

SMALS

Primaweb – CPAS Online

Manuel d'utilisation à l'usage des CPAS

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Table des matières

Introduction	2
Se connecter à Primaweb	2
Consulter les demandes CPAS Online	5
Les détails d'une demande	7
La création d'un nouveau dossier	8
Par un NISS	8
Par une recherche phonétique	8

Introduction

CPAS Online est un outil en ligne mis à disposition par le SPP IS que les citoyens peuvent utiliser pour soumettre une demande d'aide en ligne à l'aide d'un formulaire.

Pour plus d'informations : <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/cpas-online>

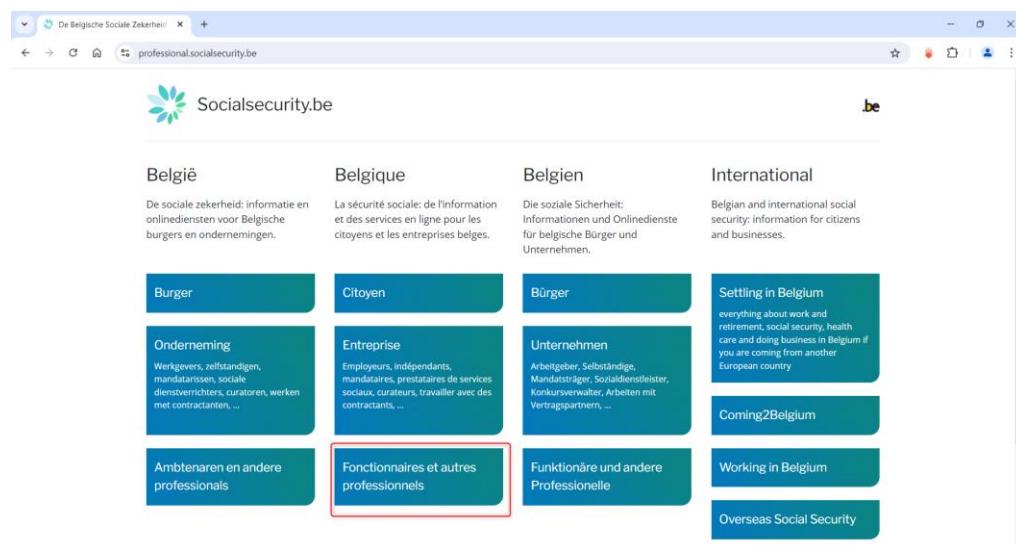
Si des demandes arrivent pour votre CPAS, vous pourrez y accéder et les traiter à l'aide de Primaweb.

Se connecter à Primaweb

Ouvrez un navigateur Internet et rendez-vous sur le site du Portail de la Sécurité sociale à l'adresse URL :

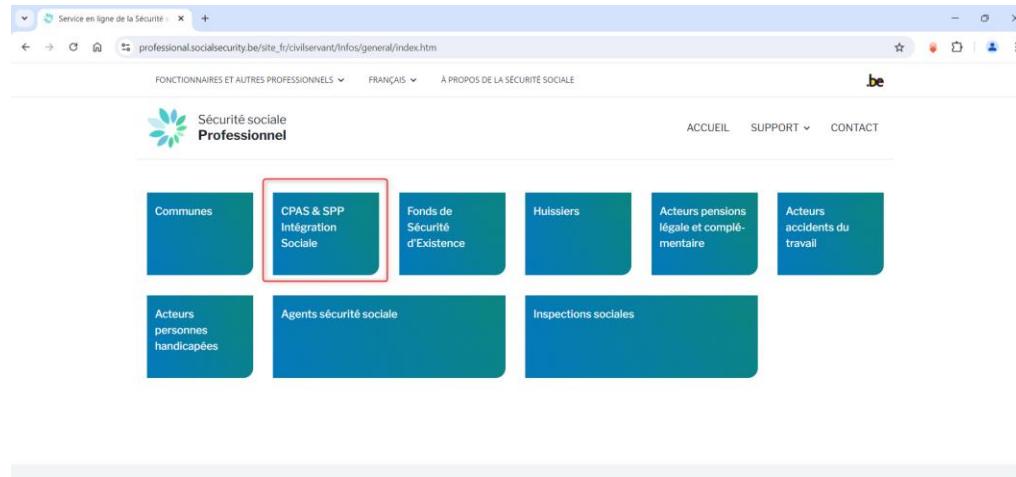
<https://professional.socialsecurity.be>

Choisissez votre langue en cliquant sur « Fonctionnaires et autres professionnels ».



The screenshot shows the homepage of Socialsecurity.be. It features four main language sections: België (Belgium), België (Belgium), Belgen (Germans), and International. Each section has a corresponding button: 'Burger', 'Citoyen', 'Bürger', and 'Fonctionnaires et autres professionnels'. The 'Fonctionnaires et autres professionnels' button is highlighted with a red box.

Ensuite, cliquez sur « CPAS & SPP Intégration Sociale ».



The screenshot shows the 'FONCTIONNAIRES ET AUTRES PROFESSIONNELS' page. It features a grid of buttons representing different social security actors: Communes, CPAS & SPP Intégration Sociale (highlighted with a red box), Fonds de Sécurité d'Existence, Huissiers, Acteurs pensions légale et complémentaire, Acteurs personnes handicapées, Agents sécurité sociale, and Inspections sociales.

Sélectionnez l'application « Primaweb ».

FONCTIONNAIRES ET AUTRES PROFESSIONNELS ▾ FRANÇAIS ▾ À PROPOS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE [Se connecter](#) | [e-Box](#) 

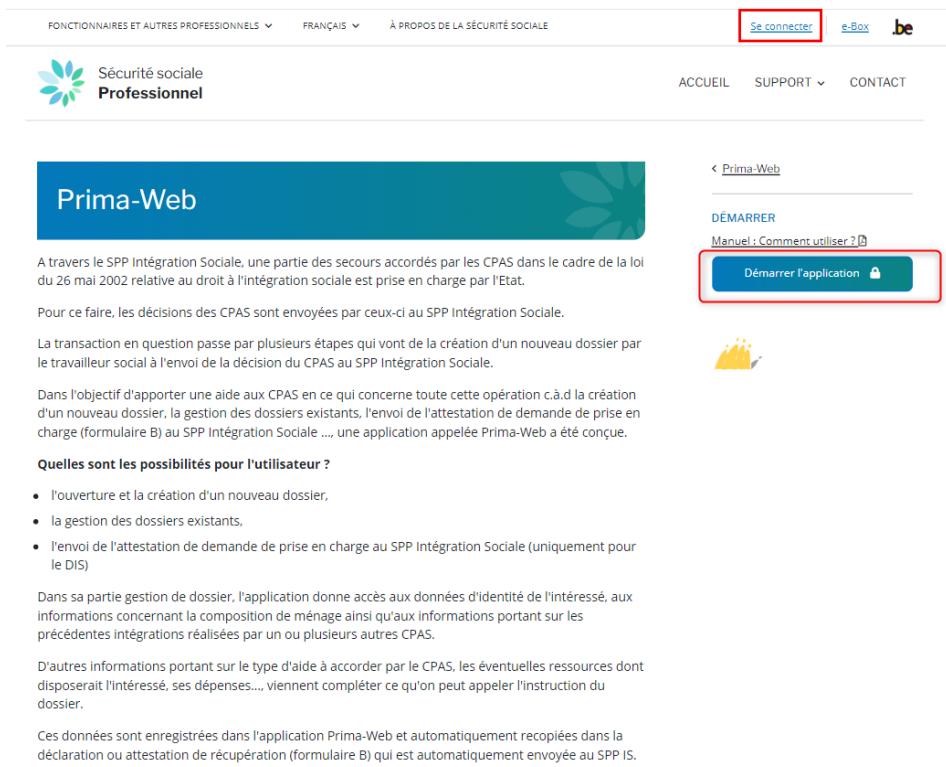
 Sécurité sociale
Professionnel

ACCUEIL SUPPORT ▾ CONTACT

CPAS & SPP Intégration Sociale

beConnected Espace de travail destiné à la collaboration entre les professionnels du secteur social.	CPAS@ONEM Vérifiez combien de jours un citoyen doit travailler pour avoir droit aux allocations de chômage, en vertu de l'article 60.	e-Box La boîte aux lettres électronique sécurisée de votre entreprise. Vous y recevez des documents et des notifications des institutions de la sécurité sociale.	Gestion des accès Créez et gérez des comptes utilisateurs, définissez des destinataires et le format des tâches au sein de votre entreprise.
Infocentre Permet de générer des statistiques sur les domaines d'application du SPP-IS.	Iris - Consultation des loggings de sécurité Cette application est destinée aux conseillers en sécurité des ISS. L'accès est uniquement possible via eID.	Liste des codes Consulter la liste des codes de la sécurité sociale.	Match-It Gérez les données des places d'accueil et des résidents de votre initiative locale d'accueil.
My Handicap Introduction de demande et consultation de dossiers de personne handicapée.	Prima-Web Introduire, modifier ou consulter un dossier auprès du SPP Intégration Sociale.	Rapport unique Rendre un rapport sur les subventions qui ont été octroyées au cours de l'année passée.	Type de mutations et informations du CPAS Sélection des types de mutations à recevoir. Informations générales des fournisseurs du CPAS.

Cliquez sur « Se connecter » ou sur « Démarrer l'application ».



A travers le SPP Intégration Sociale, une partie des secours accordés par les CPAS dans le cadre de la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale est prise en charge par l'Etat.

Pour ce faire, les décisions des CPAS sont envoyées par ceux-ci au SPP Intégration Sociale.

La transaction en question passe par plusieurs étapes qui vont de la création d'un nouveau dossier par le travailleur social à l'envoi de la décision du CPAS au SPP Intégration Sociale.

Dans l'objectif d'apporter une aide aux CPAS en ce qui concerne toute cette opération c.à.d la création d'un nouveau dossier, la gestion des dossiers existants, l'envoi de l'attestation de demande de prise en charge (formulaire B) au SPP Intégration Sociale ..., une application appelée Prima-Web a été conçue.

Quelles sont les possibilités pour l'utilisateur ?

- l'ouverture et la création d'un nouveau dossier,
- la gestion des dossiers existants,
- l'envoi de l'attestation de demande de prise en charge au SPP Intégration Sociale (uniquement pour le DIS)

Dans sa partie gestion de dossier, l'application donne accès aux données d'identité de l'intéressé, aux informations concernant la composition de ménage ainsi qu'aux informations portant sur les précédentes intégrations réalisées par un ou plusieurs autres CPAS.

D'autres informations portant sur le type d'aide à accorder par le CPAS, les éventuelles ressources dont disposerait l'intéressé, ses dépenses..., viennent compléter ce qu'on peut appeler l'instruction du dossier.

Ces données sont enregistrées dans l'application Prima-Web et automatiquement recopiées dans la déclaration ou attestation de récupération (formulaire B) qui est automatiquement envoyée au SPP IS.

Vous pouvez désormais vous identifier en choisissant un moyen d'identification.



S'identifier à l'administration en ligne

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier.

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



IDENTIFICATION
avec un lecteur de cartes eID

IDENTIFICATION
via itsme

[Créez votre compte itsme](#)

Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe



IDENTIFICATION
avec un code de sécurité envoyé par e-mail

IDENTIFICATION
avec un code de sécurité via une application mobile

Authentication européenne



IDENTIFICATION
avec une identification électronique reconnue au plan européen

Selectionnez le rôle « Agent Social » afin d'accéder à Primaweb.

Veuillez sélectionner votre rôle:

Agent Social

Copyright Smals 2005 - 2024

Consulter les demandes CPAS Online

A partir de la page d'accueil vous pouvez accéder à toutes les demandes d'aide introduites en ligne par les citoyens.

Pour ce faire, cliquez sur « Consulter les demandes CPAS Online » sous « Mutations & Demandes CPAS Online ».

securitesociale.be S.P.P. Intégration Sociale Prima - web Release 2023 version 6.1.21

Connecté en tant que : N° BCE : C.P.A.S. de : Profils : Dossiers du C.P.A.S. - Accueil

Page d'accueil

Informations sur le C.P.A.S.

Fiche signalétique du C.P.A.S.
Assistants sociaux du C.P.A.S.

Accès

Mes accès

Admin-Logs

Gestion des dossiers

Dossiers du C.P.A.S.
Nouveau dossier
Rechercher un dossier
Chercher les dossiers pour lesquels il reste des formulaires à envoyer
Lister les formulaires
Exportation des allocations de chauffage pour une période
Gérer les Rapports Sociaux Electroniques
Échéancier

Gestion des documents (+ envoi vers eBox)

Ajouter un document
Gérer les documents

Notifications SPP IS

Clignotants
Blocages des formulaires
Changements de statuts

Mutations & Demandes CPAS Online

Consulter les mutations
Consulter les demandes CPAS Online

Collecte de statistiques

Projets Individualisés d'Intégration Sociale

Copyright Smals 2005 - 2024

Vous obtiendrez par défaut un aperçu de toutes les demandes non lues.

Vous avez la possibilité de filtrer votre recherche en sélectionnant « Demandes » ou « Référence ».

securitesociale.be S.P.P. Intégration Sociale Prima - web Release 2023 version 6.1.21

Connecté en tant que : N° BCE : C.P.A.S. de : Profils : Dossiers du C.P.A.S. - Accueil

Demandes CPAS Online

Demandes non lues / / (J/J/MM/AAAA) jusqu'au / / (J/J/MM/AAAA)

Référence

Rechercher

Référence	Date de soumission	Prénom	Nom	Date de lecture	Détails
2A90072YRHZV	22/07/2024			/	Détails
2A90072YKMGZRZ	23/07/2024			/	Détails

En sélectionnant « Demandes » vous avez la possibilité de choisir l'option « lues » ou « non lues » via le menu déroulant.

De plus, vous pouvez introduire une période de recherche. Primaweb effectue la recherche en fonction de la date de soumission de la demande.

Vous obtiendrez un aperçu de votre recherche.

En cliquant sur « Détails », les détails de la demande vont apparaître.

Demandes CPAS Online

Demandes **Référence**

non lues soumises à partir du / / (JJ/MM/AAAA) jusqu'au / / (JJ/MM/AAAA)

Référence	Date de soumission	Prénom	Nom	Date de lecture	Détails
2A90072YKMHZ	24/07/2024	Louise	Delacroix	/	<input type="button" value="Détails"/>

En sélectionnant « Référence », vous avez la possibilité d'effectuer une recherche via la référence d'une demande soumise par le demandeur.

En cliquant sur « Rechercher », les détails de la demande vont apparaître.

Demandes CPAS Online

Demandes **Référence**

soumises à partir du / / (JJ/MM/AAAA) jusqu'au / / (JJ/MM/AAAA)

Les détails d'une demande

Vous obtenez désormais un aperçu de toutes les données relatives à la demande. Certaines données ont été fournies par le demandeur lui-même et d'autres proviennent des registres.

CPAS Online - détails d'une demande

Référence :	2A90072YKMH5Z	Date de soumission :	24/07/2024
Identification			
Prénom :	Louise **	Adresse de résidence :	Herstappe Belgique
Nom :	Delacroix **	Adresse de référence :	/
Date de naissance :	/		
NISS :	/		
Registre d'inscription :	/		
Adresse e-mail :	Louise@hotmail.be		
Numéro de téléphone :	0484567862		
* donnée obtenue des registres au moment de la demande			
** donnée fournie par le demandeur			
Demande			
Nature de la demande :	aide financière frais d'énergie (électricité, gaz, mazout)		
Description du demandeur :	Test		
Situation			
Vit à son adresse de résidence :	OUI		
Est étudiant :	/		
Séjourne dans un lieu d'accueil, de placement ou de soins :	/		
Le CPAS a été déterminé sur base de l'adresse de résidence du demandeur.			
Retour	5	6	7
Marquer comme lu	Créer un dossier	La demande n'a pas encore été marquée comme lue	

1. Dans la première partie, vous trouverez la référence et la date de soumission de la demande.
2. Dans la rubrique Identification, vous trouverez les coordonnées du demandeur. Si le demandeur indique son numéro de registre national et si ces données sont disponibles, vous obtiendrez plus d'informations concernant le registre d'inscription.
3. Vous trouverez ensuite plus d'informations sur la nature de la demande. C'est-à-dire le type d'aide que le demandeur a indiqué dans sa demande. Si le demandeur a ajouté une description à sa demande, celle-ci sera également affichée.
4. Vous obtiendrez également plus d'informations sur la situation du demandeur s'il a fourni ces informations. Le CPAS est déterminé sur base de l'adresse de résidence du demandeur.
5. Cliquez sur « Retour » pour revenir à la liste des demandes.
6. Une fois que vous avez pris connaissance de la demande, vous pouvez la marquer comme « lu ». 

7. Vous avez la possibilité de créer un nouveau dossier à partir de la demande en cliquant sur « Créer un dossier ».

La création d'un nouveau dossier¹

Par un NISS

Si l'intéressé a transmis son NISS dans la demande, vous pouvez effectuer la recherche en choisissant « Par un NISS ». Ensuite, activez « Rechercher ».

Pour créer un nouveau dossier

Identification de la personne

Par un NISS

Numéro * :

Par une recherche phonétique

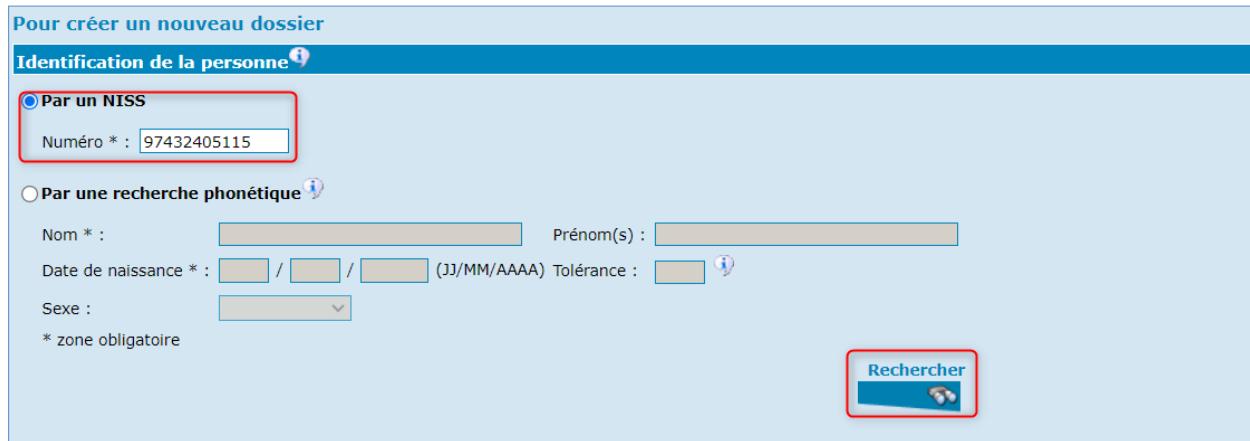
Nom * : Prénom(s) :

Date de naissance * : / / (JJ/MM/AAAA) Tolérance :

Sexe :

* zone obligatoire

Rechercher



Par une recherche phonétique

Si l'intéressé n'a pas mentionné son numéro national dans la demande, il vous est possible d'effectuer la recherche sur base de son nom.

Il se peut que le demandeur n'ait pas indiqué sa date de naissance dans sa demande. Dans ce cas, il est préférable de contacter le demandeur afin d'obtenir sa date de naissance avant de créer un nouveau dossier.

Pour créer un nouveau dossier, activez « Par une recherche phonétique » et complétez les différents champs. Notez que les champs marqués d'un astérisque doivent impérativement être complétés.

Activez « Rechercher ».

Pour créer un nouveau dossier

Identification de la personne

Par un NISS

Numéro * :

Par une recherche phonétique

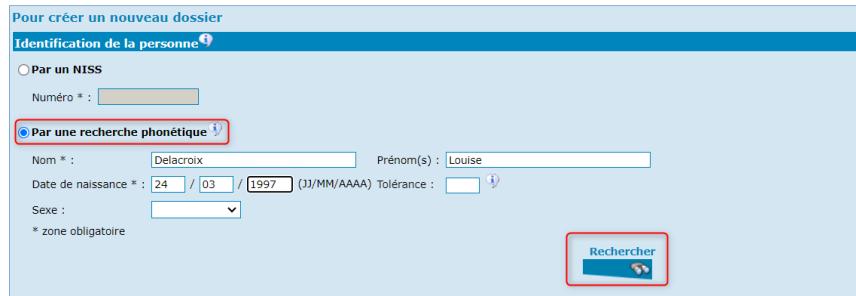
Nom * : Prénom(s) :

Date de naissance * : / / (JJ/MM/AAAA) Tolérance :

Sexe :

* zone obligatoire

Rechercher



¹ Cf. au manuel « Primaweb - DIS - Partie 1 - De l'introduction de la demande à la soumission au Conseil de l'Action sociale » disponible sur Primabook via <https://primabook.mi-is.be/fr/primaweb/primaweb>.

Si vous ne connaissez pas la date de naissance exacte de la personne, vous pouvez utiliser une tolérance lors de votre recherche :

- Encodez 00 dans l'espace prévu pour le jour, voire pour le mois de naissance.
- L'année doit toujours être indiquée. Si vous ne la connaissez pas, estimatez-la.
- Indiquez alors une valeur entre 00 et 10 dans l'espace réservé à la tolérance.

Avec une tolérance de 00, si vous ne connaissez pas :

- Le jour de naissance : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, du 01 au 31 du mois de l'année indiquée.
- Le jour et le mois de naissance : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées du 01 janvier au 31 décembre de l'année indiquée.

Avec une tolérance de 01, si vous ne connaissez pas :

- Le jour de naissance : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées entre le 1er jour du mois précédent et le dernier jour du mois suivant le mois de l'année indiquée.
- Le jour et le mois : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées du 01 janvier de l'année précédente au 31 décembre qui suit l'année indiquée.

Avec une tolérance de 02, si vous ne connaissez pas :

- Le jour de naissance : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées entre le 1er jour du mois -2 et le dernier jour du mois +2 de l'année indiquée.
- Le jour et le mois : l'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées du 01 janvier de l'année -2 au 31 décembre de l'année +2.

Exemple :

- 00/10/2000 avec tolérance 2 → va rechercher les personnes nées entre le 01/08/2000 et 31/12/2000
- 00/00/2000 avec tolérance 2 → va rechercher les personnes nées entre le 01/01/1998 et 31/12/2002

...

La recherche effectuée, par l'une ou l'autre méthode, affichera la « Liste des personnes trouvées ».

Si vous pensez avoir identifié le demandeur dans la liste proposée, cliquez sur « Détails ». Les informations légales de base concernant la personne apparaissent. S'il s'agit bien de votre demandeur, vous pouvez créer son dossier.

Pour créer un nouveau dossier

Identification de la personne

Par un NISS
Numéro * : 97432405115

Par une recherche phonétique
Nom * : Prénom(s) :
Date de naissance * : / / (JJ/MM/AAAA) Tolérance : 
Sexe :
* zone obligatoire

Rechercher

Liste des personnes trouvées

Nom	Prénom(s)	NISS	Sexe	
██████████	██████████	974324 051 15	██████████	Details

Pour ce faire, l'adresse effective doit être complétée, soit manuellement, soit en appuyant sur « Copier ces informations dans l'adresse de résidence effective ».

Ensuite, activez « Crée le dossier » en bas à droite de l'écran. L'application affiche alors la « Page principale du dossier ». Dans le cas contraire, cliquez sur « Retour » pour visualiser la page précédente.

Vous pourrez alors à nouveau consulter la liste des personnes proposées sur base des critères de recherche que vous aviez initialement introduits, ou recommencer votre recherche avec d'autres critères.

Identification de la personne

Données de la personne

NISS : Date de naissance : 24/03/1997
Nom : Sexe : Féminin
Prénom(s) :

Données supplémentaires sur la personne

Etat civil <input checked="" type="radio"/> Marie	Date de début 05/09/2020	Partenaire <input type="text"/>
Nationalité : <input type="text"/>	Belgique	Registre d'inscription : <input type="text"/> Registre de population
Lieu de naissance : <input type="text"/>	Etterbeek	

Adresse(s) légale(s)

Adresse résidentielle

Rue :
Numéro :
Boîte :
Code postal :
Localité :
Pays :

Copier ces informations dans l'adresse de résidence effective

Adresse de résidence effective

Rue * :
Numéro * :
Boîte :
Code postal * :
Localité * :
Pays :

Créer le dossier