser une question

Je désire poser une question au gestionnaire de mon dossier

# 5. Introduire une (2/3)

 Mon formulaire en cours

- Formulaire de demande APA
  - ① Données personnelles
  - ② Données de contact
  - ③ Représentant
  - ④ Informations de paiement
  - ⑤ Votre composition de ménage
  - ⑥ Revenus
  - ⑦ Évaluation d'autonomie
  - ⑧ Documents justificatifs
  - ⑨ Clôture

☰ 🏠 Jean Burton 200

### Formulaire de demande d'allocation d'aide aux personnes âgées

Quelques précisions quant au remplissage du formulaire :

Nous traiterons vos données personnelles conformément à la législation belge et européenne applicable en matière de protection de la vie privée, donnée confidentielle.

Vous pouvez contacter notre service client par téléphone au 02 201 201 201 ou par email à [serviceclient@wal-protect.be](mailto:serviceclient@wal-protect.be).

#### Qui est votre médecin de famille ou spécialiste ?

Veillez remplir les cases ci-dessous pour rechercher le médecin qui suivra votre dossier. Vous pouvez introduire ses nom et prénom(s) ainsi que l'adresse de son cabinet.

Prénom \*

#### Revenus

##### Revenus de propriétés

Moi et/ou mon partenaire/conjoint sommes propriétaires ou usufruitiers. \*

Oui  Non

Moi et/ou mon partenaire/conjoint avons vendu ou effectué une donation d'une ou de propriété(s) au cours de ces 10 dernières années. \*

Oui et non  Oui mais pas de construction

#### Votre perception de votre perte d'autonomie

Pour l'attribution d'une allocation d'aide aux personnes âgées, nous examinons les répercussions de votre perte d'autonomie sur vos activités quotidiennes.

Nous vous invitons à répondre aux questions concernant vos capacités à:

- vous déplacer
- vous préparer à manger et vous alimenter
- prendre soin de vous et vous habiller
- entretenir votre maison et faire les tâches ménagères
- évaluer les dangers et les éviter
- entretenir des contacts avec d'autres personnes

# 5. Introduire une demande (3/3)

### ☰ Mon formulaire en cours

- Formulaire de demande APA
  - ① Données personnelles
  - ② Données de contact
  - ③ Représentant
  - ④ Informations de paiement
  - ⑤ Votre composition de ménage
  - ⑥ Revenus
  - ⑦ Évaluation d'autonomie
  - ⑧ Documents justificatifs
  - ⑨ Clôture

Qui vous a aidé à compléter ce questionnaire ?

Qui vous a aidé à compléter ce questionnaire? \*

**Accord \***

Indiquez si vous validez les données que vous avez fournies.

**Merci d'avoir complété ce formulaire**

Les prochaines étapes lorsque vous aurez poussé sur le bouton "Soumettre officiellement" sont les suivantes :

[Sauvegarder temporairement](#) [Soumettre officiellement](#)



- ☰ Mon formulaire en cours
- 👤 Mes données
- 📁 Mes dossiers
- ⚖️ Mes droits APA
- ♿ Ma reconnaissance de handicap
- ❓ Demander de l'aide
- 🖨 Documents à imprimer



### Félicitations

**Votre soumission du formulaire de demande APA a été réussie**

Le dossier numéro **649160446** a été créé ce 25/11/2020

Toutes les informations complétées de cette demande seront disponibles sur Wal-Protect. Si c'est utile pour votre suivi, vous pouvez aussi imprimer cet écran.

**Veillez ne pas oublier de nous transmettre vos documents justificatifs pour compléter votre dossier**

# Temps de question-réponse



## 6. Après avoir introduit une demande

- **Formulaire rempli avec l'accusé de réception**
- **Statut de la demande**
- **Ajout de pièces jointes**
- **Modèles téléchargeables (ex. formulaire médical)**
  
- **Signaler un changement**
- **Poser une question**

# 7. Après la décision d'octroi (1/2)

- **Courrier de décision envoyé la personne\***
- **Attestation de handicap**
  
- **Sur Wal-protect :**
  - **Consulter le montant de la mensualité + date prise d'effet**
  - **Statut du dernier paiement + historique**
  - **Signaler un changement**
  - **Poser une question**

\* Valable aussi pour la décision de refus

# 7. Après la décision d'octroi (2/2)

- **Signaler un changement : via un formulaire dédié**

## Signaler un changement dans ma situation

Pour rappel, il est impératif de nous signaler, dans un délai de 3 mois, toute modification susceptible d'impacter votre droit à l'allocation, comme par exemple une modification de votre état de santé, de vos revenus, de vos enfants à charge, un changement de partenaire/conjoint.

**Veillez sélectionner le type de changement que vous souhaitez signaler :**

- Mon état de santé s'est amélioré/aggravé
- Mes revenus ont diminué/augmenté d'au moins 10%
- Ma situation familiale a changé
- J'ai vendu ou donné un bien (meuble ou immeuble)
- Je réside (ou ne réside plus) en maison de repos
- Je déménage en Communauté flamande, en Communauté germanophone ou en Région Bruxelles-Capitale
- Je pars à l'étranger

## 8. Pour les professionnels désignés (1/2)

- Accès via le bouton “Professionnels”

**Citoyens** →

Introduire/Consulter une demande et signaler des changements

**Représentants** →

Introduire/consulter une demande et signaler des changements en tant que représentant légal d'un citoyen

**Professionnels** →

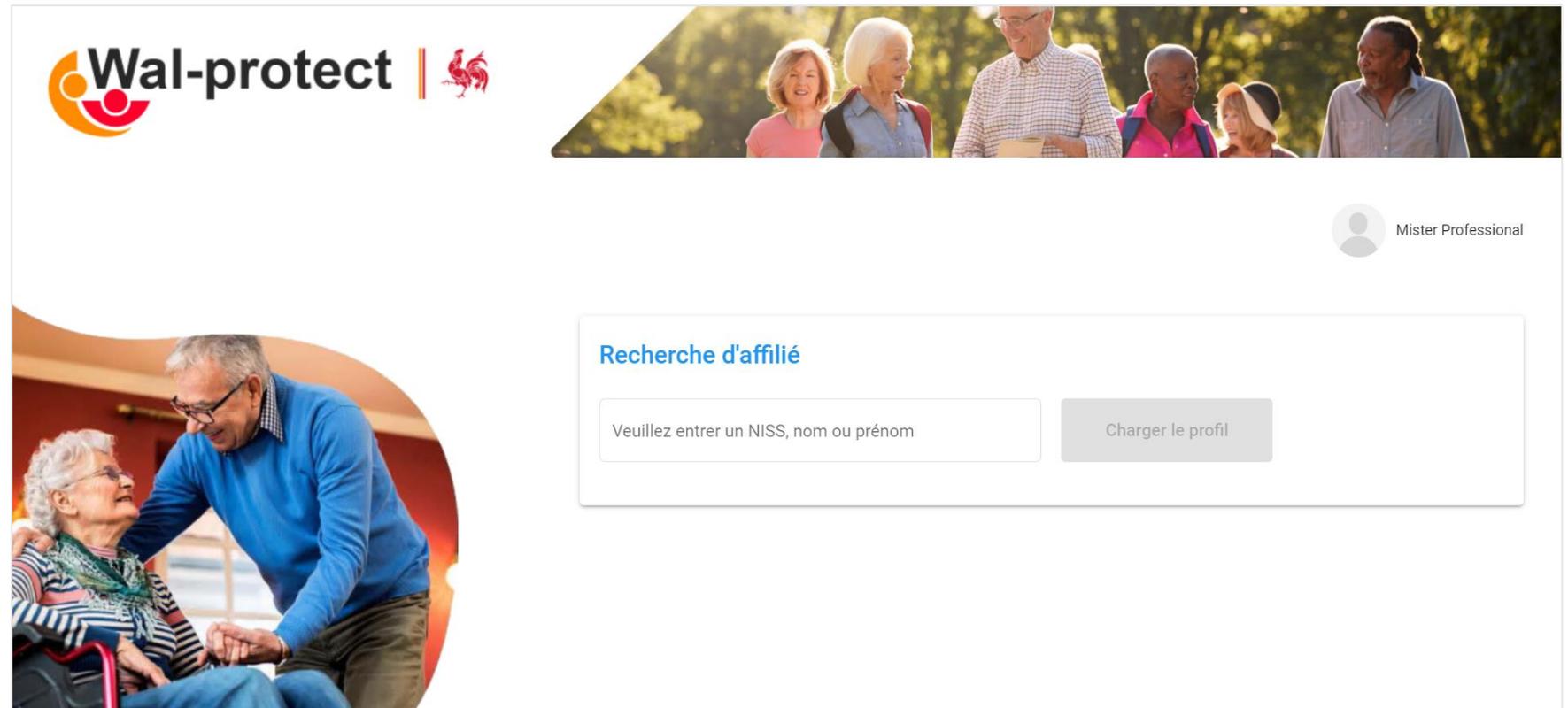
Introduire/consulter une demande et signaler des changements en tant que professionnel



# 8. Pour les professionnels désignés (2/2)

(=idem MyHandicap.be)

- Accès au formulaire et au statut du dossier sur base du NISS de la personne âgée



The screenshot shows the Wal-protect website interface. At the top left is the Wal-protect logo. To its right is a banner image of a diverse group of elderly people outdoors. Below the logo is a circular image of a man in a blue sweater assisting an elderly woman in a wheelchair. On the right side, there is a user profile section with a grey person icon and the text "Mister Professional". Below this is a search box titled "Recherche d'affilié" containing the text "Veuillez entrer un NISS, nom ou prénom" and a "Charger le profil" button.

# 9. Projet à caractère innovant

## Principales nouveautés :

- Wal-protect permet une **expérience utilisateur maximale** grâce au :
  - **Pré-remplissage** d'un maximum de champs utiles, alimentés par des flux de données OA, synchronisés avec la Banque Carrefour
  - **Service de proximité** et de connaissance de l'affilié, assuré par le Service APA dédié de chaque OA
- **Le traitement du dossier est accéléré pour le demandeur, et simplifié pour le gestionnaire**, par la mise en place de flux d'échange de données :
  - Pensions, AER, Patrimoine (SPF Finances)
  - Entre gestionnaire et médecin (eHealthBox)
  - Situation de perte d'autonomie, mise à disposition auprès des acteurs de la sécurité sociale

1. Introduction
2. Prérequis
3. Qui peut se connecter ?
4. Conditions d'admission
5. Comment introduire une demande
6. Après avoir introduit une demande
7. Après une décision d'octroi
8. Pour les professionnels désignés
9. Projet à caractère innovant

# Temps de question-réponse



# Merci pour votre participation

## RDV en février pour le prochain webinaire

À venir : lien pour accéder au replay et à la FAQ du webinaire