Utilisation de l’application PrimaWeb dans le cadre de la gestion des dossiers sociaux.

SMALS

Manuel PrimaWeb – Allocation de chauffage

Complément au manuel général

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

Smals
ICT for society

Table des matières

Note de l'auteur 3
Introduire ou modifier les coordonnées de votre CPAS et celles des assistants sociaux 4
La fiche signalétique du CPAS 4
Les assistants sociaux du CPAS 7
Ajouter un assistant social 7
Retirer une personne de la liste des assistants sociaux 8
De l'introduction de la demande à la soumission au Conseil de l'action sociale 10
La création d'un nouveau dossier 10
La recherche par NISS 11
La recherche phonétique 11
La création d'un Numéro Bis 13
La recherche d'un dossier existant 17
La recherche via l'option « Dossier du CPAS » 17
La recherche via l'option « Rechercher un dossier » 18
La page principale et les références du dossier 19
Description et fonctions 19
Modifier les références d'un dossier 20
La création d'une nouvelle demande 21
La composition de ménage 24
La composition de ménage officielle 24
La composition de ménage de fait 25
Ajouter une personne dans la composition de ménage de fait 26
Supprimer une personne dans la composition de ménage de fait 28
La relation entre les membres du ménage de fait 29
Mettre à jour les données des membres du ménage de fait 29
Les intégrations et désintégrations à la BCSS 32
L'intégration des membres du ménage 32
La désintégration des membres du ménage 35
L'intégration et la désintégration d'un débiteur alimentaire 35
La consultation de la base de données des intégrations au sein de la BCSS 36
Le tableau récapitulatif des codes d'intégration à la BCSS 38
Les consultations du statut BIM et des revenus 40

La consultation du répertoire mutualiste des statuts BIM 40
La consultation des revenus du ménage 42
La consultation des allocations de chauffage déjà octroyées 46
Aucune allocation octroyée. 47
Allocation octroyée 47
Formulaires allocations de chauffage 49
L'encodage 49
Les allocations unitaires 51
Les allocations forfaitaires 54
Liste des formulaires allocations de chauffage 57
Le rapport 59
La proposition 61
La soumission au Conseil 63
De l'introduction de la décision à la clôture de la demande 65
L'introduction de la décision 65
La modification de la décision 71
L'envoi du formulaire et les réponses 73
Allocation acceptée 74
Allocation acceptée avec un avertissement ou partiellement acceptée 74
Allocation refusée 75
La lettre de notification 76
L'annulation d'un formulaire envoyé 80
L'option « Formulaire allocation de chauffage » 81
L'option « Annuler allocation » 88
La clôture de la demande 91
Les options supplémentaires de PrimaWeb 94
La duplication de la demande 94
La révision de la demande 97
La modification de la demande et l'enquête sociale 100
Modifier la demande 100
Modifier ou compléter l'enquête sociale 101
L'impression 104

Note de l'auteur

Les exemples, les noms et les numéros du registre national dans ce manuel sont purement fictifs et ont été imaginés par l'auteur.

Le présent manuel ne traite que de la gestion des dossiers d'allocations de chauffage.

Il existe un manuel expliquant la gestion des dossiers et demandes liées au Droit à l'intégration sociale ainsi qu'un manuel pour les dossiers relevant de la Loi de 65.

De même, plusieurs manuels complémentaires vous permettent d'utiliser des fonctionnalités plus générales qui ne sont pas obligatoirement liées à l'une ou l'autre des législations en vigueur.

Il existe, entre autres, un manuel expliquant comment accéder à toutes les applications se trouvant sur le Portail de la Sécurité Sociale (y compris PrimaWeb), un manuel concernant les primes d'installation « Loi organique », un manuel relatif aux PIIS, un manuel concernant RSE, ainsi que des manuels spécifiques pour la consultation des mutations et des différents flux de consultation BCSS[1].

En parcourant les différents écrans de l'application PrimaWeb, vous remarquerez plusieurs infobulles représentées par . En activant cette infobulle, vous recevrez un complément d'informations concernant les différentes actions.

Vous constaterez, également, que tous les champs suivis d'un astérisque (*) seront obligatoires.

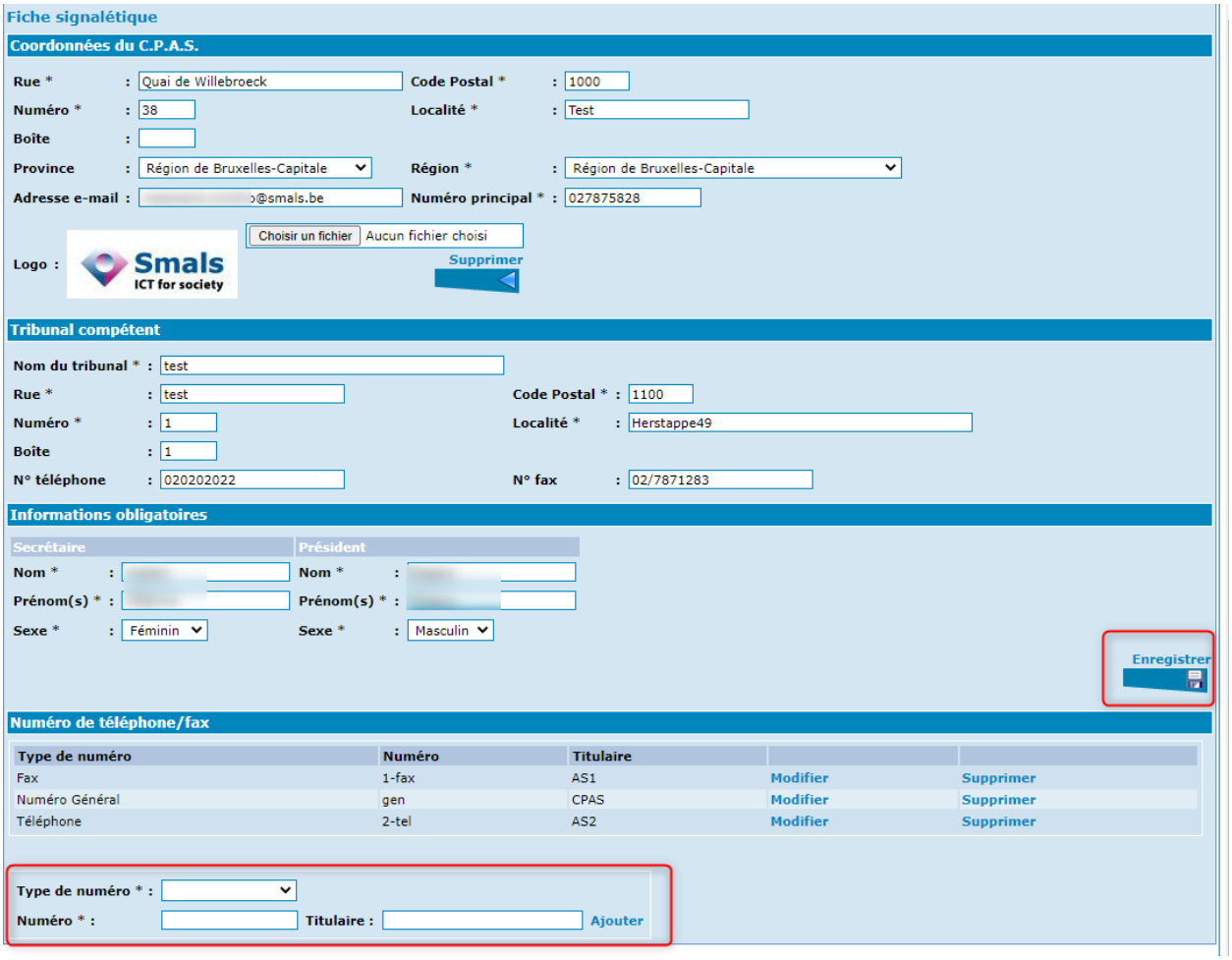
[1] Ces manuels ainsi que tous renseignements complémentaires sont disponibles sur demande auprès du service Helpdesk CPAS de Smals aux coordonnées suivantes :
02/787.58.28 ou ocmw-cpas@smals.be

Introduire ou modifier les coordonnées de votre CPAS et celles des assistants sociaux

La fiche signalétique du CPAS

Avant toute chose, si ce n'est déjà fait, vous devez introduire les coordonnées de votre Centre.
Pour ce faire, activez « Fiche signalétique du C.P.A.S. ».

Encodez toutes les informations requises, dans les champs prévus à cet effet.

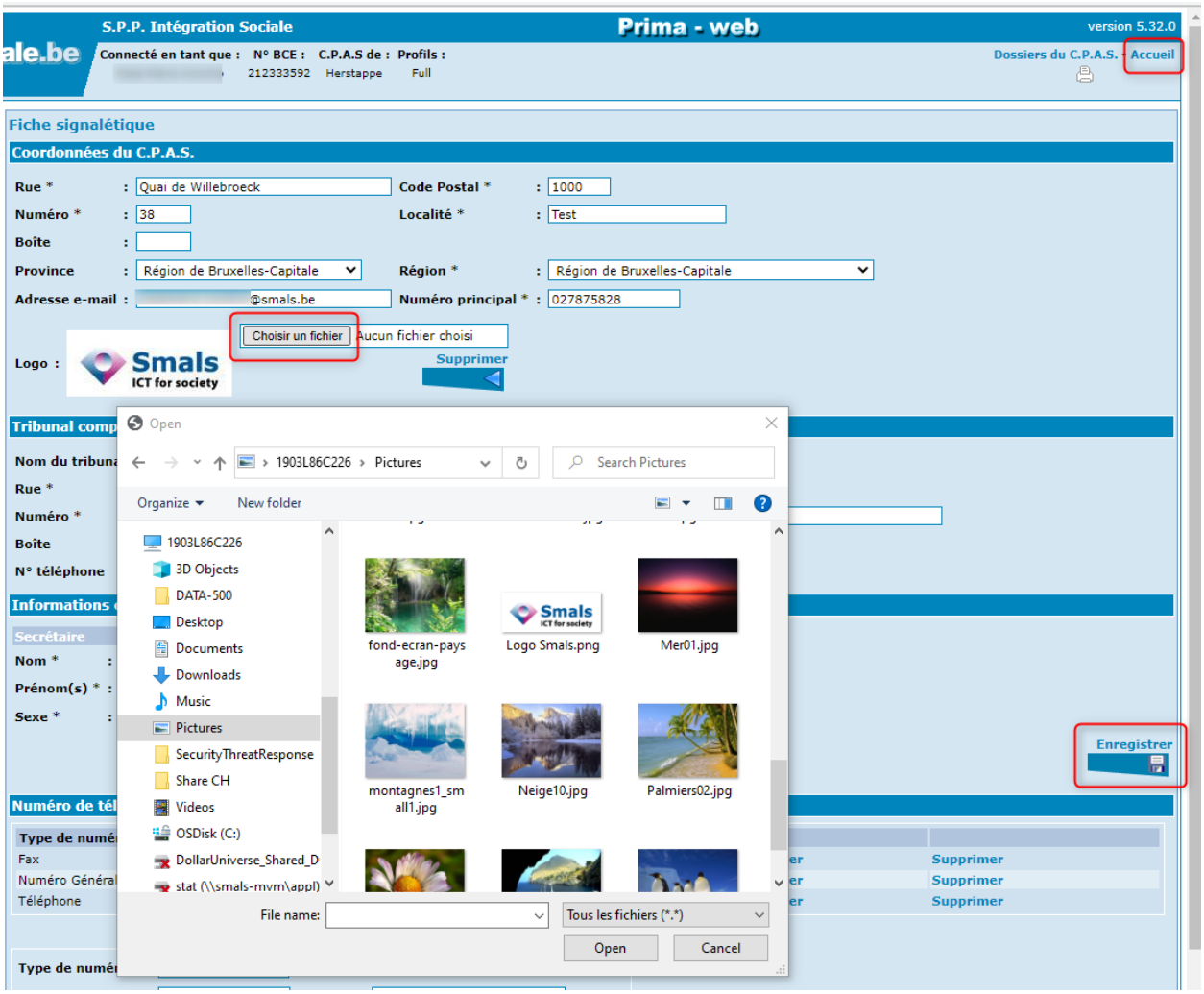


Pour ajouter un numéro de téléphone ou de fax,

- choisissez « Téléphone, Fax ou Numéro Général » dans le menu déroulant « Type de numéro » au bas de l'écran,
- encodez le numéro et le nom du titulaire puis appuyez sur « Ajouter »,
- ensuite, activez « Enregistrer ».

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité d'ajouter le logo du CPAS. Celui-ci sera alors repris sur le formulaire d'information Mediprima.

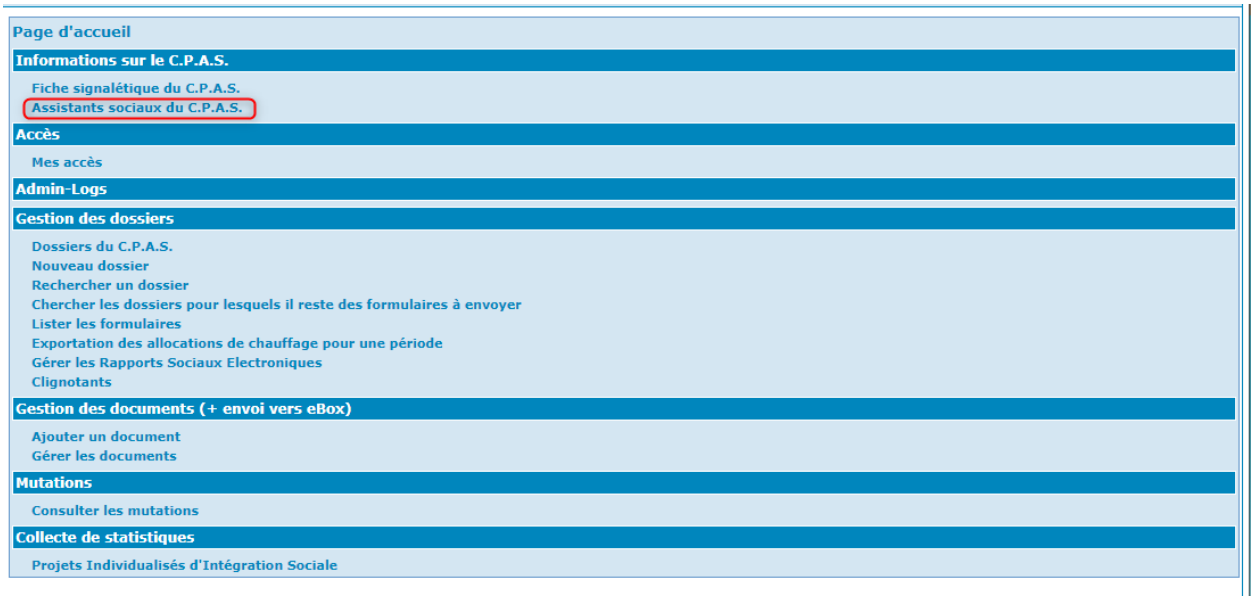
Vous devez d'abord l'enregistrer sur votre PC sous format image.
Ensuite, activez « Choisir un fichier » pour aller le chercher à l'endroit où vous l'aurez sauvé.



N’oubliez pas d’enregistrer les modifications apportées.
Revenez à la page « Accueil ».

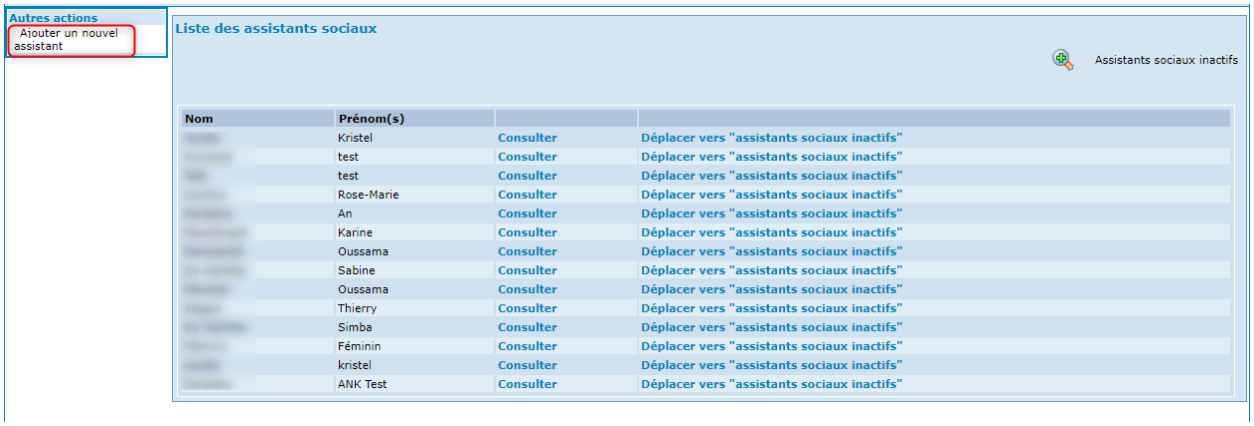
Les assistants sociaux du CPAS

Activez « Assistants sociaux du CPAS ».

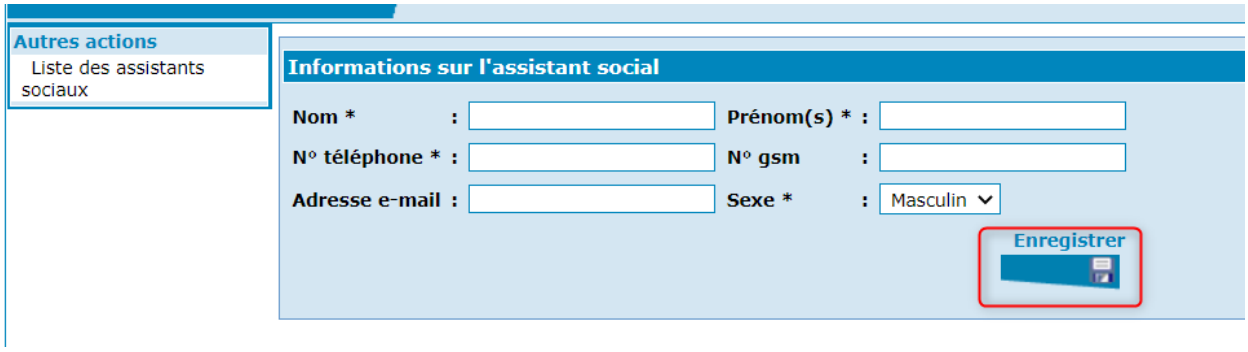


Ajouter un assistant social

Activez « Ajouter un nouvel assistant ».

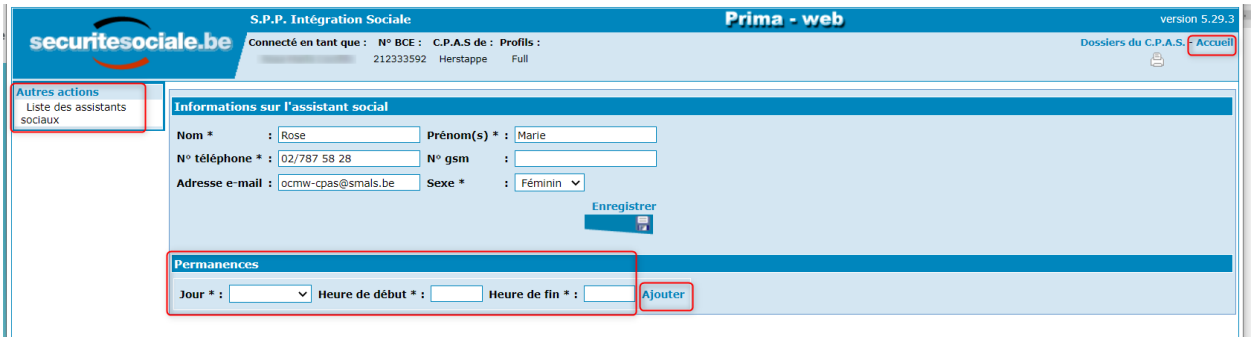


Complétez les différents champs avec les informations requises.



Activez « Enregistrer ».

Dans le bas de l'écran, apparaît la possibilité d'introduire les permanences de l'assistant social. Complétez les différents champs avec les informations requises puis activez « Ajouter ».

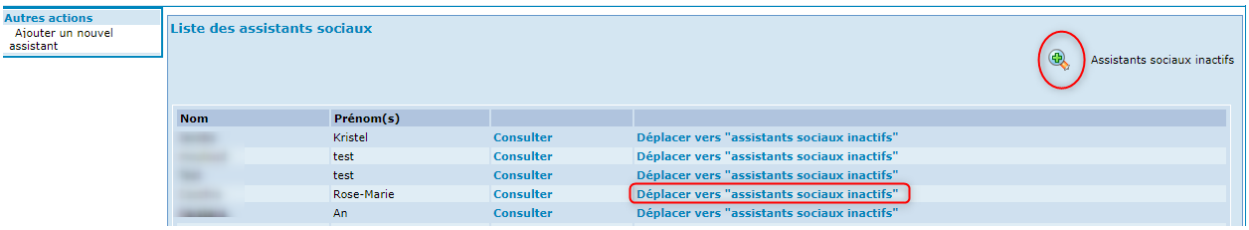


Si vous désirez introduire d'autres travailleurs sociaux, cliquez sur « Liste des assistants sociaux » et recommencez l'opération.

Sinon, revenez à la page « Accueil ».

Retirer une personne de la liste des assistants sociaux

Vous avez la possibilité de retirer les travailleurs sociaux inactifs en appuyant sur « Déplacer vers assistants sociaux inactifs ».
Pour accéder à la liste des assistants sociaux inactifs, activez la loupe.



Les travailleurs sociaux inactifs peuvent toujours être remis dans la liste des assistants sociaux actifs.

Liste des assistants sociaux

Assistants sociaux inactifs

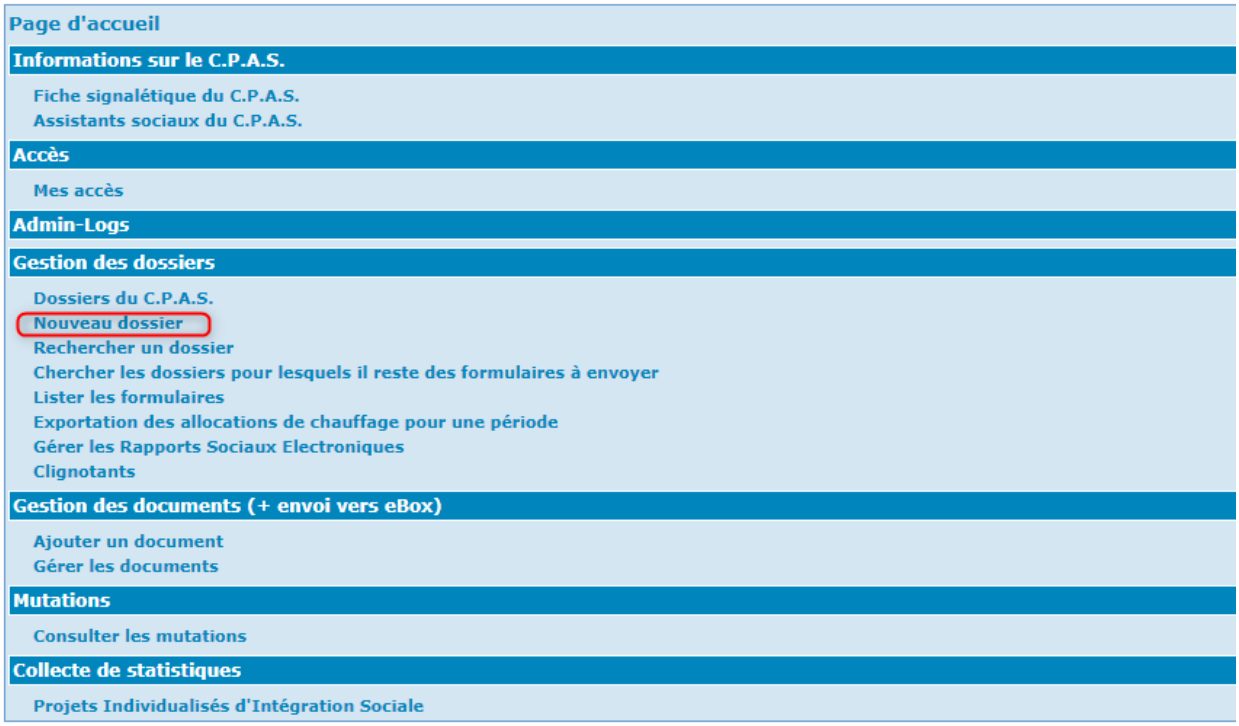
Nom	Prénom(s)		
Rose	Marie	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	william	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Nancy	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Simon	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Jessica	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Céline	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Rose-MarieAAB	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Rose-MarieAABCCCCCC	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	RMC	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Jef	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Thierry	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	ANK Test	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs
	Piet	Consulter	Remettre dans les assistants sociaux actifs

Nom	Prénom(s)		
	Kristel	Consulter	Déplacer vers "assistants sociaux inactifs"
	test	Consulter	Déplacer vers "assistants sociaux inactifs"
	test	Consulter	Déplacer vers "assistants sociaux inactifs"
	Rose-Marie	Consulter	Déplacer vers "assistants sociaux inactifs"
	An	Consulter	Déplacer vers "assistants sociaux inactifs"

De l'introduction de la demande à la soumission au Conseil de l'action sociale

La création d'un nouveau dossier

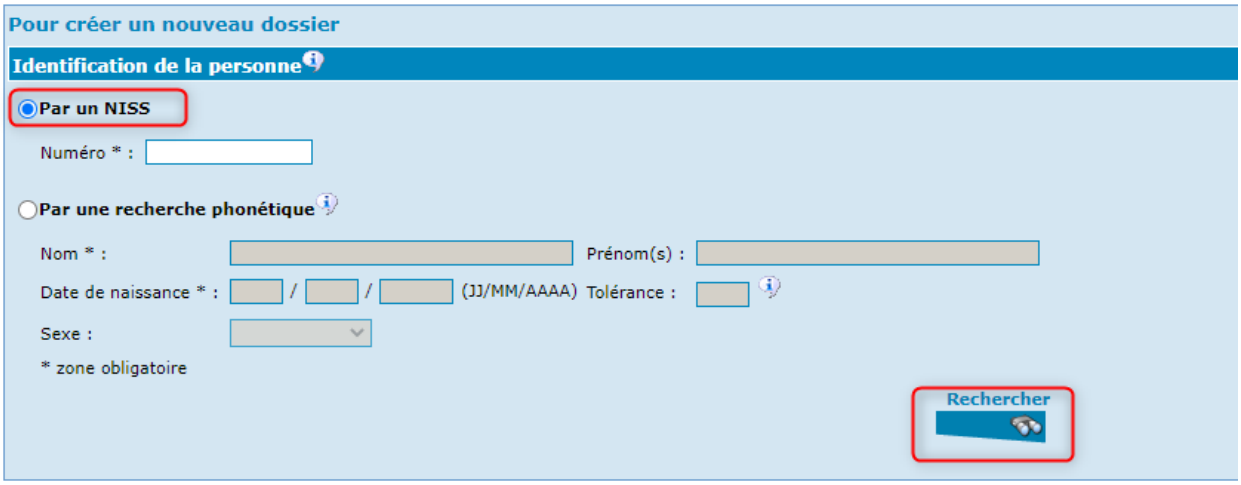
Afin de créer un dossier pour un nouveau bénéficiaire, activez « Nouveau dossier ».



Pour faciliter la création d'un dossier, le logiciel va faire appel à un WebService permettant d'interroger et d'importer les données du Registre National ou des registres de la BCSS (Banque Carrefour de la Sécurité Sociale). Vous ne devez donc pas encoder, vous-même, les données signalétiques du demandeur.
A cet effet, vous pouvez interroger les registres soit sur base du numéro de Registre National (NISS) ou numéro bis, lorsque vous le connaissez, soit sur base phonétique.

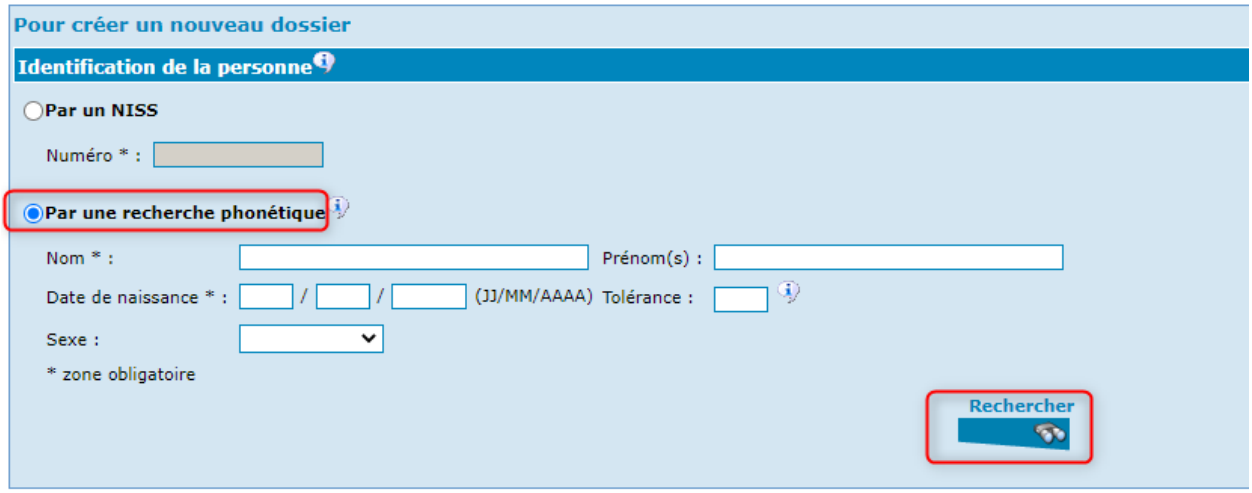
La recherche par NISS

Si l'intéressé possède une carte d'identité ou un titre de séjour, vous pouvez effectuer la recherche en choisissant « Par un NISS » et en complétant la zone ad hoc. Ensuite, activez « Rechercher ».



La recherche phonétique

Si l'intéressé n'est pas en possession de ses documents d'identité, il vous est possible d'effectuer la recherche sur base de son nom. Pour ce faire, activez « Par une recherche phonétique » et complétez les différents champs.
Notez que les champs marqués d'un astérisque doivent impérativement être complétés.
Activez « Rechercher ».



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, estimez-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, nées 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, le mois et l'année de naissance :

  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, le mois et l'année de naissance :

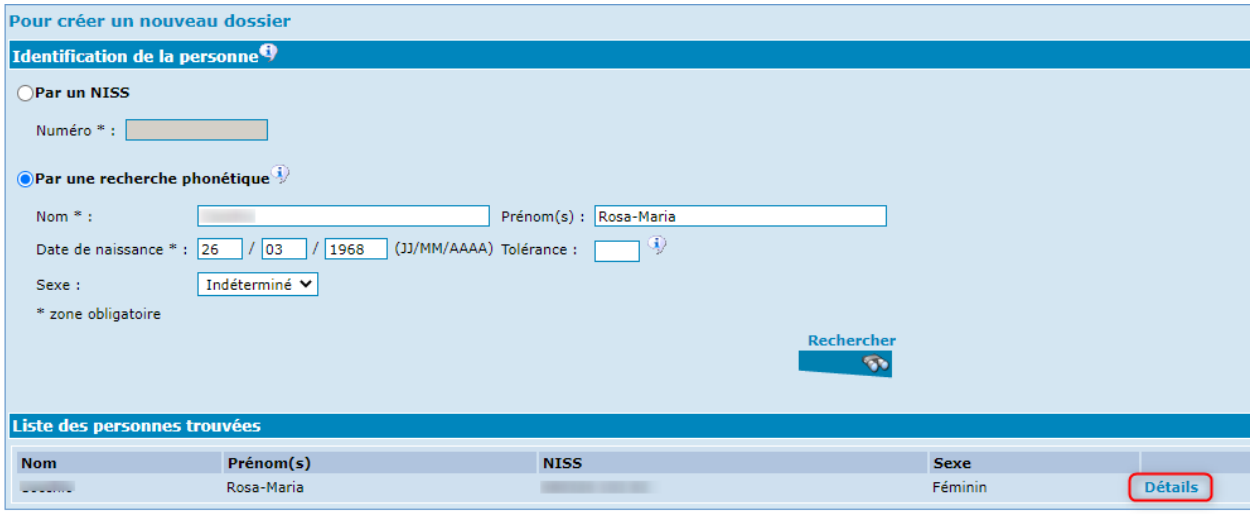
  L'application va rechercher toutes les personnes, ayant un nom similaire à celui de la personne, nées du 01 janvier de l'année -2 au 31 décembre de l'année +2.

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

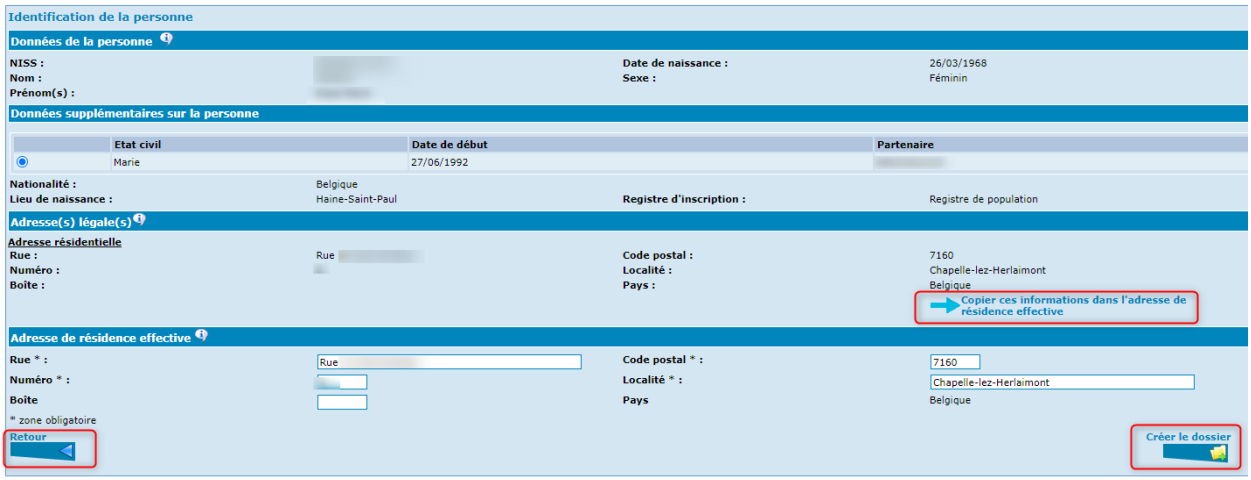
…

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, activez « Détails ».
Les informations légales de base concernant la personne apparaissent.
S'il s'agit bien de votre demandeur, vous pouvez créer son dossier.

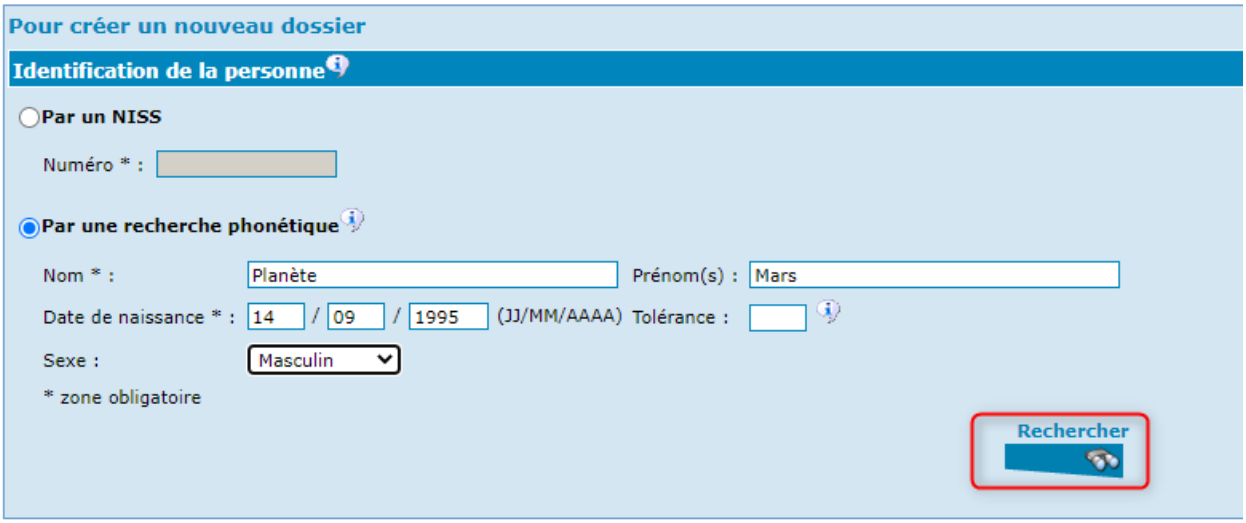
Pour ce faire, l'adresse effective doit être complétée, soit manuellement, soit en appuyant sur « Copier ces informations dans l'adresse de résidence effective ». Ensuite, activez « Créer le dossier » en bas à droite de l'écran. L'application affiche alors la « Page principale du dossier ».
Dans le cas contraire, appuyez 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.



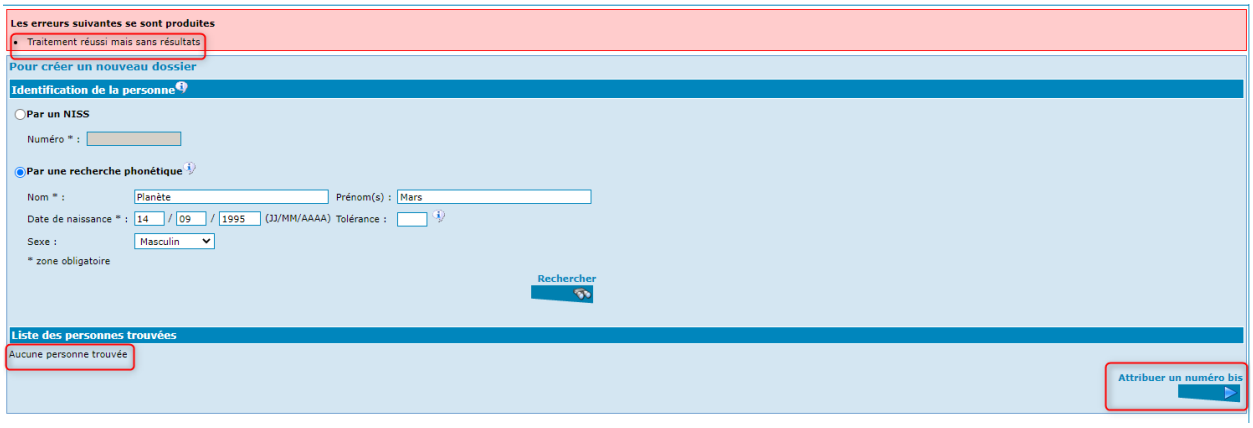
La création d'un Numéro Bis

Lorsque la personne est illégale ou n'est pas en possession d'un numéro de Registre national, il est possible de créer un NISS fictif, appelé Numéro BIS.

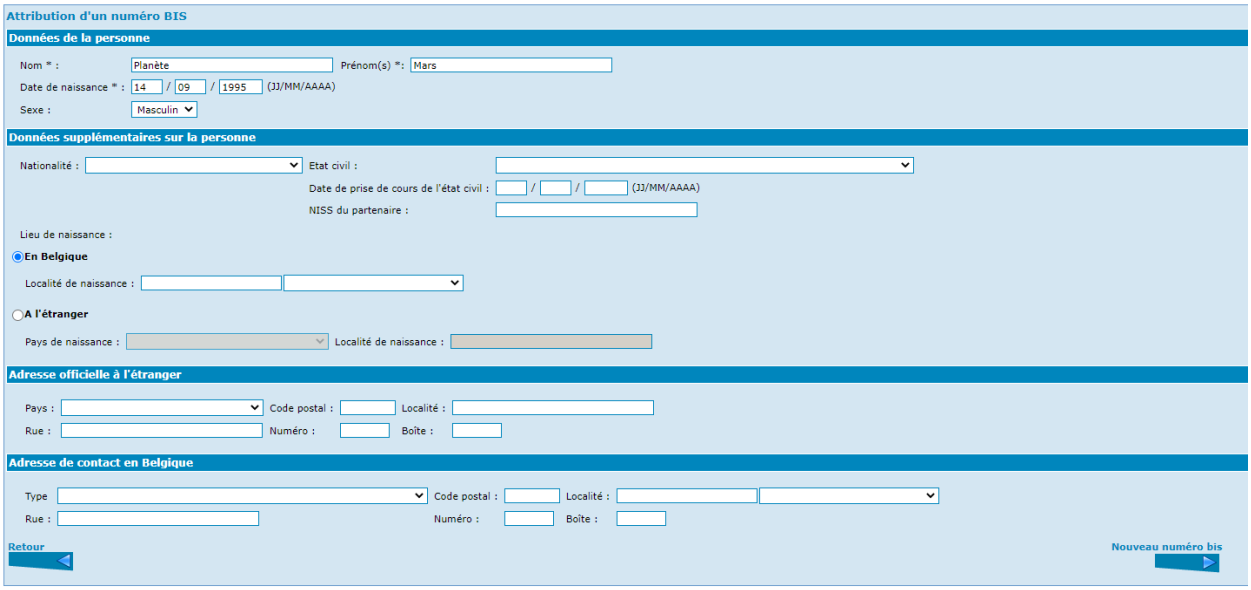
Par exemple, si vous tentez de créer le dossier de Monsieur Planète Mars,



et que cette personne n'a pas pu être trouvée au Registre national ou au registre de la BCSS,



vous activez alors « Attribuer un numéro bis » et vous obtenez :

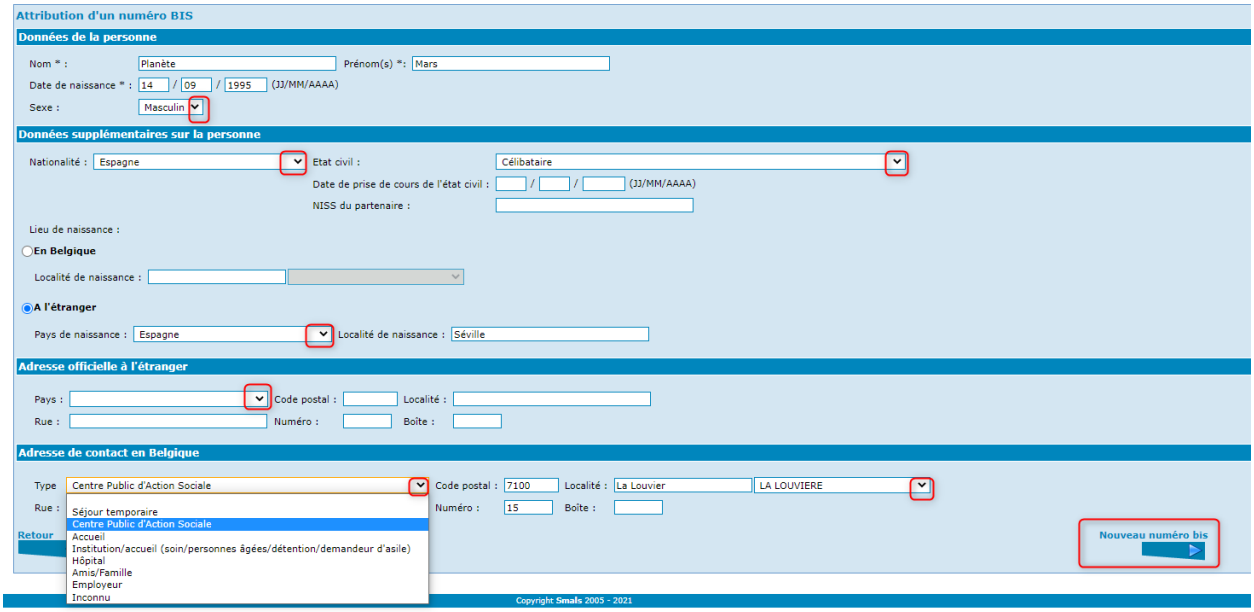


Vous complétez un maximum d'informations et vous validez en activant « Nouveau numéro bis ».

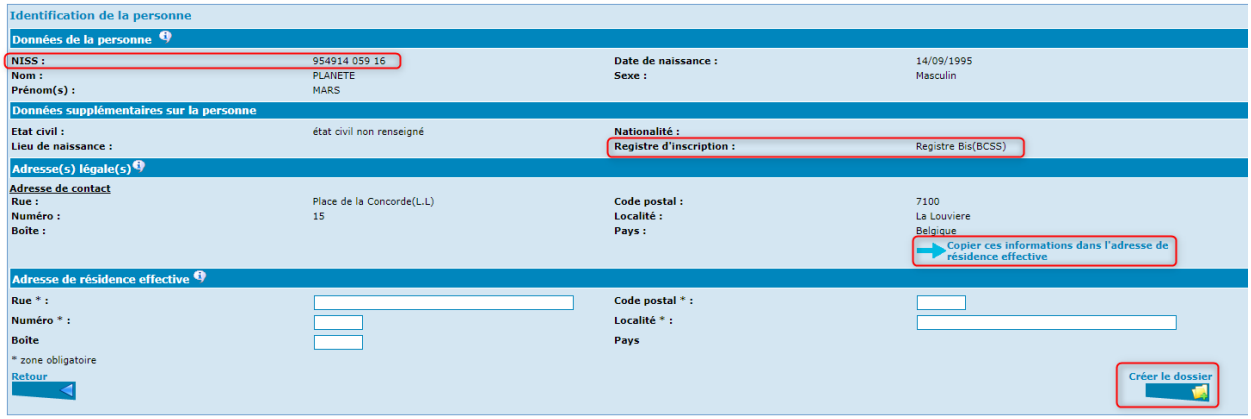
Pour plusieurs champs, vous choisissez l'information en activant le menu déroulant représenté par .

Il faut au moins compléter le nom et le prénom de la personne ainsi que :

- Soit la date de naissance complète et un lieu de naissance complet (une date de naissance 00/00/AAAA est considérée comme incomplète),
- Soit une adresse officielle à l'étranger ou une adresse de contact en Belgique.



Vous constaterez, à la page suivante, qu'un NISS a été octroyé à cette personne et qu'elle est reprise au Registre BIS (BCSS)[2].



Notez qu'un numéro BIS se construit de la même façon qu'un NISS classique, si ce n'est que le mois de naissance est une donnée fictive (on y ajoute 20 ou 40 selon le cas).

Encodez l'adresse de résidence effective ou, s'il s'agit de la même adresse, activez le bouton « Copier ces informations dans l'adresse de résidence effective ».

Ensuite, activez « Créer le dossier ».

[2] Il est toujours possible de faire une demande auprès du Registre BIS pour créer un numéro BIS.
Pour ce faire, vous devez envoyer, par mail, toutes les informations et documents utiles en votre possession, à l'adresse suivante : ocmw-cpas@smals.be

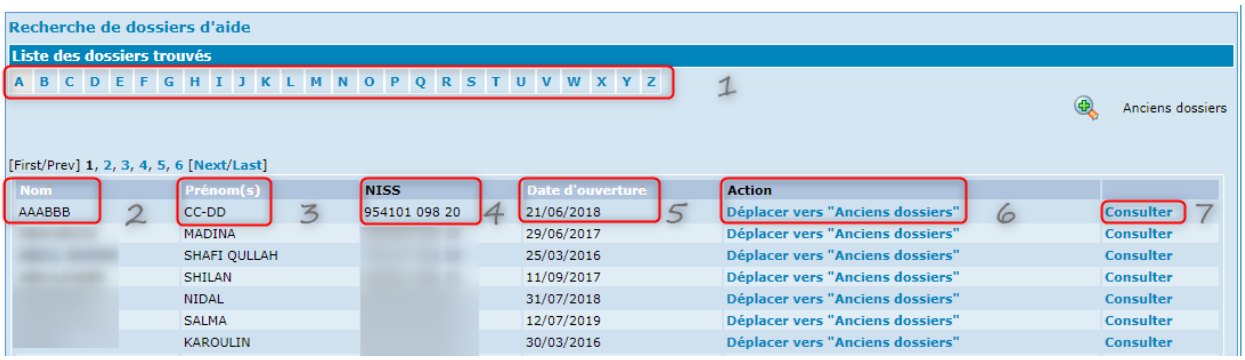
La recherche d'un dossier existant

La recherche via l'option « Dossier du CPAS »

Sur la page d'accueil, activez « Dossier du CPAS ».

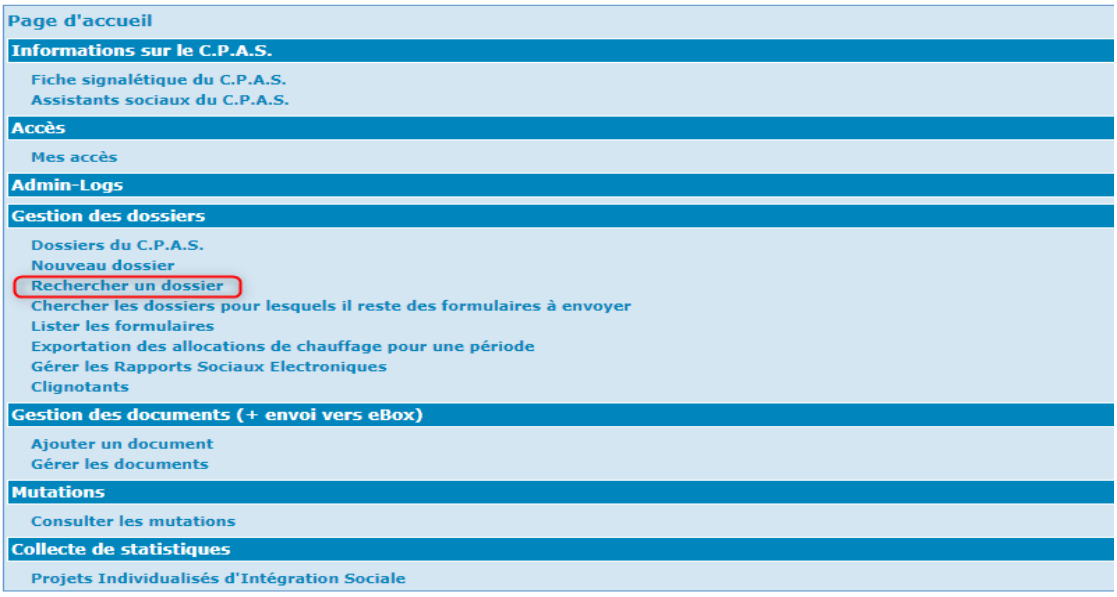
Sur cet écran, vous obtenez :

1. Les dossiers des personnes dont le nom de famille commence par une lettre déterminée;
2. Le nom de famille de la personne;
3. Le prénom de la personne;
4. Le NISS de la personne;
5. La date de l'ouverture du dossier social de la personne;
6. La possibilité de déplacer le dossier vers « Anciens dossiers »;
7. Le bouton « Consulter » qui ouvre la page principale du dossier de l'intéressé.



La recherche via l'option « Rechercher un dossier »

Sur la page d'accueil, activez « Rechercher un dossier ».



La recherche peut s'opérer sur base de 3 éléments différents :

1. Le NISS du bénéficiaire
2. Le nom du bénéficiaire
3. La date d'ouverture du dossier social sous le format JJ/MM/AAAA.

La recherche sera lancée en activant « Rechercher ».

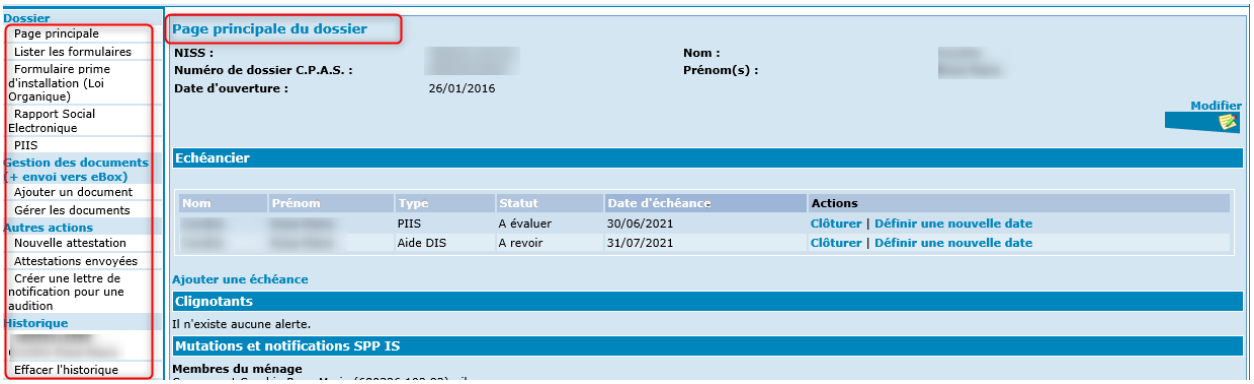
Notez que la recherche sur base des critères repris sous 2 et 3 peut donner plusieurs résultats.

La recherche du NISS doit être effectuée sur base du dernier NISS de la personne (ce dernier étant le seul pris en compte).

La recherche sur base du nom va donner, comme résultat, tous les noms des bénéficiaires principaux dont le nom contient au moins les lettres indiquées.

La page principale et les références du dossier

Après la création d'un dossier ou la recherche d'un dossier existant, l'application affiche la « Page principale du dossier ».



Description et fonctions

Dans le sommaire à gauche de l'écran apparaît dans l'ordre :

- La possibilité de **« Lister les formulaires ».**
  Cette option permet de consulter les formulaires, ayant trait à l'intéressé ou à son dossier, qui existent dans la base de données du SPP IS.

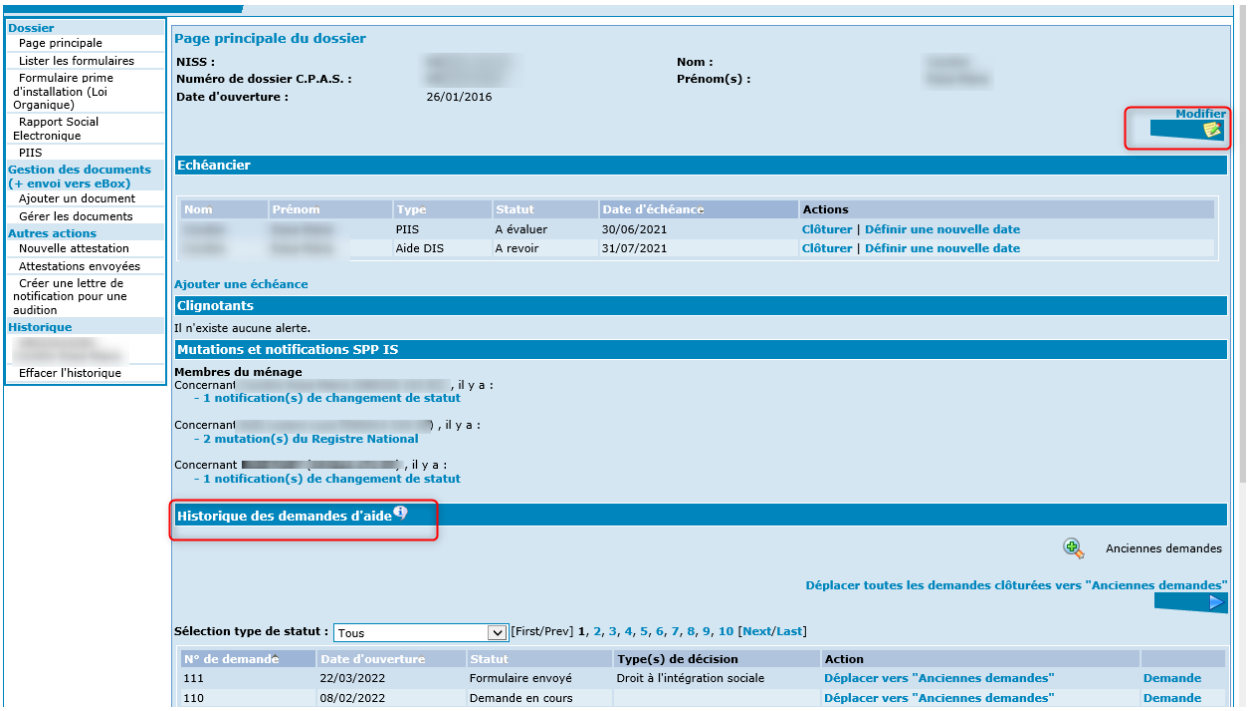
Ces formulaires ne sont pas liés aux allocations de chauffage. Ils sont liés au Droit de l'intégration sociale, à l'aide sociale relevant de la Loi 65, aux primes d'installation, …

- La possibilité d'introduire un formulaire de demande de **prime d'installation dans le cadre de la Loi organique** (hors Droit à l'Intégration Sociale et hors Equivalent RIS).
- L'option pour **consulter le Rapport Social Electronique**.
- L'option pour **la gestion des PIIS.**
- L'option pour **la gestion des documents et l'envoi vers l'eBox citoyen** :
  ajouter un document et gérer les documents.
- **Les commandes pour introduire, modifier ou annuler manuellement une attestation multifonctionnelle**.
- **L'option pour consulter les attestations multifonctionnelles** envoyées.
- **La possibilité de générer une lettre de notification d'audition** à l'intéressé.
- Enfin, **l'historique des dossiers** que vous avez consultés pendant votre travail.
  Vous pouvez donc facilement naviguer d'un dossier à l'autre en activant le nom de la personne concernée.
  Vous avez, aussi, la possibilité d'effacer cet historique via l'option « Effacer l'historique ».

Pour toutes ces fonctions, nous vous invitons à vous référer aux manuels ad hoc sur [Primaweb | Primabook](#).

Si vous désirez introduire un n° de dossier propre à votre CPAS et autre que le NISS de la personne, ou modifier la date d'ouverture du dossier, activez « Modifier » (voir paragraphe suivant).

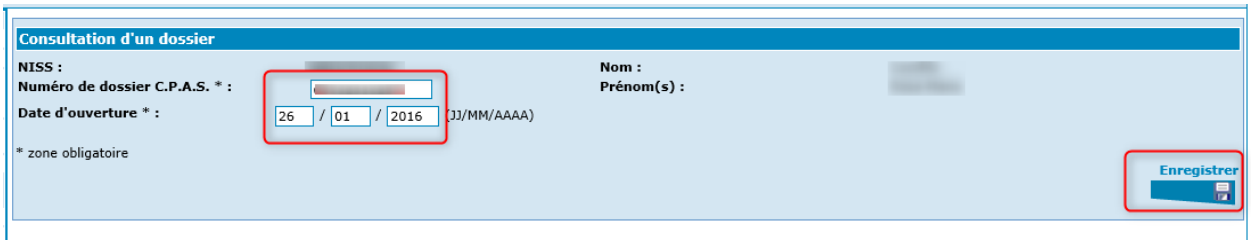
Si la personne est déjà connue et a déjà fait l'objet de demandes, vous verrez le dossier apparaître dans l'historique des demandes d'aide.



Modifier les références d'un dossier

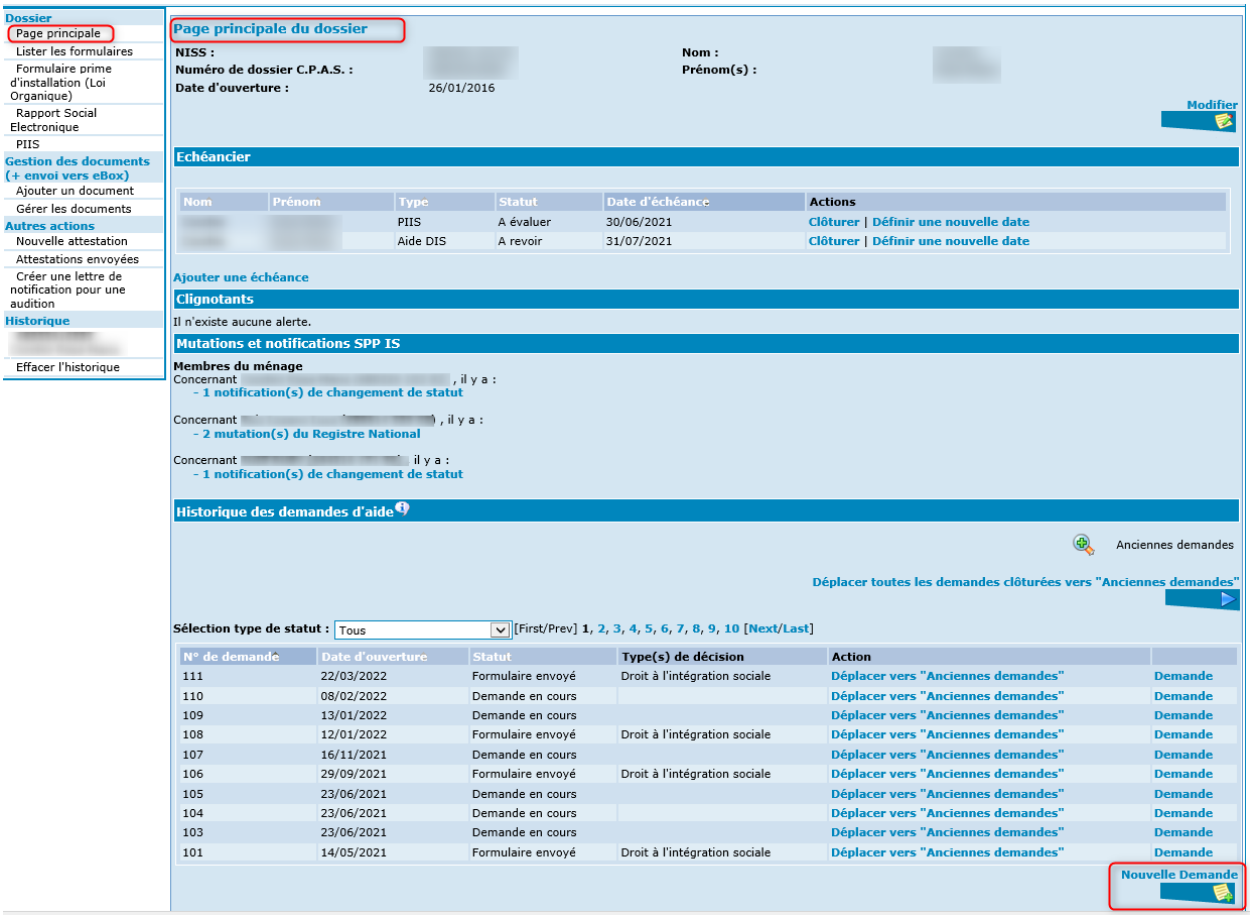
Sur la page principale du dossier, lorsque vous activez "Modifier", deux champs de l'identification s'ouvrent.

- Encodez le n° de dossier propre à votre CPAS et/ou la date d'ouverture souhaitée.
- Le n° de dossier doit comprendre au minimum un caractère (à l'exception d'un espace) et au maximum 11 caractères.
- Activez « Enregistrer ».

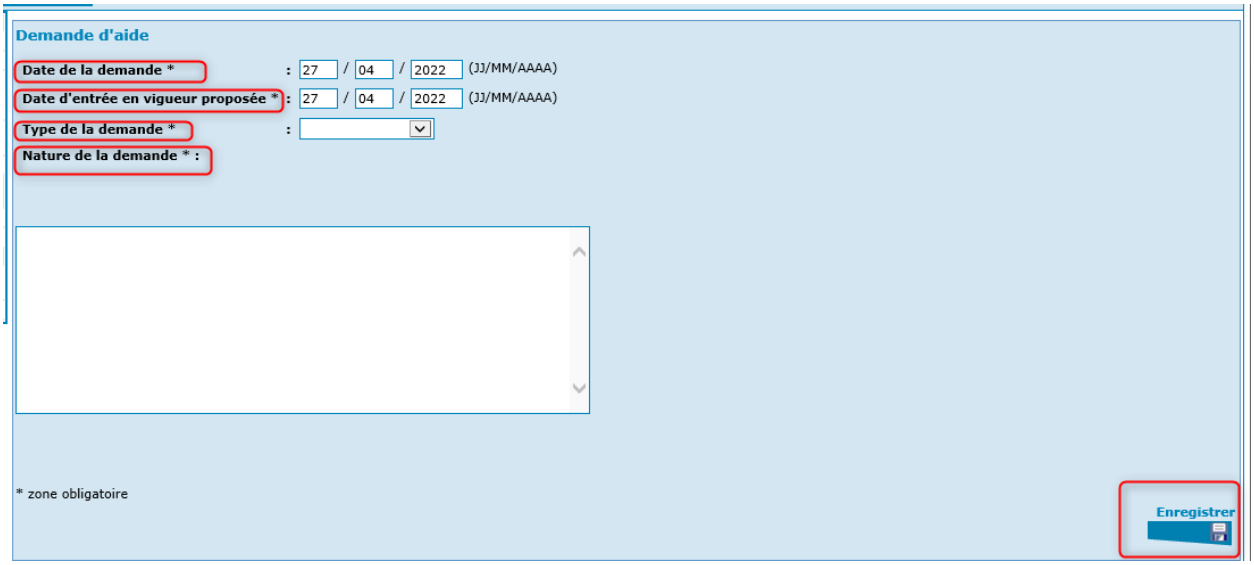


La création d'une nouvelle demande

Au départ de la page principale du dossier, activez l'option « Nouvelle demande » pour créer la demande de la personne.



Vous arrivez dans la fenêtre suivante :



Dans cet écran, vous introduisez obligatoirement :

- La date de la demande
- La date d'entrée en vigueur proposée
- Le type de la demande, qui sera soit « demande », soit « agissant d'office » via le menu déroulant
- La nature de la demande

Enregistrez votre encodage.

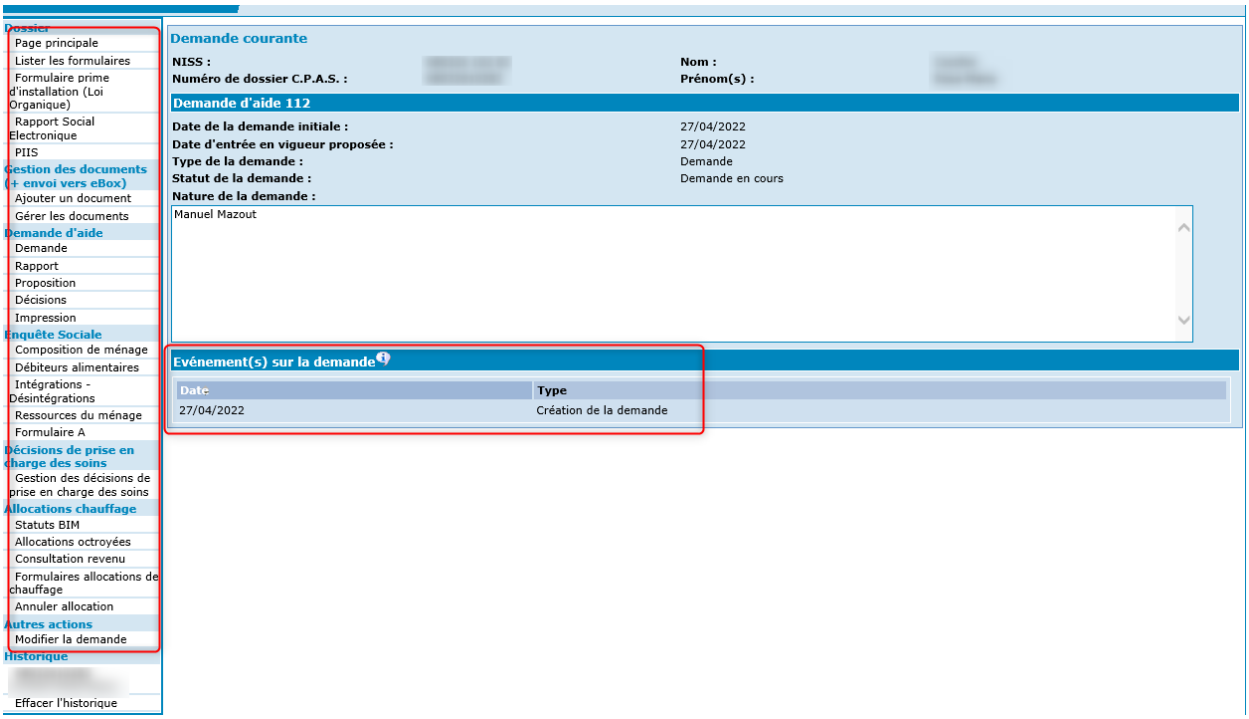
Attention :

La date de la demande ne pourra plus être changée dès que ce formulaire sera enregistré.
Veillez à son exactitude.
Dès que la demande est enregistrée et créée, le demandeur sera automatiquement intégré dans le répertoire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale comme « Dossier en enquête » et ce, de la date de la demande jusqu'au 30ème jour qui suit (ex : une demande, créée en date du 15/01, générera automatiquement une intégration « en enquête » du demandeur jusqu'au 14/02).

Si la « date d'entrée en vigueur » est antérieure à la « date de la demande », il faudra impérativement compléter immédiatement les dates d'intégration de la personne.
De même, vous devrez impérativement intégrer tous les bénéficiaires secondaires présents dans le ménage pour permettre l'enquête sociale (cf. chapitre « Les intégrations des membres du ménage »).

En bas de la page, vous pouvez consulter la liste des « Evénements sur la demande » (= actions déjà réalisées concernant cette demande).

Apparaît également sur le côté gauche, un sommaire reprenant les actions possibles à partir de la demande.



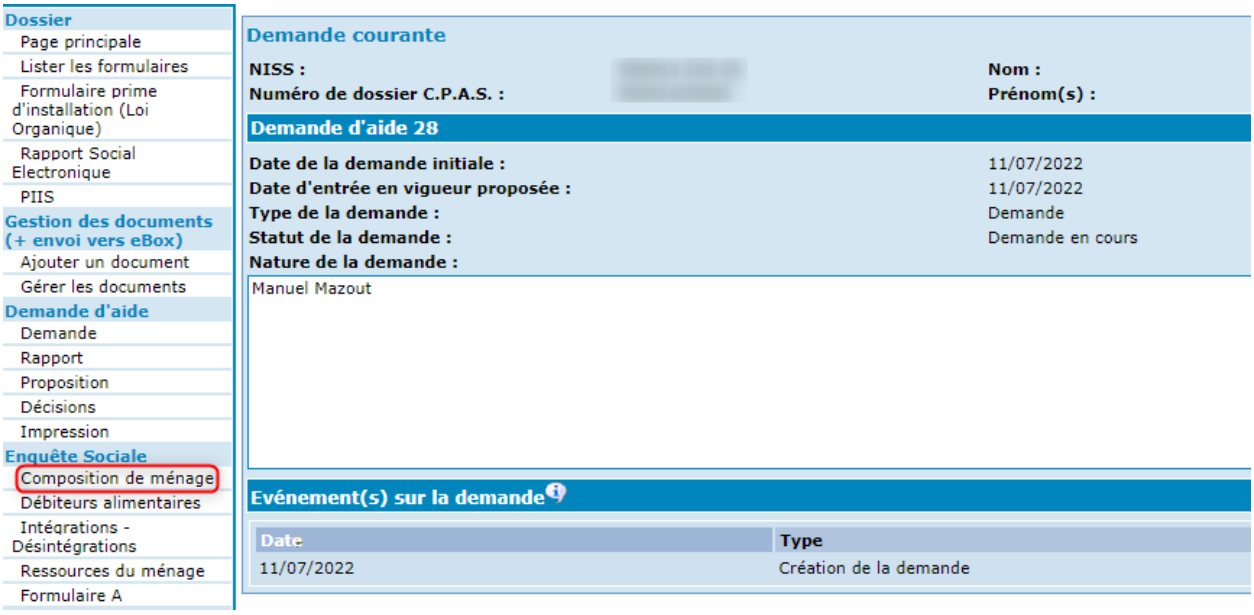
Vous pouvez continuer l'encodage du dossier en entamant l'enquête sociale.

Si la personne revient vous voir avec un complément d'informations, voyez le chapitre « Modifier la demande » plus loin.

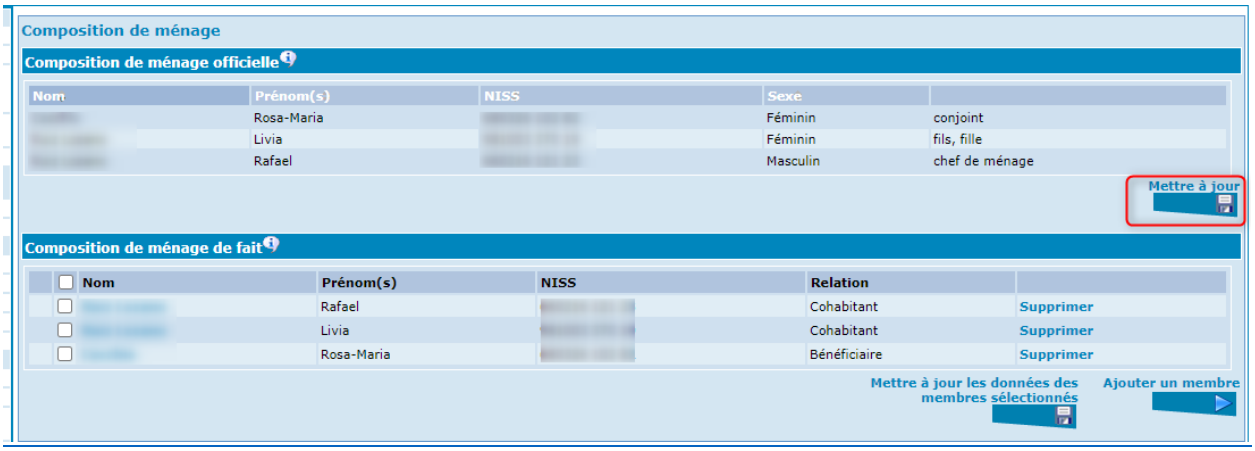
La composition de ménage

La composition de ménage officielle

Activez « Composition de ménage ».



L'application affiche la composition de ménage officielle (celle reprise au Registre national) et mentionne la situation telle qu'elle existait lors de la création de la demande.
Si la situation du demandeur a changé, les données peuvent être actualisées en appuyant sur le bouton « Mettre à jour ».

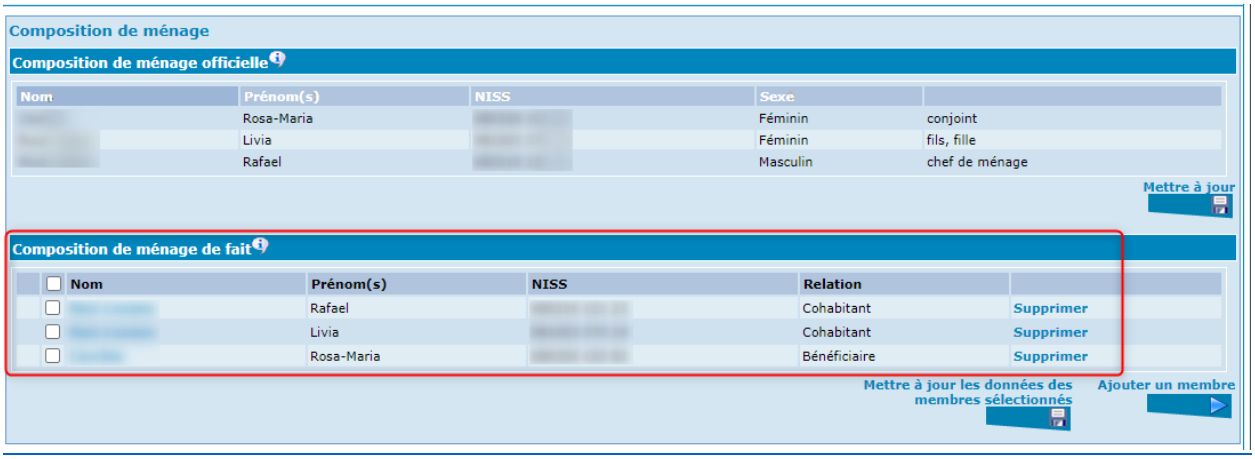


Cette mise à jour est possible tant que la demande n'a pas été soumise au Conseil.
Après, le bouton « Mettre à jour » disparaîtra.

La composition de ménage de fait

Activez « Composition de ménage ».

En plus de la composition de ménage officielle, l'application affiche la composition de ménage de fait.

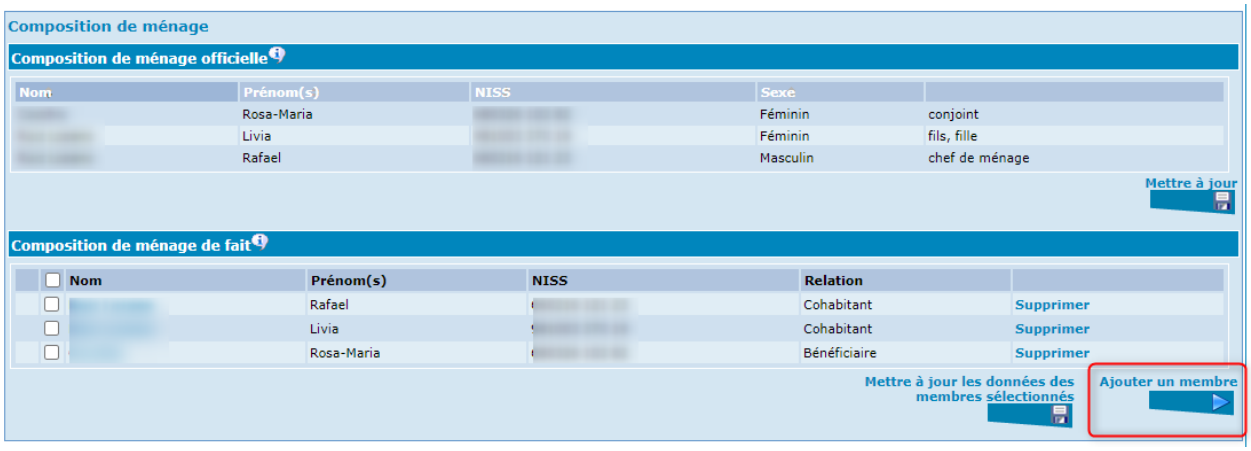


Elle est, en principe, constituée des mêmes éléments que la composition de ménage officielle.
Toutefois, cette dernière peut subir des modifications telles que l'ajout ou le retrait d'un ou plusieurs membres du ménage et la mise à jour des données des membres sélectionnés.
Il s'agit de faire correspondre la composition de ménage de fait à la réalité de terrain.
C'est également dans cette partie que vous renseignerez les relations entre les membres du ménage de fait.

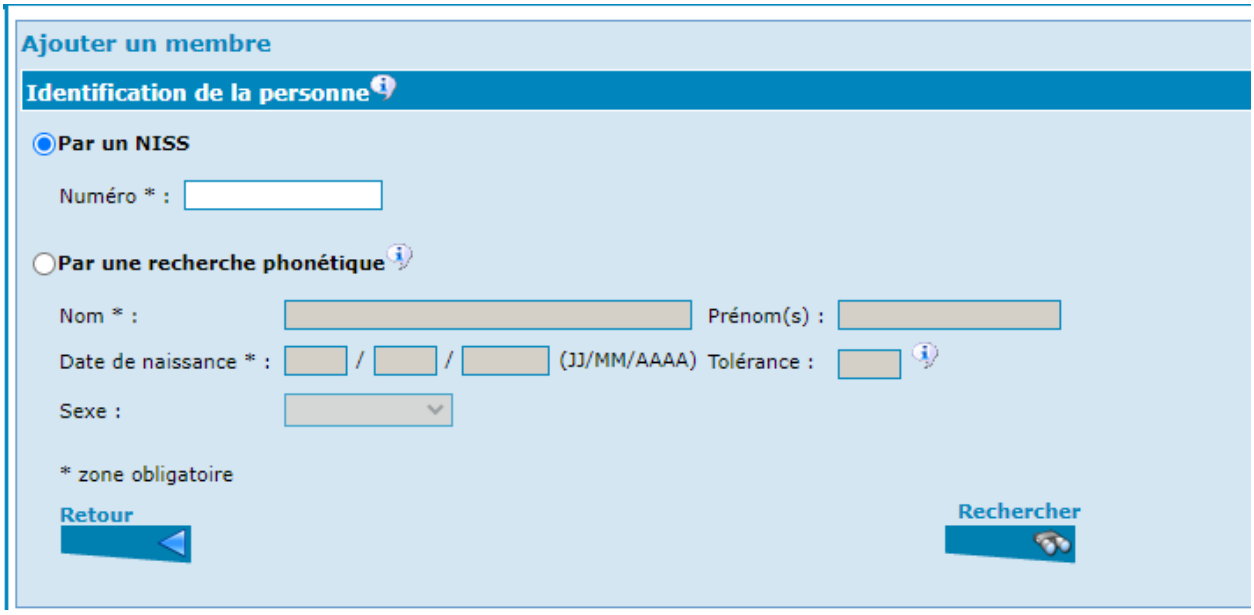
Toutes les manipulations décrites, ci-dessous, ne sont possibles que si la demande n'est pas soumise au Conseil. Après, aucune modification ne pourra plus avoir lieu sauf en utilisant l'option « Modifier la demande » décrite plus loin dans ce manuel.

Ajouter une personne dans la composition de ménage de fait

Afin d'ajouter un membre au ménage de fait, activez « Ajouter un membre ».



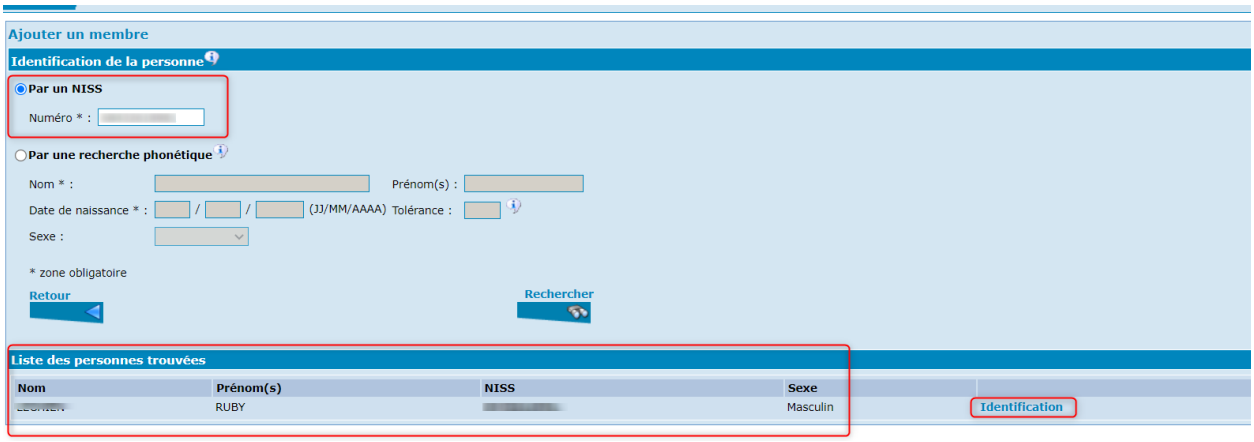
Vous arrivez dans la fenêtre suivante :



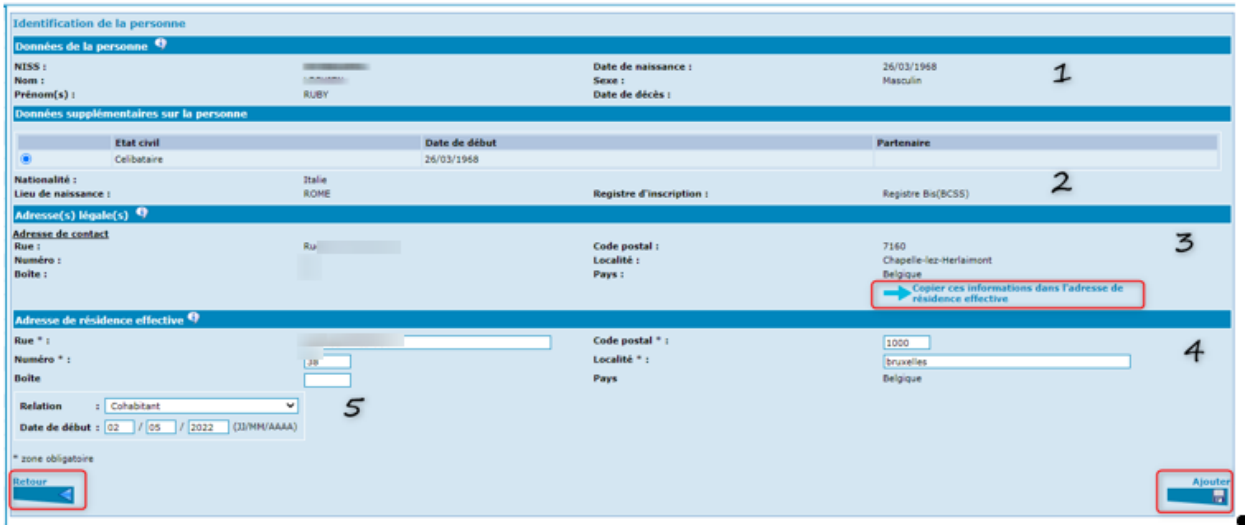
La recherche de la personne à ajouter, en tant que membre du ménage, s'effectue de la même manière que pour identifier le bénéficiaire au moment de la création du dossier social (voir supra).

Par simplification, nous procèderons à une identification au moyen du NISS de la personne.

Après avoir validé la recherche en activant le bouton « Rechercher », nous obtenons le résultat repris dans le cadre « Liste des personnes trouvées ».



En activant le bouton « Identification », nous obtiendrons la page suivante :



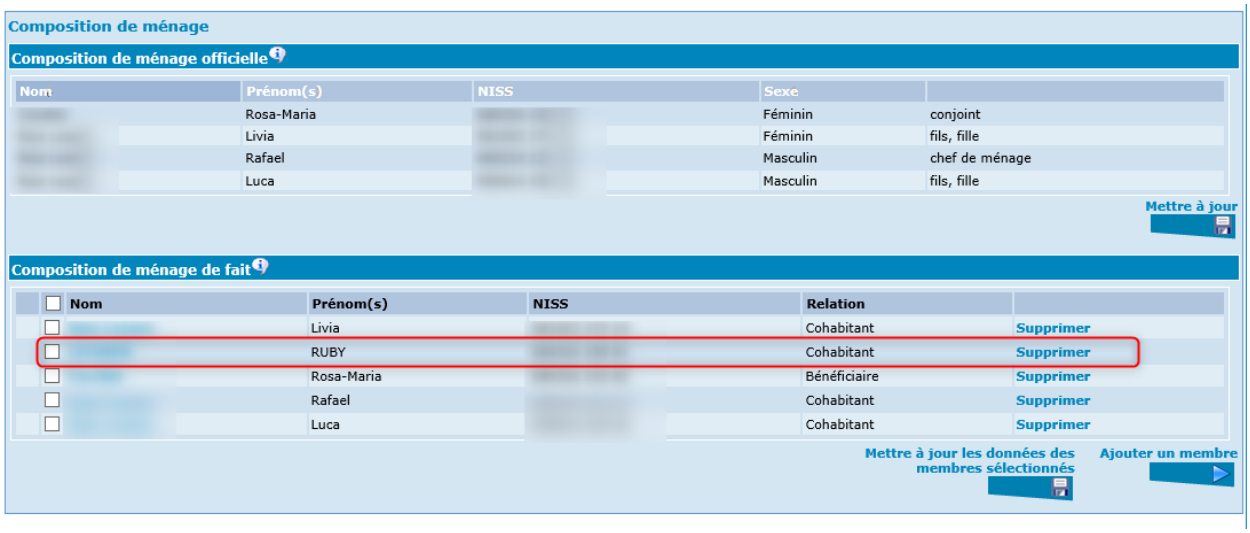
Cinq zones sont à distinguer :

1. Les données relatives à la personne
2. Les données supplémentaires sur la personne
3. L'adresse légale de la personne
4. L'adresse de résidence effective
5. La relation à établir entre le bénéficiaire et le membre du ménage de fait, et la date de début de cette relation

Les 3 premières zones sont des données telles que reprises au Registre national. Elles sont immuables.
Par contre, les données reprises aux zones 4 et 5 doivent faire l'objet d'un encodage de votre part.

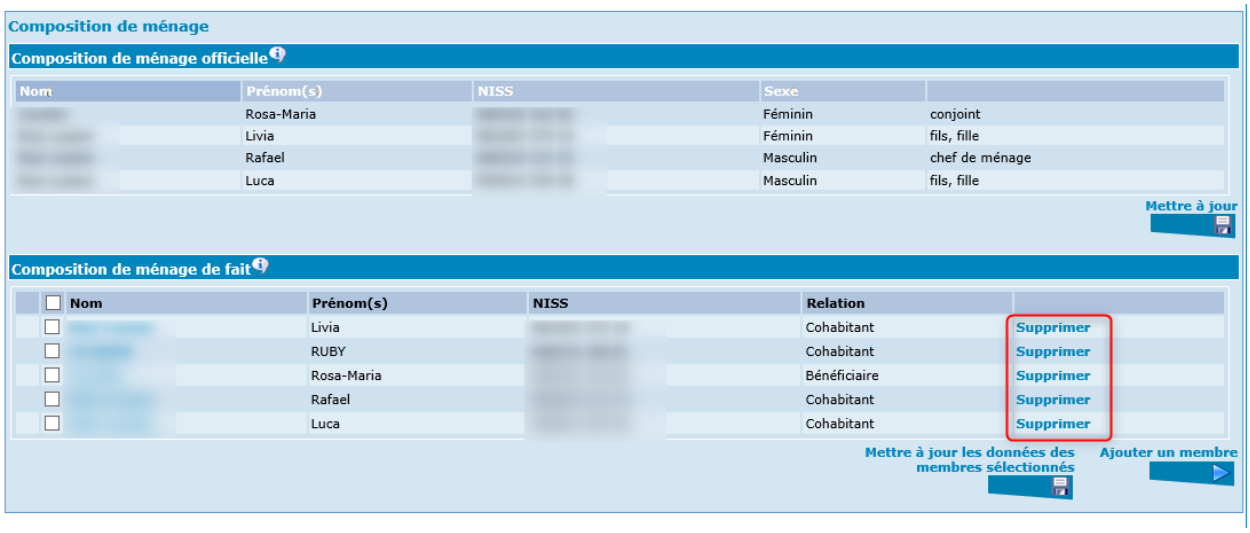
Si l'adresse effective est identique à l'adresse légale, vous avez la possibilité de la copier avec le bouton « Copier ces informations dans l'adresse de résidence effective ». Après avoir complété ces zones, activez la validation au moyen du bouton « Ajouter ».
Si les données ne sont pas satisfaisantes, il est possible de revenir à l'écran précédent en activant

le bouton « Retour ».
Si vous choisissez de valider, vous constaterez, à l'écran suivant, que la personne a été ajoutée à la composition de ménage de fait.



Supprimer une personne dans la composition de ménage de fait

Il vous est également possible de retirer quelqu'un de la composition de ménage de fait en activant le bouton « Supprimer ».



Aucune confirmation ne vous sera demandée pour la suppression d'une personne de la composition de ménage de fait.
Tous les membres du ménage peuvent être supprimés à l'exception du bénéficiaire principal.

La relation entre les membres du ménage de fait

Les liens entre les membres du ménage sont importants car ils détermineront par la suite les informations à encoder pendant l'enquête sociale et celles transmises au SPP IS lors de l'envoi des formulaires.

La relation peut être cohabitant, partenaire, ascendant/descendant du premier degré ou enfant mineur à charge.
La date de début s'encodera selon le modèle JJ/MM/AAAA.

Sera considéré comme

- **Partenaire** : la personne avec qui le demandeur constitue un ménage de fait.
- **Enfant mineur** : tout enfant mineur présent dans le ménage dont le demandeur a effectivement la charge.
- **Ascendant/descendant du premier degré** : toute personne majeure présente dans le ménage et répondant à cette définition légale (y compris un enfant majeur à charge).
- **Cohabitant** : toute personne qui ne rentre pas dans les 3 catégories ci-dessus.

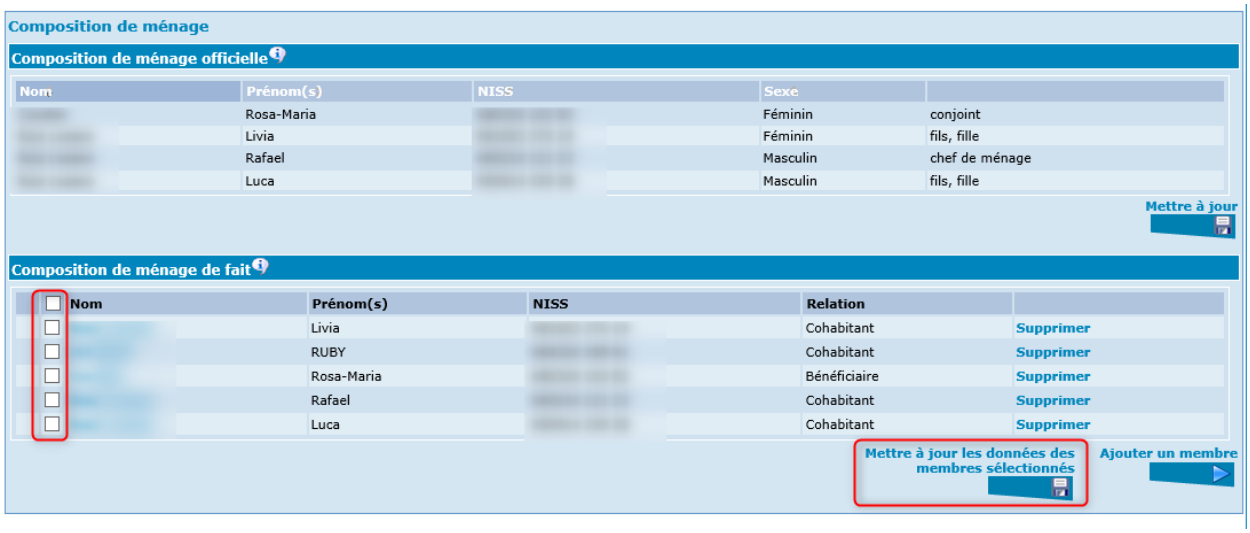
Exemple :

Un demandeur vit avec sa mère, un frère mineur et un frère majeur ainsi qu'avec sa compagne/son compagnon et son enfant mineur.
Le lien entre les membres du ménage seront repris comme suit :

Demandeur :	bénéficiaire
Mère :	ascendant/descendant 1er degré
Frère mineur :	cohabitant (il n'est pas à charge du demandeur)
Frère majeur :	cohabitant (c'est un co-latéral du demandeur)
Compagne/Compagnon :	partenaire
Enfant :	enfant mineur à charge

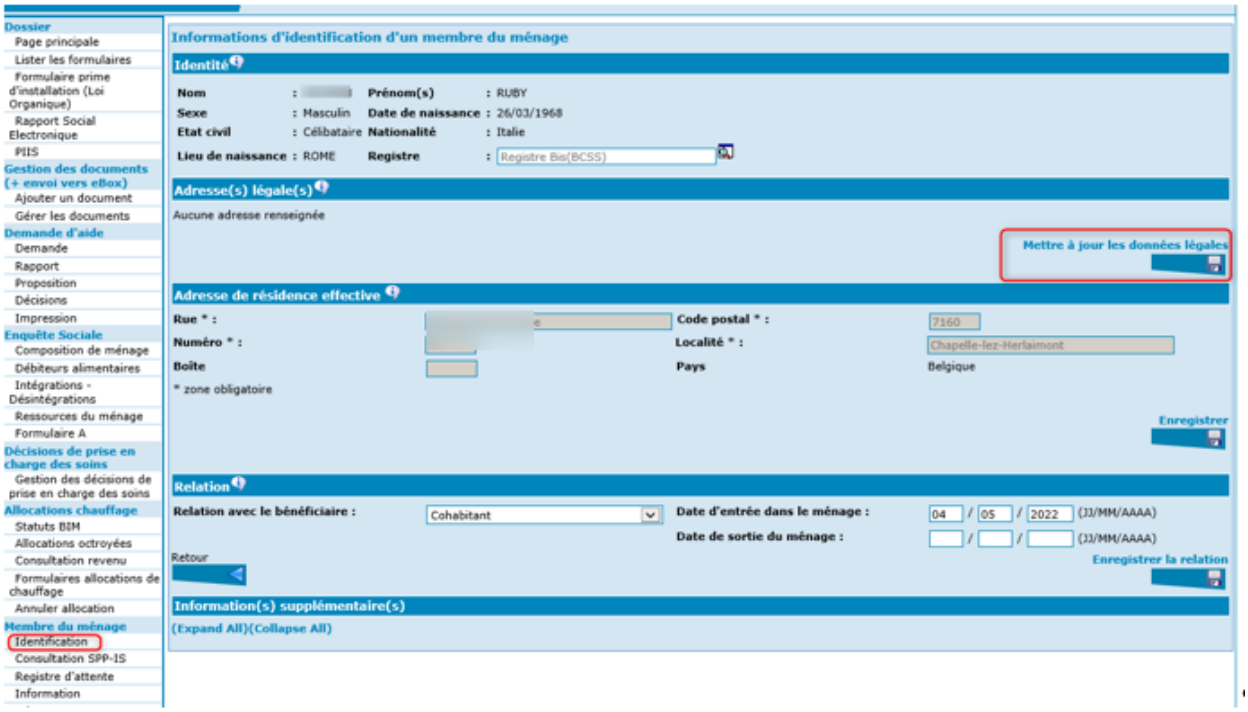
Mettre à jour les données des membres du ménage de fait

Il est possible de mettre à jour les données des membres du ménage de fait.
Cette mise à jour actualisera toutes les données d'identification de la personne ainsi que ses adresses légales.
Pour effectuer cette manipulation, vous sélectionnez les personnes concernées et activez « Mettre à jour les données des membres sélectionnés ».



Cette mise à jour est également possible à partir de l'écran « Identification ».

Vous accédez à cet écran en activant le nom du membre dans la composition de ménage de fait.



L'enregistrement a été effectuée correctement !

Informations d'identification d'un membre du ménage

Identité

Nom	:	**Prénom(s)**	: RUBY
Sexe	: Masculin	**Date de naissance**	: 26/03/1968
Etat civil	: Célibataire	**Nationalité**	: Italie
Lieu de naissance	: ROME	**Registre**	: Registre Bis(BCSS)

Adresse(s) légale(s)

Adresse résidentielle

Rue :		**Code postal :**	7160
Numéro :		**Localité :**	Chapelle-lez-Herlaimont
Boîte :		**Pays :**	Belgique

Adresse de contact

Rue :		**Code postal :**	7160
Numéro :		**Localité :**	Chapelle-lez-Herlaimont
Boîte :		**Pays :**	Belgique

Mettre à jour les données légales

Adresse de résidence effective

Rue * :		**Code postal * :**	7160
Numéro * :		**Localité * :**	Chapelle-lez-Herlaimont
Boîte		**Pays**	Belgique

* zone obligatoire

Enregistrer

Relation

Relation avec le bénéficiaire : Cohabitant

Date d'entrée dans le ménage : 04 / 05 / 2022 (JJ/MM/AAAA)

Date de sortie du ménage : / / (JJ/MM/AAAA)

Retour

Enregistrer la relation

Information(s) supplémentaire(s)

(Expand All)(Collapse All)

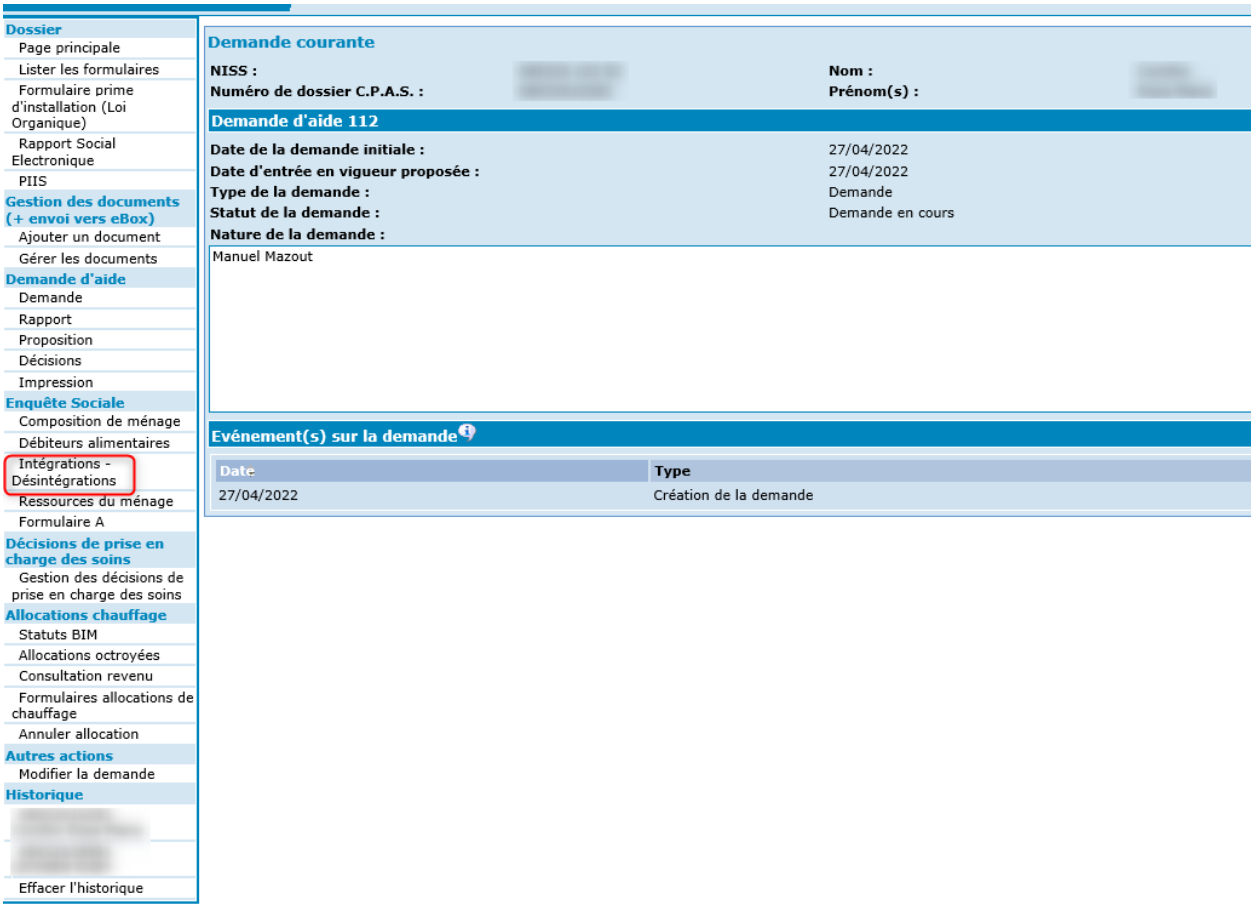
Les intégrations et désintégrations à la BCSS[3]

L'intégration des membres du ménage

L'intégration « en enquête », au sein de la BCSS (code qualité 1), est effectuée **automatiquement** par PrimaWeb **pour une durée d'un mois**, à partir de la date de la demande, pour **le bénéficiaire principal**, **au moment de la création de la demande**.

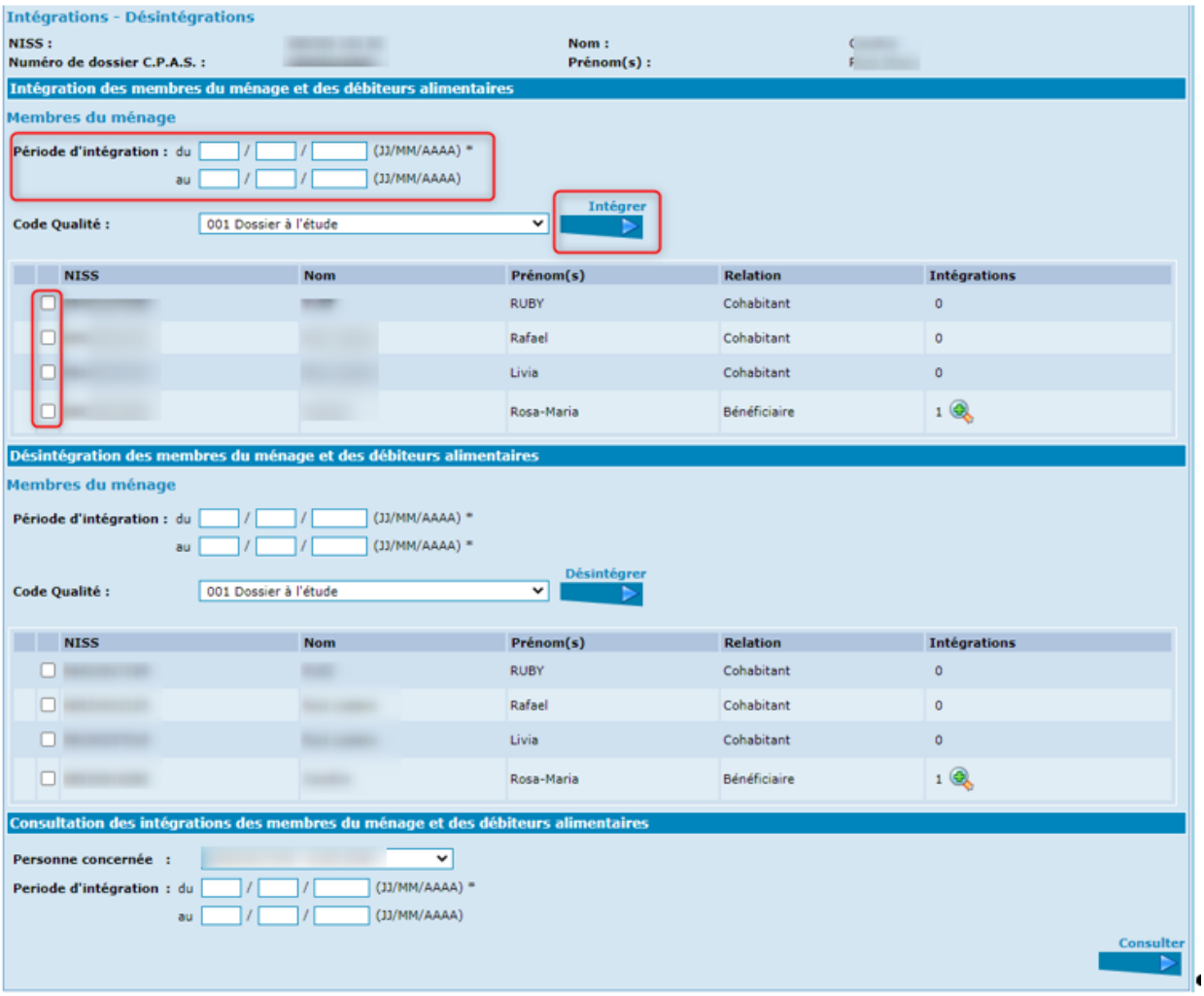
Par contre, **les autres personnes** qui font partie du ménage de fait **doivent,** le cas échéant**, être intégrées manuellement**.

Activez « Intégrations - Désintégrations » dans le menu à gauche de l'écran.



Vous arrivez sur l'écran suivant :

[3] Veuillez vous référer au manuel spécifique sur Primaweb | Primabook



La période d'intégration est à compléter sous le format JJ/MM/AAAA. Si vous ne communiquez qu'une date de début, l'intégration se fera d'office pour une durée de **2 mois**.

Les règles d'intégration de la BCSS stipulent qu'une intégration « en enquête » ou « dossier à l'étude» (code qualité 1) peut avoir une durée maximum de 2 mois.
Il se peut que cette date ne corresponde pas au début de l'aide à accorder. Si cette date de début d'aide est postérieure à la date de début d'intégration, vous ne devez rien changer. Par contre, si la date de début de l'aide est antérieure à la date de début d'intégration, vous devrez adapter cette dernière pour le bénéficiaire principal et les bénéficiaires secondaires.

Sélectionnez ensuite la ou les personnes que vous souhaitez intégrer.
Terminez en activant le bouton « Intégrer ».

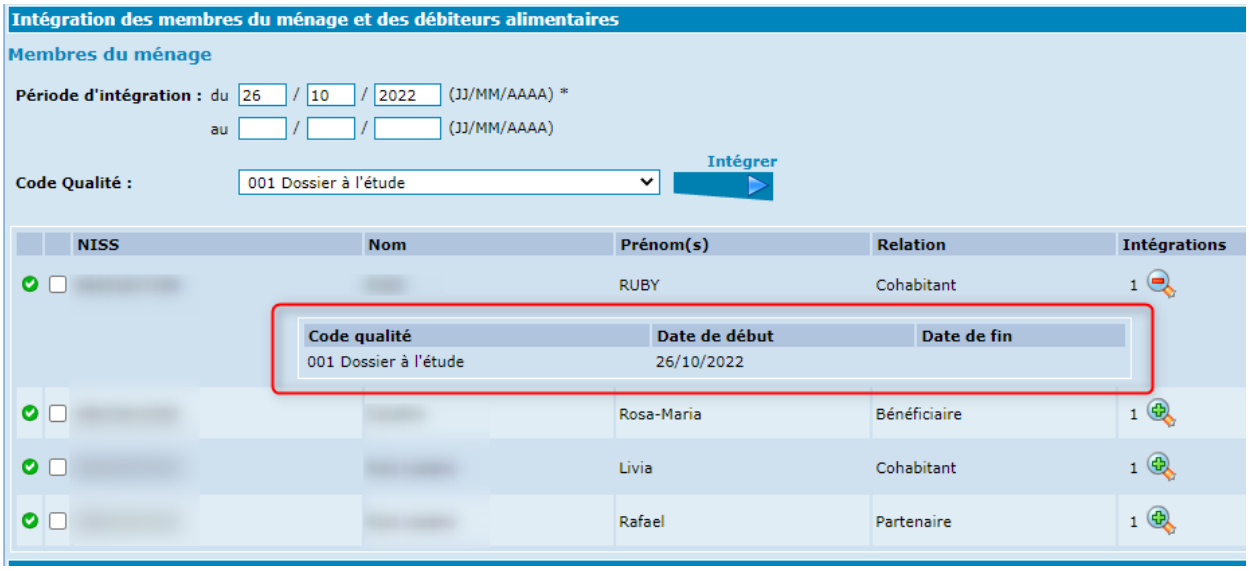
Dans le cadre des allocations de chauffage, il est indispensable d'intégrer « en enquête » tous les membres du ménage.

Vous obtenez le résultat suivant :

Le signe vert en début de ligne signale que l'intégration a été correctement effectuée pour la période demandée. Un signe rouge indiquerait qu'il y a eu un problème lors de l'intégration et que celle-ci n'est donc pas effectuée.

La loupe verte, en fin de ligne, permet de consulter la période d'intégration.

Si aucune date de fin n'est renseignée, cela veut dire que la personne a été intégrée pour la période maximum autorisée pour le code qualité.



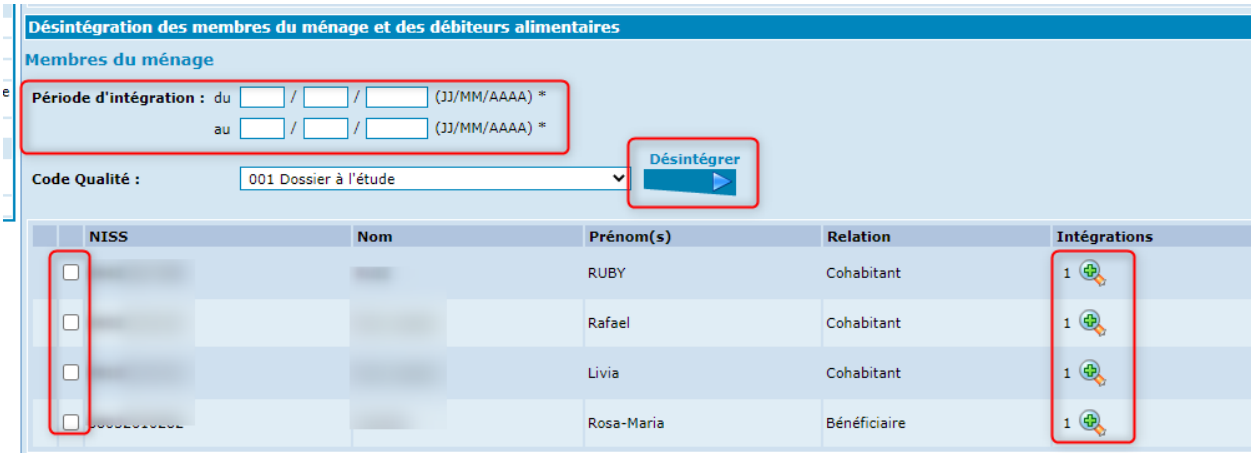
La désintégration des membres du ménage

Dans cette partie d'écran, vous pouvez désintégrer un ou plusieurs membres du ménage.

Pour cela, vous devez

- introduire la date de début et **de fin de la période de désintégration**,
- sélectionner le(s) membre(s) du ménage,
- activer le bouton « Désintégrer ».

Vous avez également la possibilité de consulter la période d'intégration en cliquant sur la loupe verte.



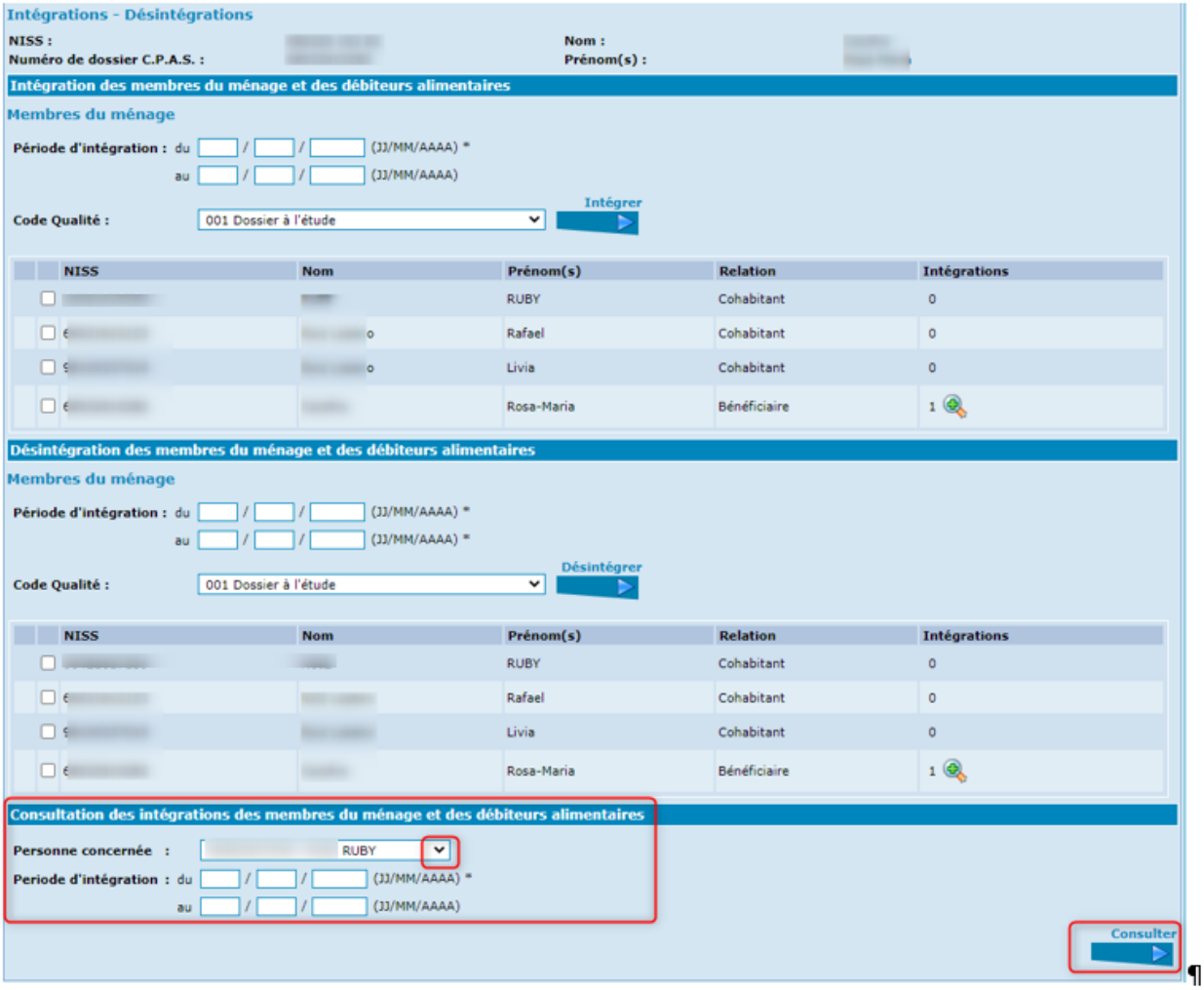
L'intégration et la désintégration d'un débiteur alimentaire

Nous vous invitons à vous référer au manuel spécifique sur [Primaweb | Primabook]

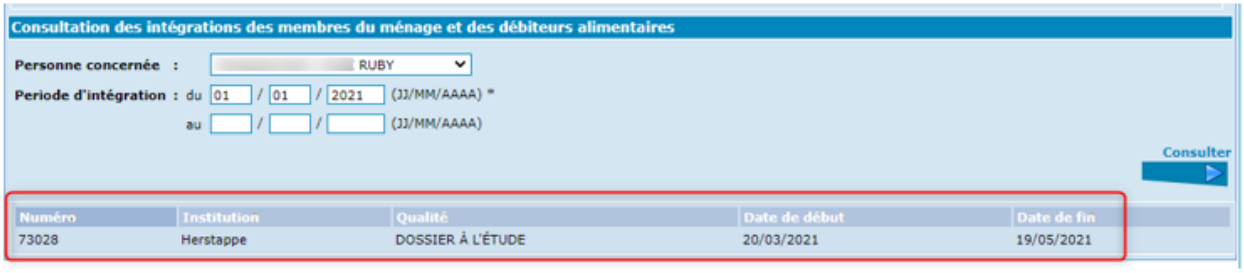
La consultation de la base de données des intégrations au sein de la BCSS

Dans la même page, il est également possible de consulter les intégrations existantes pour chaque membre du ménage de fait.

Choisissez dans le menu déroulant, l'identité de la personne pour laquelle vous souhaitez interroger la base de données de la BCSS.
Compléter la période pour laquelle vous souhaitez procéder à l'interrogation. A défaut d'ajouter une date de fin, la requête se fait sans date de fin, c'est-à-dire que les périodes futures à la date de consultation seront également données. La validation se fait au moyen du bouton « Consulter ».



Vous obtenez le résultat suivant :



Consultation des intégrations des membres du ménage et des débiteurs alimentaires

Personne concernée : RUBY

Periode d'intégration : du 01 / 01 / 2021 (JJ/MM/AAAA) *

au / / (JJ/MM/AAAA)

Consulter

Numéro	Institution	Qualité	Date de début	Date de fin
73028	Herstappe	DOSSIER À L'ÉTUDE	20/03/2021	19/05/2021

Le tableau récapitulatif des codes d'intégration à la BCSS[4]

Codes qualité	Libellés	Durée proposée
001	En enquête	Maximum 2 mois
002	RIS	Maximum 1 an
003	Equivalent RIS	Maximum 1 an
004	Autre aide financière	Maximum 1 an
005	Membre du ménage sans aide	Maximum 1 an
006	Emploi subsidié	Maximum 1 an
007	Médiation collective/Accompagnement budget	Maximum 5 ans
008	Services (famille, séniors , etc.)	Maximum 5 ans
009	Autres formes d'accompagnement	Maximum 5 ans
020	Collaborateur en enquête (Vesta)	Maximum 2 mois
021	Collaborateur (Vesta)	Date de début de la mise au travail jusqu'au jour de la pension
030	Débiteur d'alimentaires	Maximum 1 an
031	Dette en dehors de toute dette sociale en cours	Maximum 1 mois
040	Bénéficiaire de l'allocation de chauffage	1 an : du 01/01 au 31/12 d'une année

[4] Veuillez consulter le manuel relatif aux intégrations/désintégrations pour plus d'informations concernant les codes qualités et les règles d'intégrations : Primaweb | Primabook

Lors de toute consultation, la BCSS vérifiera que votre Centre a généré une intégration « en enquête » au moins le jour de la consultation.

Lors de tout envoi de formulaires, la BCSS vérifiera que votre Centre a intégré l'ensemble des membres du ménage de fait au moins le jour de la date d'entrée en vigueur de votre formulaire ET le jour de l'envoi de celui-ci.

Lors de la création de la demande, PrimaWeb intégrera **automatiquement** le bénéficiaire principal en code qualité 1 « en enquête » pour une durée de **1 mois**.

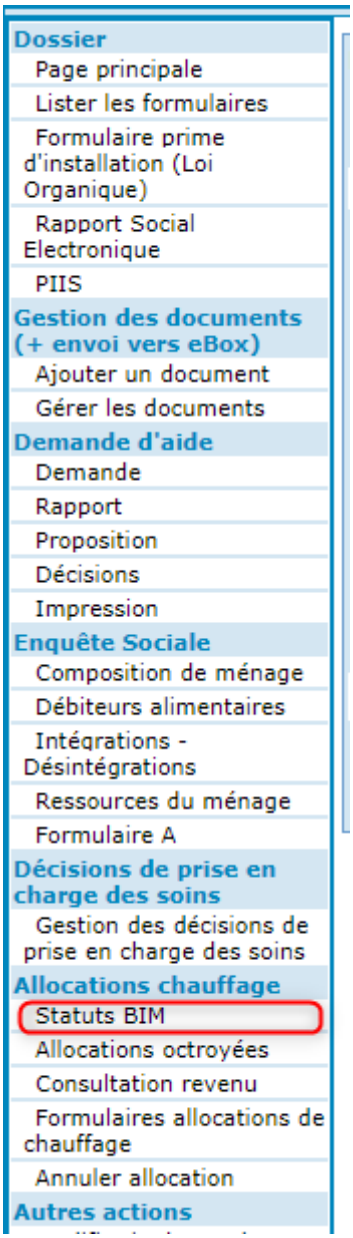
Les intégrations en code qualité 40 se génèrent automatiquement pour l'ensemble des membres de la composition de ménage de fait du 01 janvier au 31 décembre de l'année de la période de chauffe lors de l'envoi du 1er formulaire de la saison.

L'année de la période de chauffe est déterminée par la date de livraison.

Toutes les personnes, pour lesquelles vous souhaitez effectuer une consultation, doivent être intégrées **manuellement** en code qualité 1 « en enquête », c'est-à-dire « Dossier à l'étude ». La période d'intégration sera de **2 mois** si vous n'indiquez pas de date de fin comme expliqué, plus haut, dans ce chapitre, paragraphe « L'intégration des membres du ménage ».

Les consultations du statut BIM et des revenus

La consultation du répertoire mutualiste des statuts BIM



Les intégrations étant réalisées, vous pouvez maintenant vérifier si un des membres du ménage bénéficie d'un statut BIM.

Cette étape est indispensable pour le bon déroulement de la gestion du dossier.

Dans le menu, activez « Statuts BIM ».

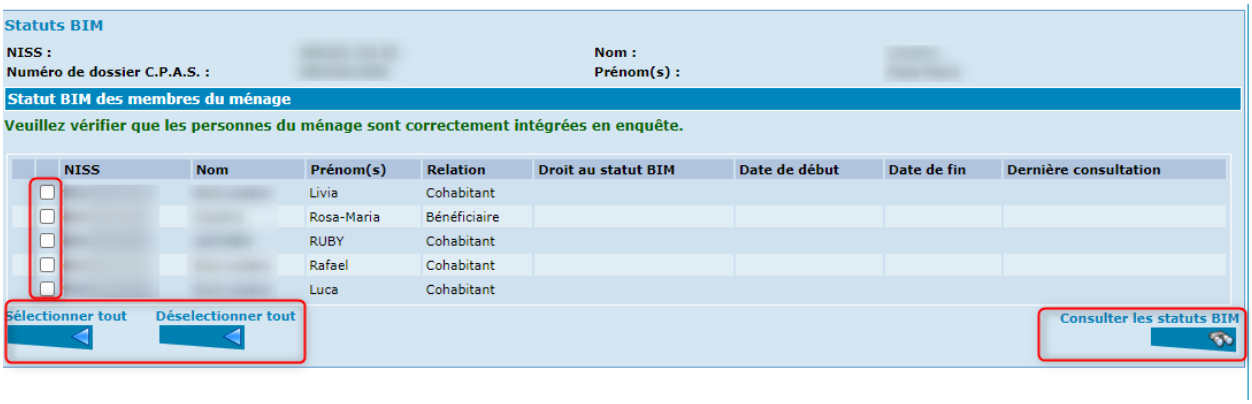
L'écran suivant apparaît.

Vous sélectionnez :

- Soit chacun des membres du ménage en cochant la case devant le NISS
- Soit tous les membres du ménage en activant « Sélectionner tout »

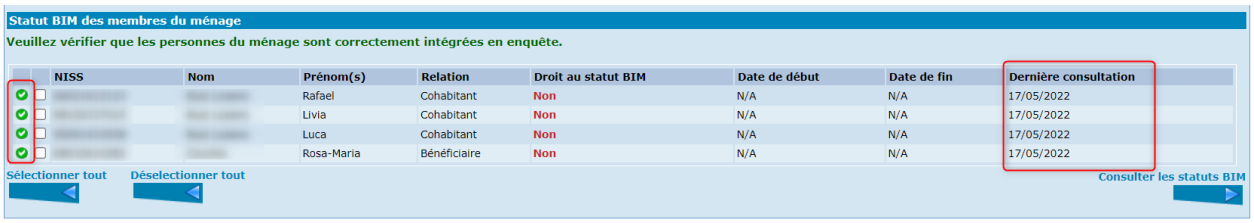
L'option « Désélectionner tout » décochera tous les membres du ménage sélectionnés.

La sélection effectuée, activez « Consulter les statuts BIM ».



Lorsque la consultation a été réalisée avec succès, un signe vert apparaît à gauche du NISS.

Vous constaterez également que PrimaWeb enregistre et renseigne la date de la dernière consultation de ce répertoire. Ceci afin de limiter le nombre de consultations ainsi que le nombre de flux transitant par la BCSS.



La consultation des statuts BIM est obligatoire pour toutes les personnes relevant de la catégorie 1 (les bénéficiaires d'une intervention majorée).

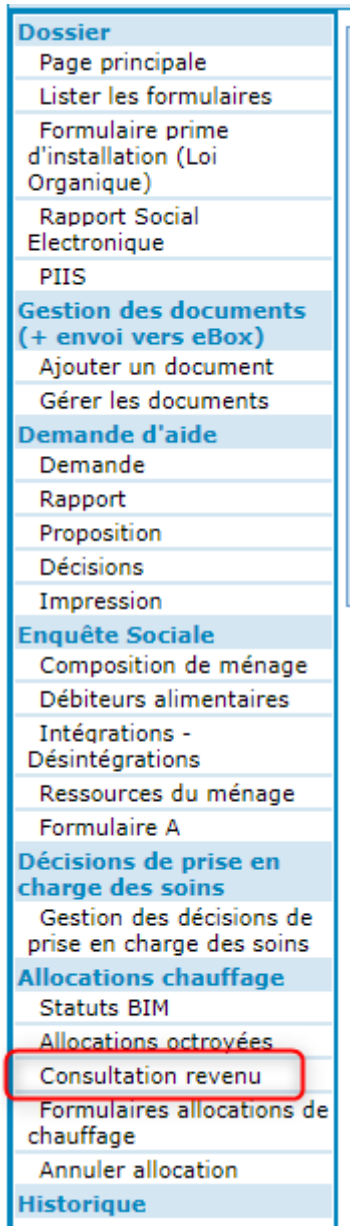
Si l'affichage des données ne s'effectue pas correctement, il vous suffit de rafraichir la page ou d'activer à nouveau l'option « Statuts BIM » dans le menu à gauche.

Si les informations reçues ne correspondent pas à celles en votre possession, il y a lieu de le signaler au Helpdesk CPAS de Smals[5] qui en avisera la BCSS et le CIN.

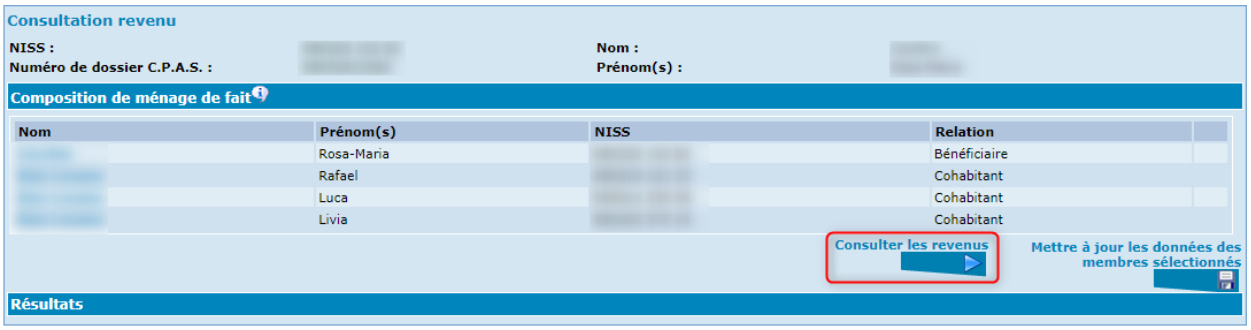
[5] ocmw-cpas@smals.be ou 02/787 58 28

La consultation des revenus du ménage

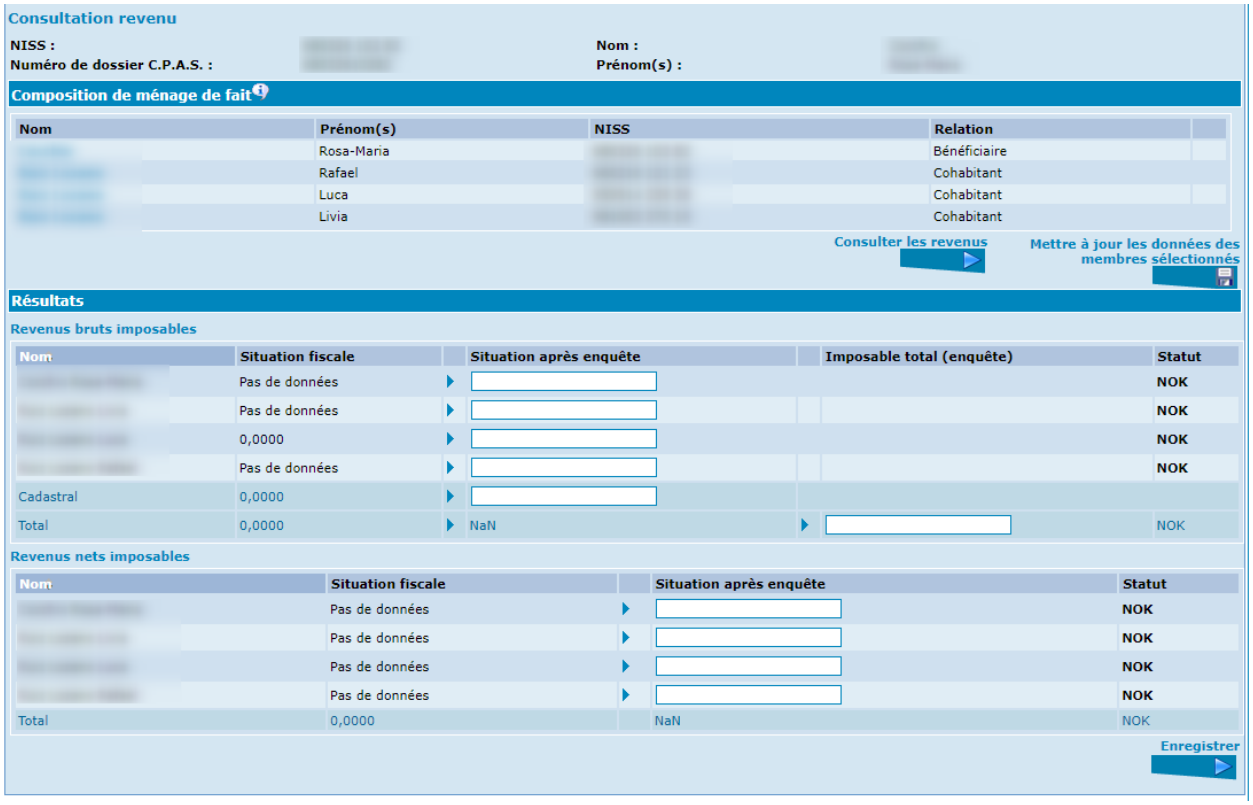
Pour toutes les personnes relevant de la catégorie 2 (les personnes à bas revenus), une consultation des revenus devra être effectuée en activant l'option « Consultation revenu » dans le menu à gauche.



La page suivante apparaît :



Activez « Consulter les revenus ».



Attention :

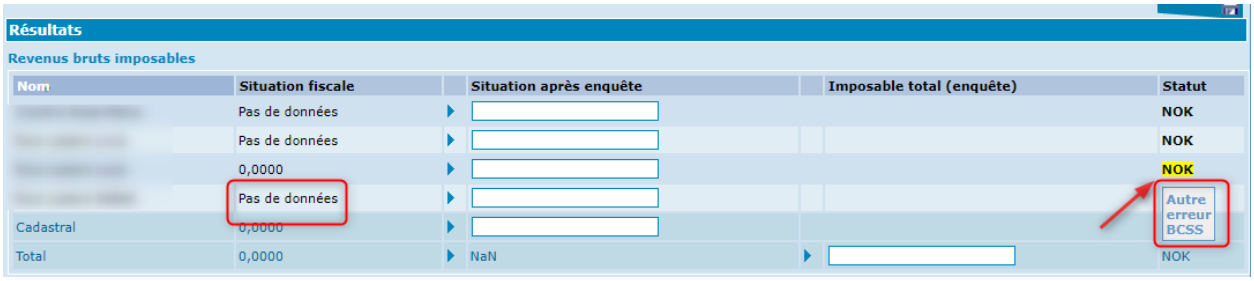
Les consultations effectuées entre le 01 janvier et le 30 juin vont importer les informations des revenus de l'année de consultation AAAA – 3 ans.

Les consultations effectuées entre le 01 juillet et le 31 décembre vont importer les informations sur les revenus de l'année de consultation AAAA – 2 ans.

La réponse « Pas de données » signifie :

- Soit qu'il n'y a pas de données connues pour cette personne,
- Soit qu'il y a un problème dans la communication avec le Service public fédéral propriétaire de la base de données.

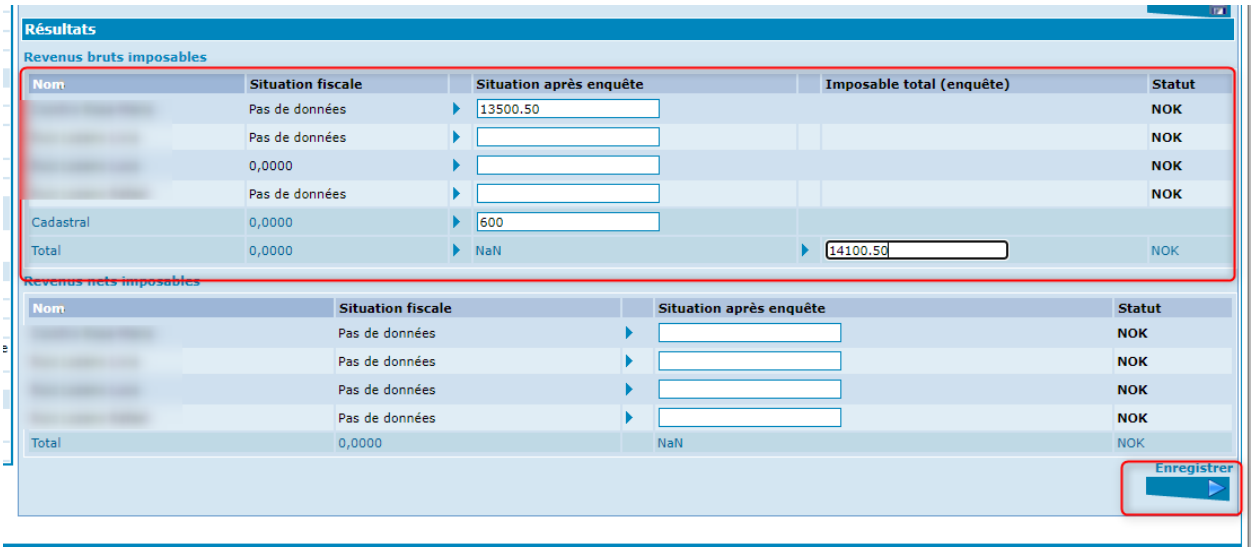
En plaçant la souris sur le statut « NOK », une info-bulle apparaîtra pour vous donner de plus amples explications.



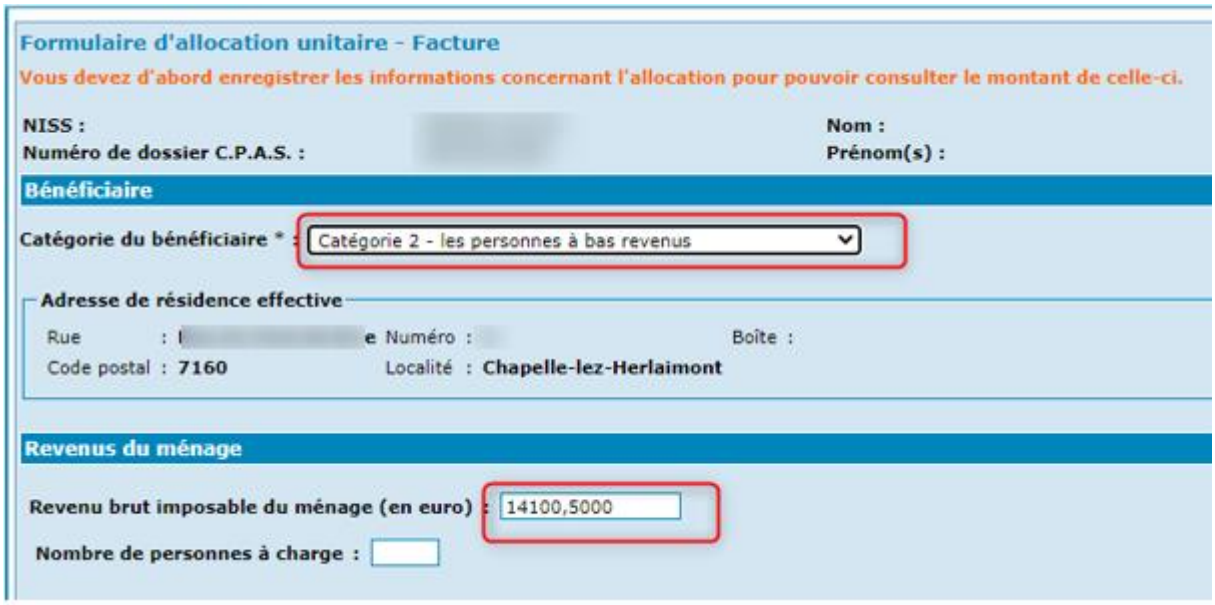
Si vous êtes en possession d'informations plus récentes, vous avez toujours la possibilité de les encoder manuellement, à condition que vous ayez préalablement effectué une consultation via le web service.

Exemple :

Le demandeur a apporté le dernier extrait de rôle en sa possession. Le CPAS introduit ces données dans la page de consultation des revenus.



Après l'enregistrement des données, les informations renseignées dans le total du revenu brut imposable après enquête seront importées dans le formulaire de demande d'allocation de chauffage si vous indiquez que le demandeur relève de la catégorie 2.



Cette consultation est obligatoire lors de l'envoi des formulaires d'allocations de chauffage pour les personnes de la catégorie 2.
Si vous ne l'avez pas effectuée, vous recevrez un message d'erreur.

Les erreurs suivantes se sont produites

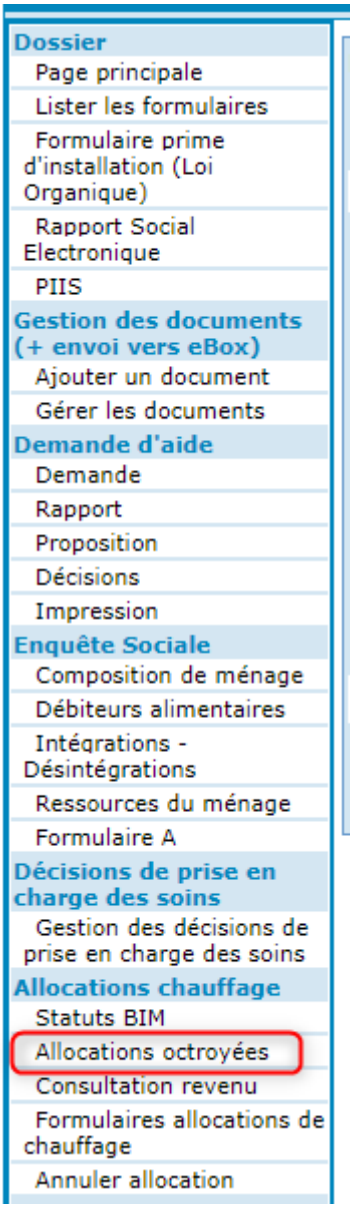
- Vous devez encoder des revenus pour cette catégorie

La consultation est facultative pour les personnes relevant des catégories 1 (BIM) et 3 (personnes surendettées).

Lors de l'enregistrement du formulaire d'allocation de chauffage, si les revenus de la personne de la catégorie 2 sont supérieurs au seuil d'intervention, vous recevrez un message de type :

La consultation des allocations de chauffage déjà octroyées

Pour déterminer s'il y a déjà eu ou non des allocations de chauffage octroyées au ménage, vous activez « Allocation octroyées ».



Cette recherche permettra de déterminer si votre Centre ou un autre Centre a déjà octroyé une allocation pour chacun des membres du ménage, de quel type d'allocation il s'agit et, par conséquent, si ce ménage a encore droit ou non à une intervention de la part de votre CPAS.

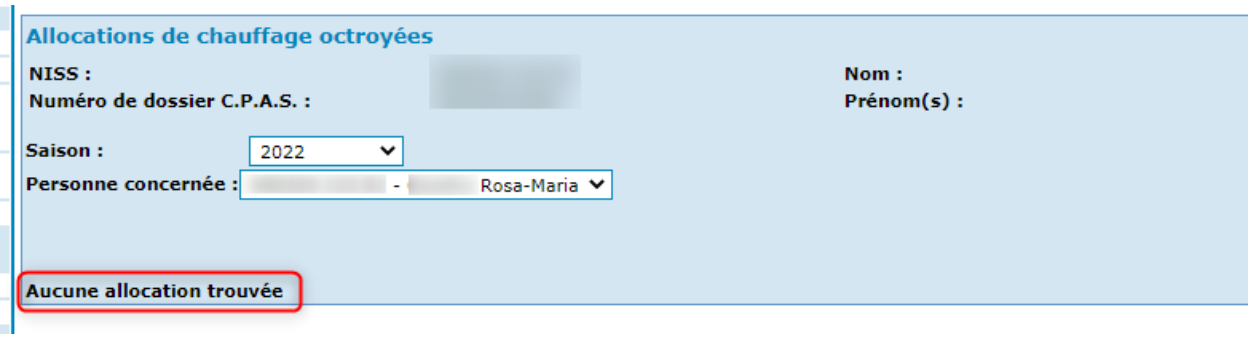
Après avoir sélectionné la période de chauffe et le bénéficiaire principal ou secondaire qui vous intéressent, activez « Consulter ».

Seuls les formulaires envoyés apparaîtront lors de cette consultation.

Il s'agit d'une consultation de la base de données et il n'existe aucun moyen de savoir si votre CPAS ou un autre CPAS possède d'autres demandes et formulaires en cours mais pas encore envoyés.

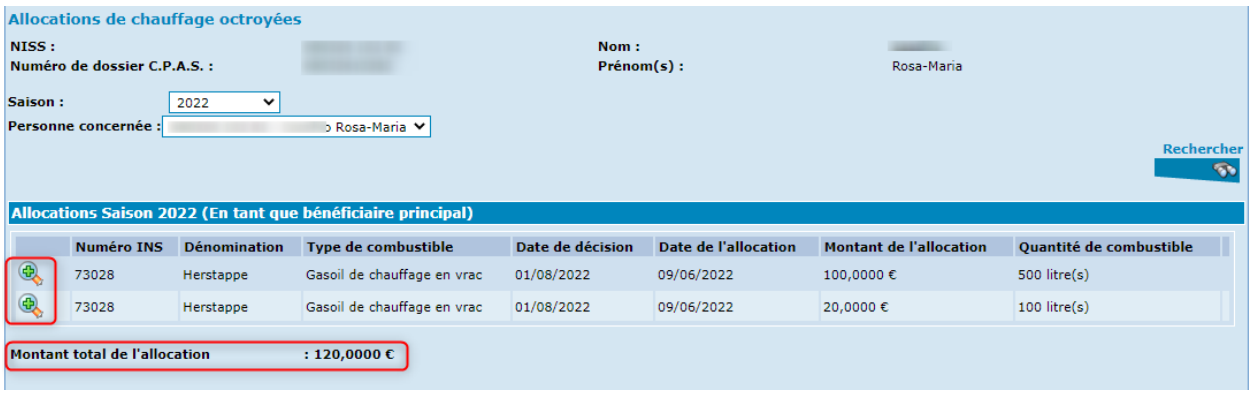
Aucune allocation octroyée.

Vous obtenez le message suivant :



Allocation octroyée

En effectuant une consultation pour le bénéficiaire principal ou pour un bénéficiaire secondaire, vous obtenez le message suivant :



En activant la loupe verte, le détail de l'allocation de chauffage apparaît reprenant :

- Le CPAS émetteur
- Le type de combustible
- Le montant de l'allocation
- La quantité de combustible retenue
- Si la personne a déjà reçu une allocation en tant que bénéficiaire principal ou bénéficiaire secondaire
- Les détails de la facture encodés dans le formulaire ainsi que les coordonnées de tous les bénéficiaires

Allocations Saison 2022 (En tant que bénéficiaire principal)

Numéro INS	Dénomination	Type de combustible	Date de décision	Date de l'allocation	Montant de l'allocation	Quantité de combustible
73028	Herstappe	Gasoil de chauffage en vrac	01/08/2022	09/06/2022	100,0000 €	500 litre(s)

Allocation

N° allocation [redacted]8

Facture

Facture N°		Date de facturation	
Montant facturé (en euro)	1000,0000	Date de livraison	01/08/2022
Quantité facturée (en litre)	500	Adresse de livraison	Rue [redacted] 7160
Nombre de logement(s)	1		

Beneficiaire principal

NISS	[redacted]
Catégorie	Catégorie 3 - les personnes surendettées
Adresse effective	Rue [redacted] 7160 Chapelle-lez-Herlaimont

Bénéficiaires secondaires

NISS [redacted]3, [redacted]3, [redacted]9

Commentaires

73028	Herstappe	Gasoil de chauffage en vrac	01/08/2022	09/06/2022	20,0000 €	100 litre(s)

Montant total de l'allocation : 120,0000 €

PrimaWeb présente le calcul du montant total de l'allocation octroyée en tenant compte de tous les formulaires envoyés et acceptés.

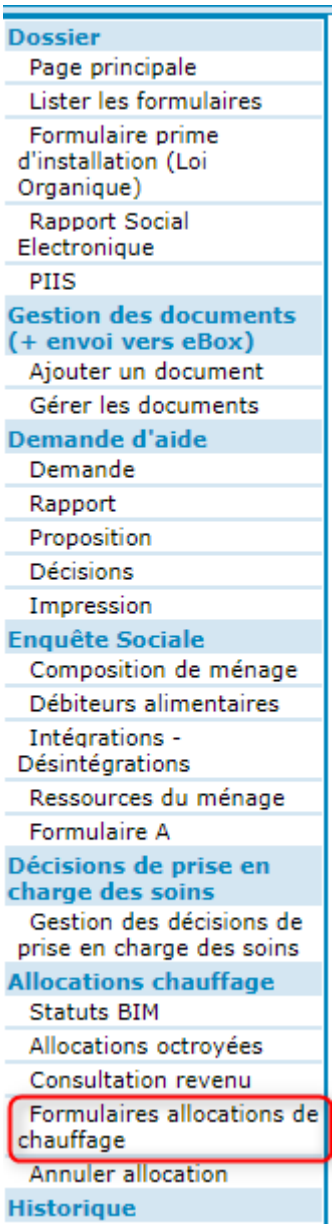
Attention :

Le calcul ne prend en compte que les formulaires déjà envoyés et acceptés pour ce calcul. Seuls ces formulaires sont enregistrés dans la base de données.

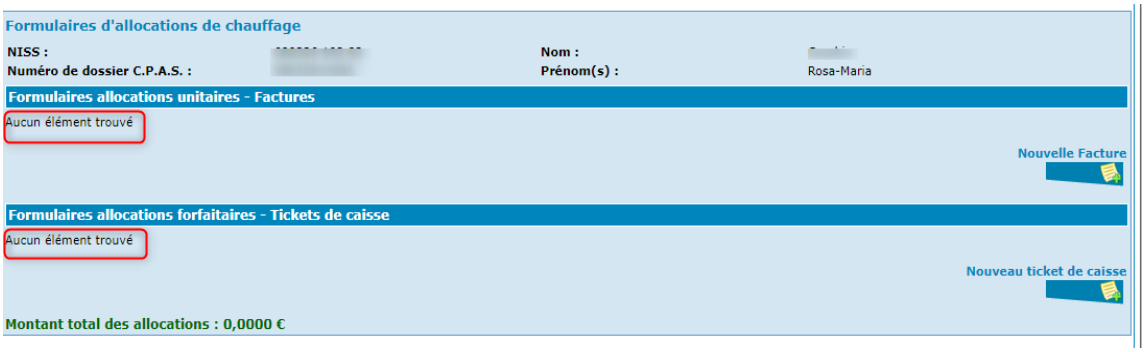
Formulaires allocations de chauffage

L'encodage

Afin de préparer le formulaire que vous allez envoyer au SPP IS, activez l'option « Formulaires allocation de chauffage ».



Si à partir de cette demande, il s'agit de la première allocation que vous octroyez, vous obtenez l'écran suivant :



Rappel :

Catégorie 1 : bénéficiaires de l'intervention majorée.
Catégorie 2 : personnes à bas revenus.
Catégorie 3 : personnes surendettées.

Pour les personnes relevant de la catégorie 1 → Consultation BIM obligatoire (option « Statuts BIM).
Pour les personnes relevant de la catégorie 2 → Consultation des revenus obligatoire (option « Consultation revenu »).
Pour les personnes relevant de la catégorie 3 → Le demandeur est en médiation de dettes ET ne peut faire face aux factures de chauffage.

La période de chauffe est annuelle.

C'est la date de livraison qui détermine la période de chauffe.

Dans le cas d'une allocation forfaitaire, c'est la date du premier ticket de caisse rentré.

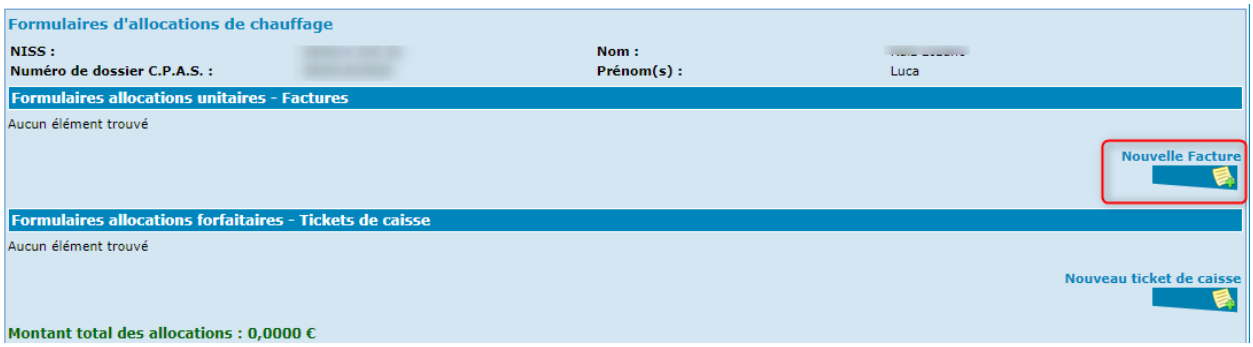
Les dates d'introduction de la demande et de la prise de décision n'entrent pas en compte pour déterminer l'année de la période de chauffe.

Livraison	Introduction de la demande	Prise de la décision	Paiement de l'allocation	Année de chauffe
2021	2021	2021	2021	2021
2021	2021	2021	2022	2021
2021	2021	2022	2022	2021
2021	2022	2022	2022	2021
2022	2022	2022	2022	2022

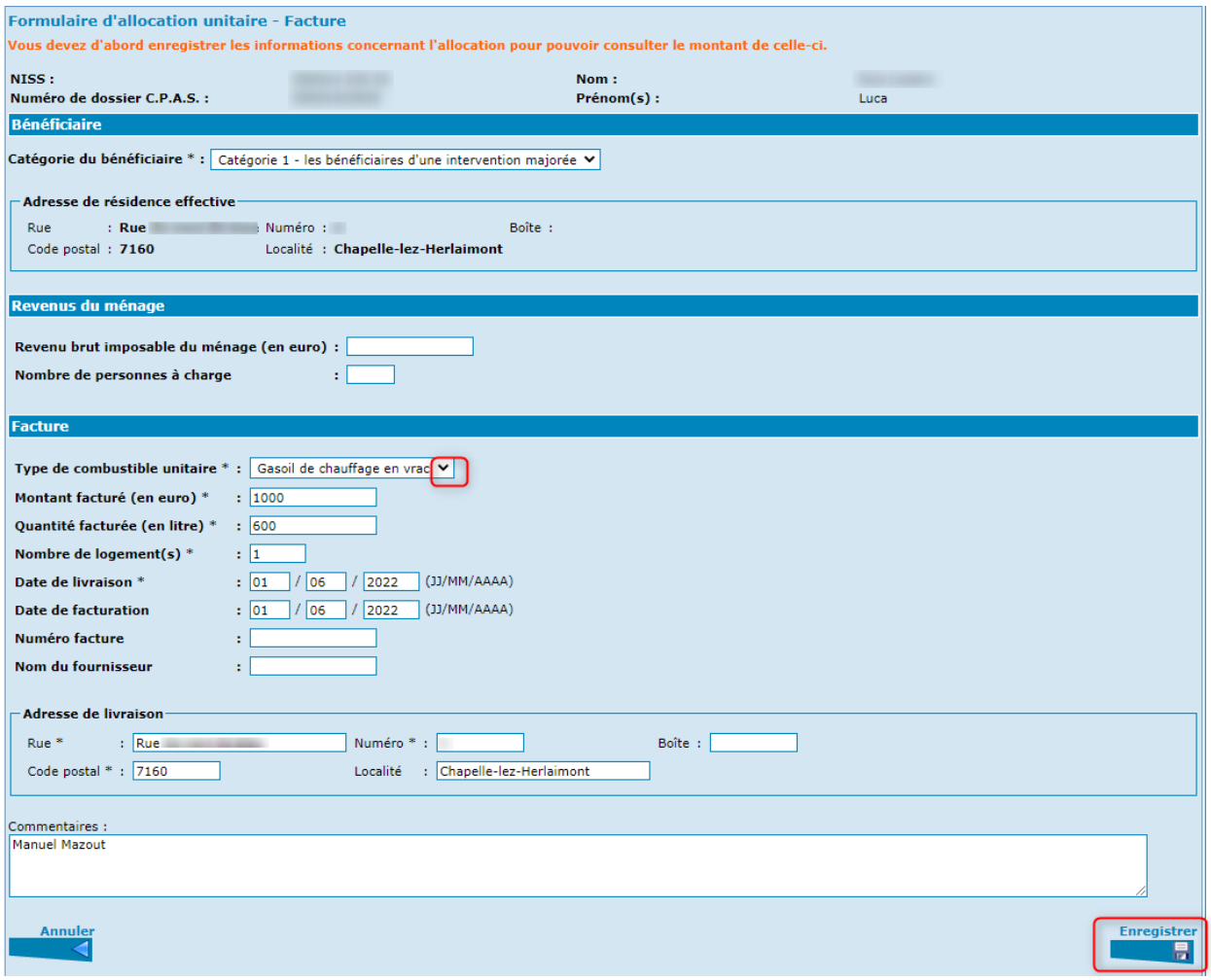
Vous trouverez de plus amples informations sur le site Primabook à la rubrique Energie :
https://primabook.mi-is.be
Fonds social mazout | Primabook (mi-is.be)

Les allocations unitaires

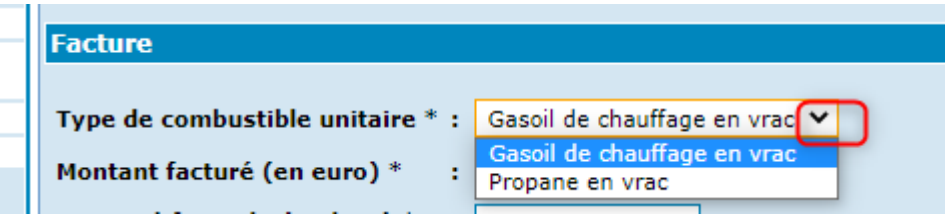
Activez « Nouvelle Facture ».



Complétez les différents champs du formulaire qui apparaît.



Afin de choisir le type de combustible unitaire, activez le menu déroulant.



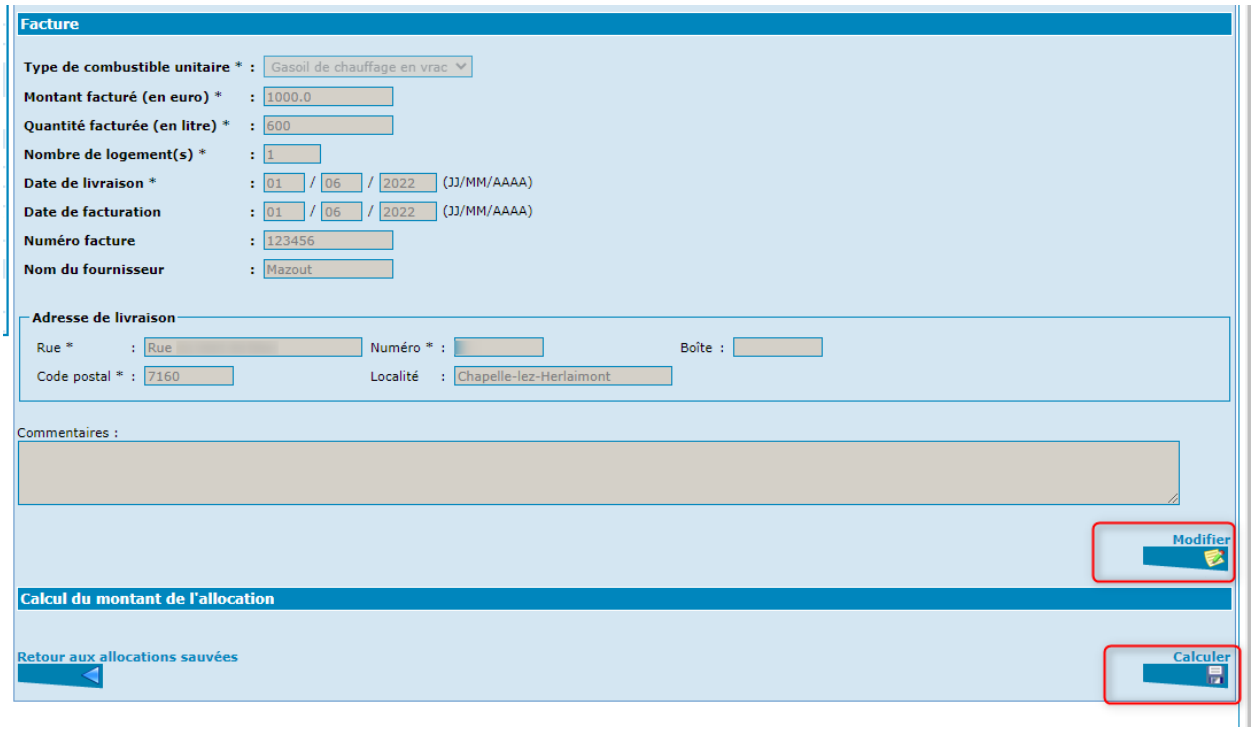
Remarque :

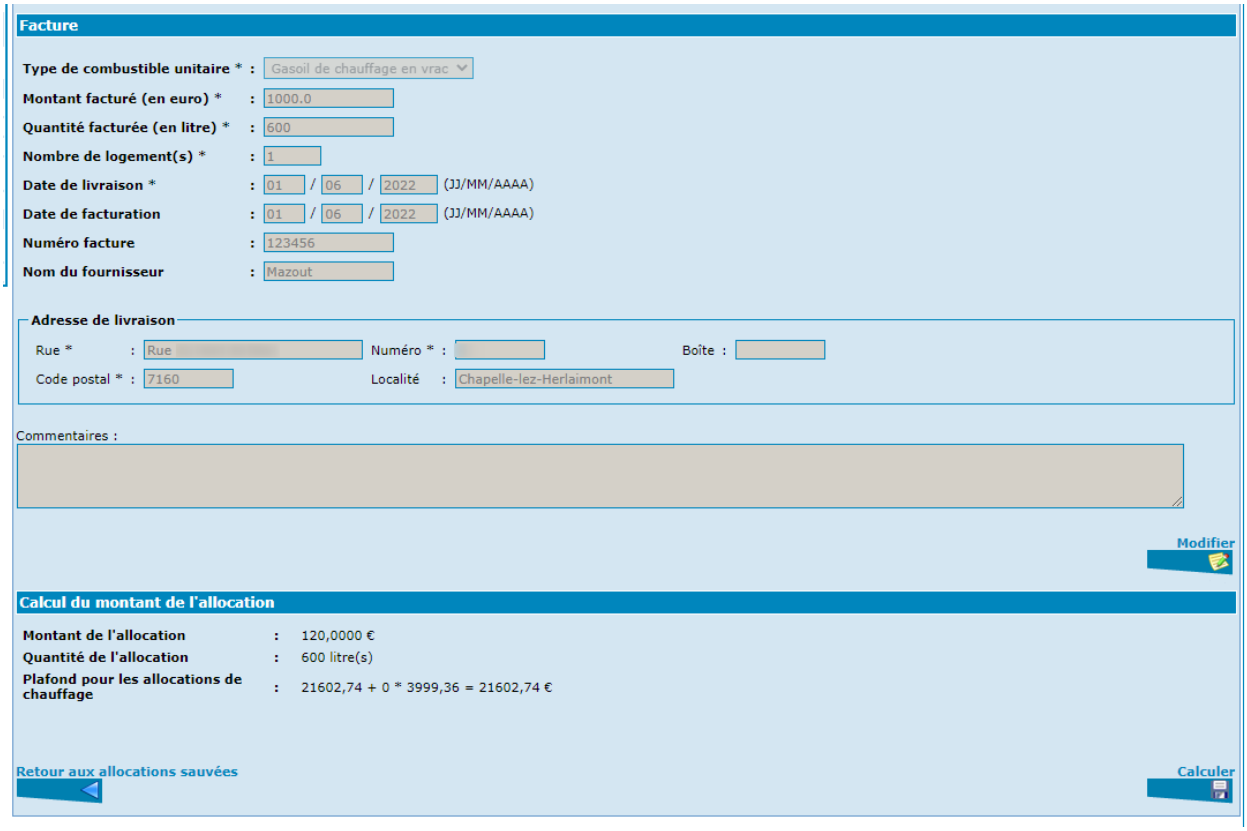
Si vous choisissez la catégorie 2, PrimaWeb complètera automatiquement la zone « Revenu brut imposable du ménage » en fonction des informations enregistrées dans l'écran « Consultation revenu ».

Cette information est modifiable dans le formulaire tant qu'il n'a pas été enregistré.

Vous devez indiquer manuellement le nombre de personnes à charge.

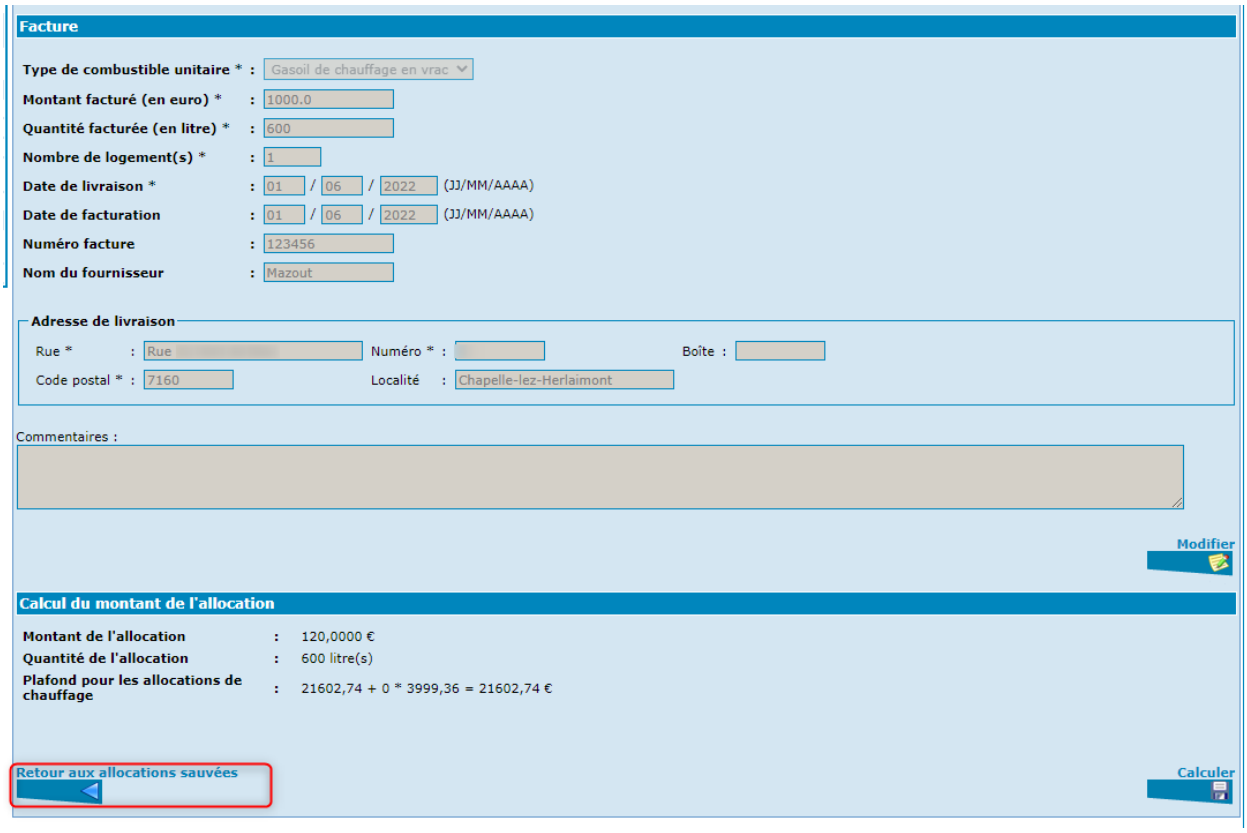
Dès que tous les champs sont remplis, activez « Enregistrer » afin que le formulaire soit sauvé dans la demande en cours.
Vous aurez alors la possibilité de soit modifier le formulaire enregistré, soit calculer le montant de l'allocation.

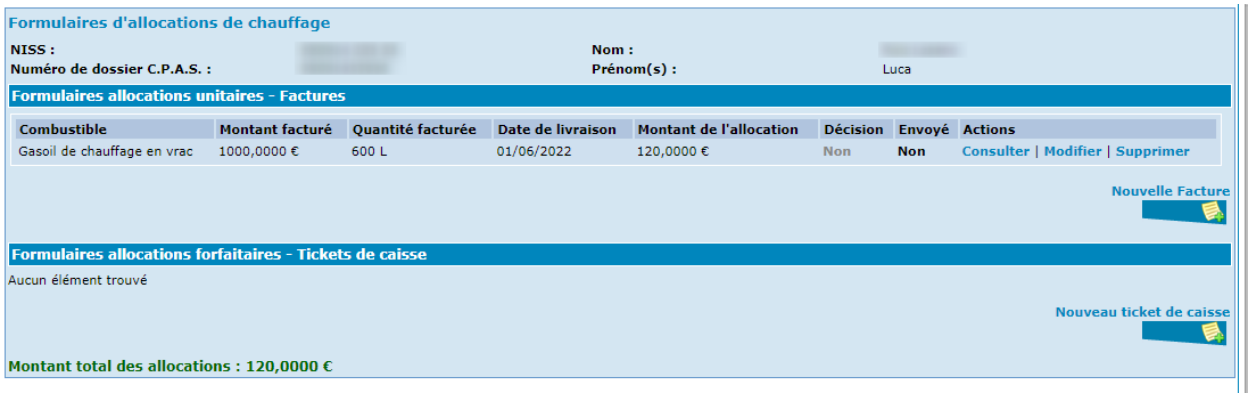




Lorsque le formulaire est correct, vous recevez un message de type :

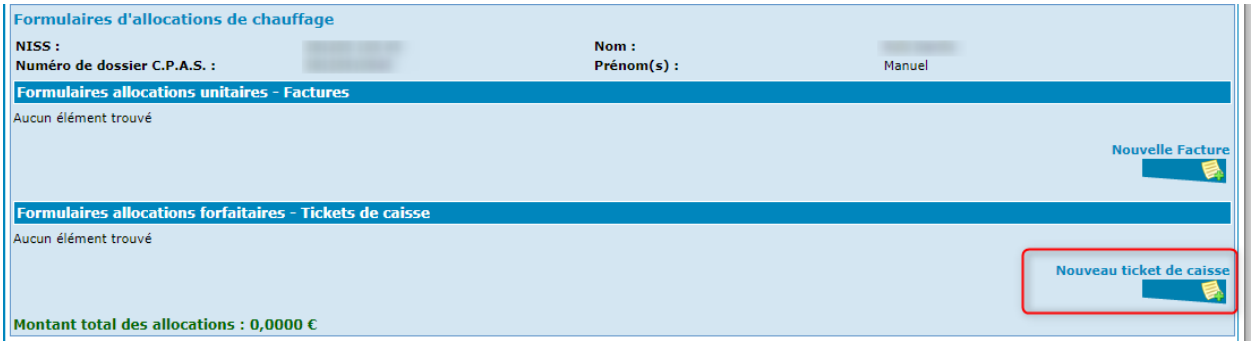
En activant « Retour aux allocations sauvées », vous arrivez dans l'écran où sont renseignés tous les formulaires d'allocations de chauffage enregistrés pour cette demande.



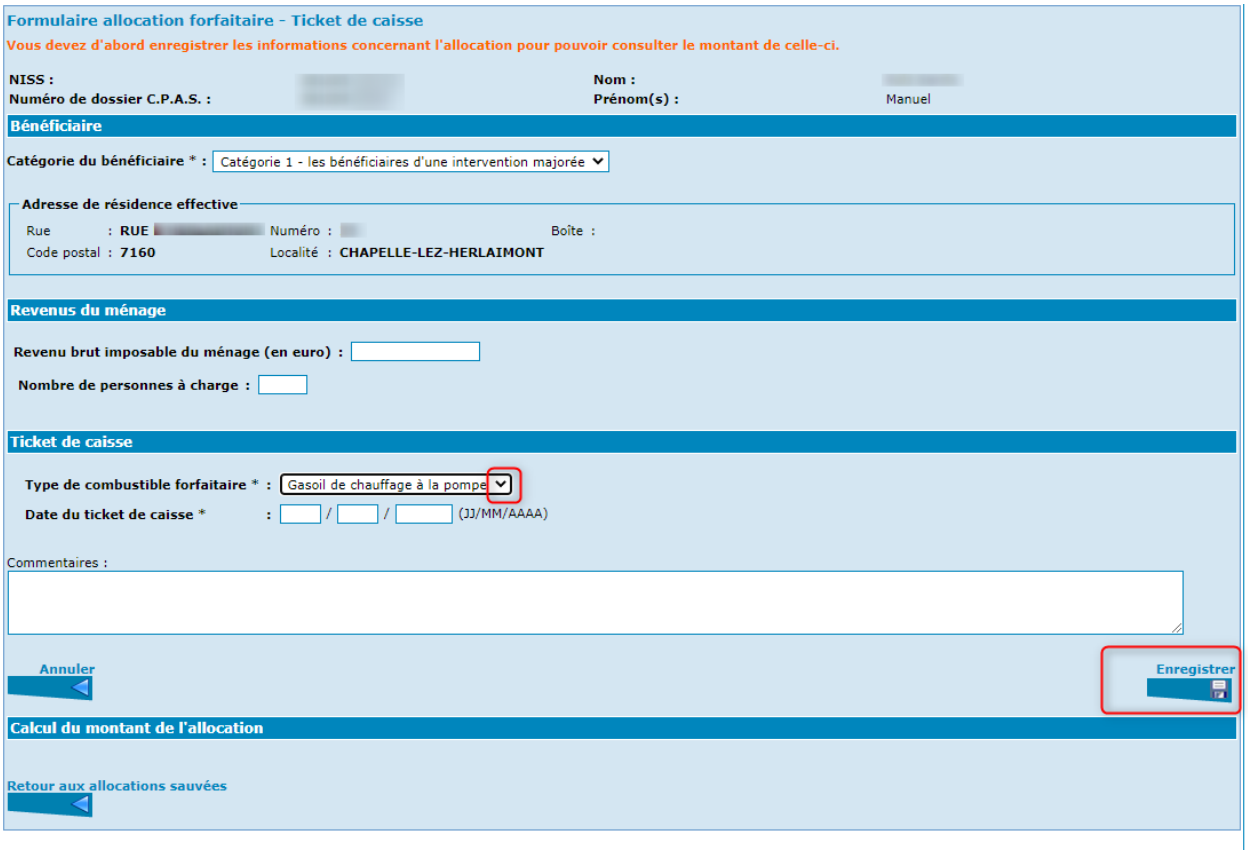


Les allocations forfaitaires

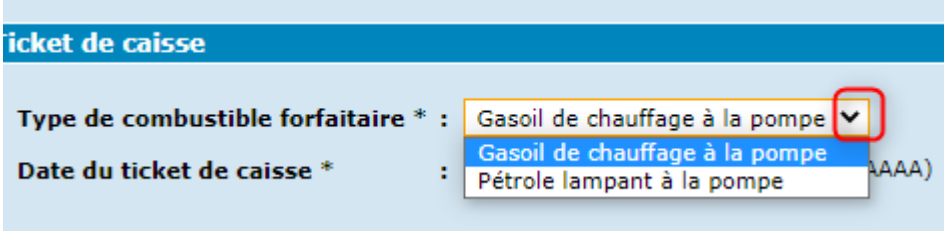
Activez « Nouveau ticket de caisse ».



Complétez les différents champs du formulaire qui apparaît.



Afin de choisir le type de combustible forfaitaire, activez le menu déroulant.

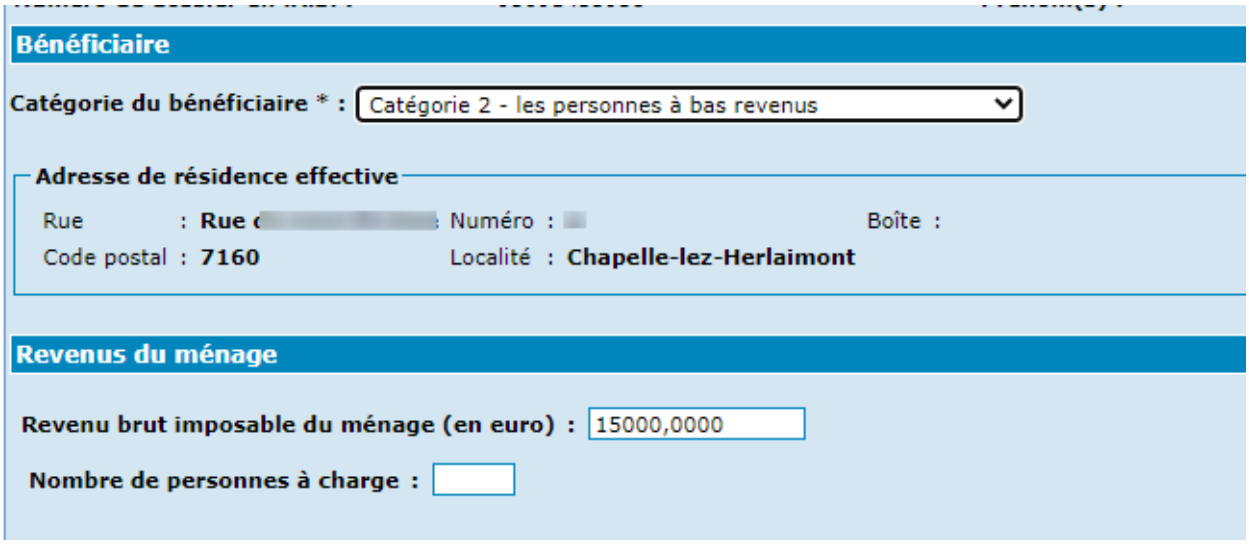


Remarque :

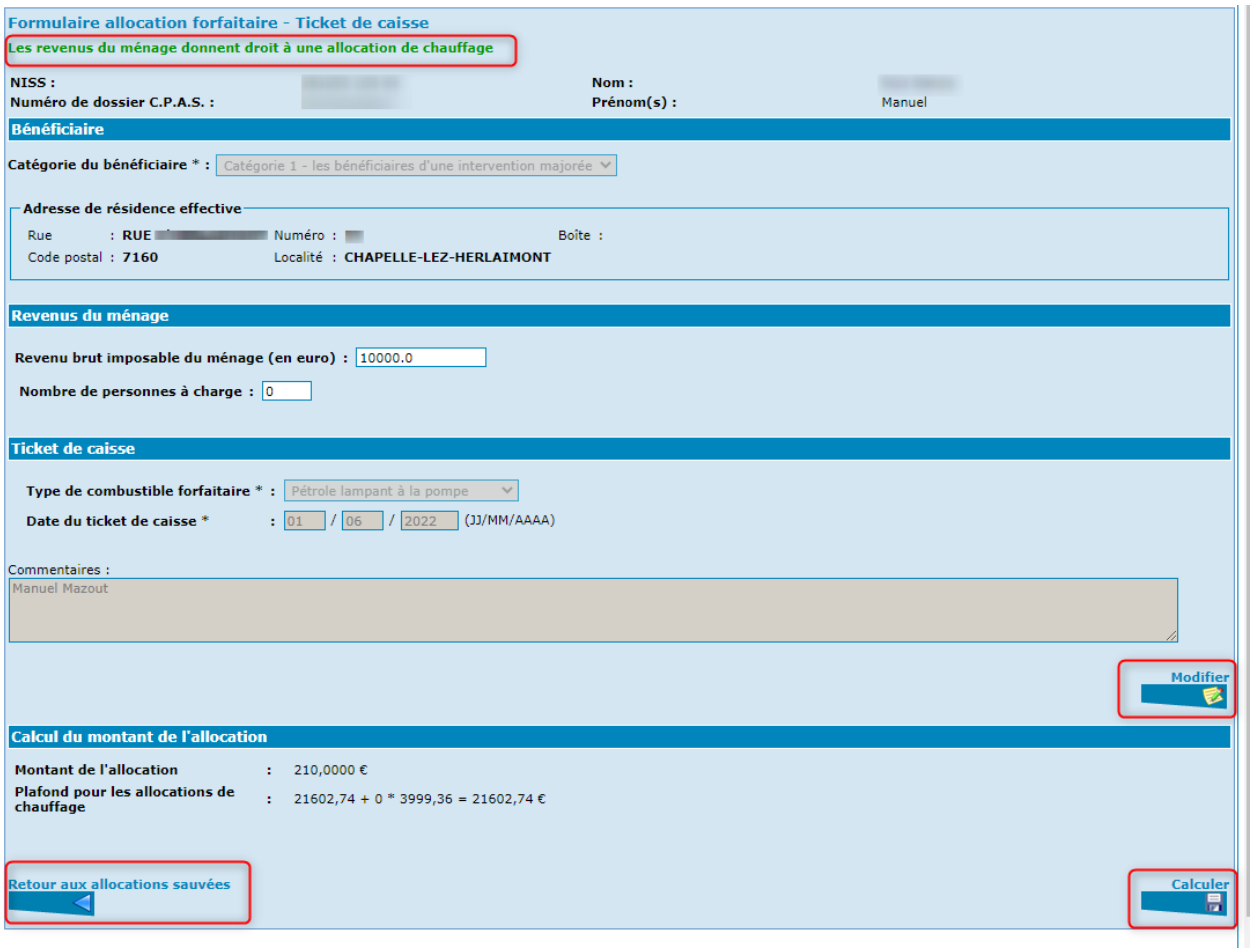
Comme pour les allocations unitaires, si vous choisissez la catégorie 2, PrimaWeb complètera automatiquement la zone « Revenu brut imposable du ménage » en fonction des informations enregistrées dans l'écran « Consultation revenu ».

Cette information est modifiable dans le formulaire tant qu'il n'a pas été enregistré.

Vous devez indiquer manuellement le nombre de personnes à charge.

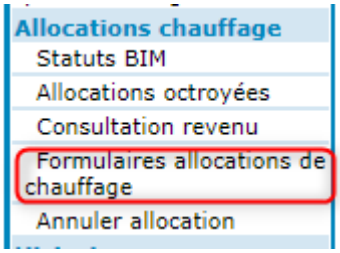


Dès que tous les champs sont remplis, activez « Enregistrer » afin que le formulaire soit sauvé dans la demande en cours.
Vous aurez alors la possibilité de soit modifier le formulaire enregistré, soit calculer le montant de l'allocation.
Lorsque le formulaire est correct, un message vert apparaît vous signalant que les revenus du ménage donnent droit à une allocation de chauffage.
En activant « Retour aux allocations sauvées », vous arrivez dans l'écran où sont renseignés tous les formulaires d'allocations de chauffage enregistrés pour cette demande.



Liste des formulaires allocations de chauffage

Dans le menu de gauche, activez l'option « Formulaire allocations de chauffage ».

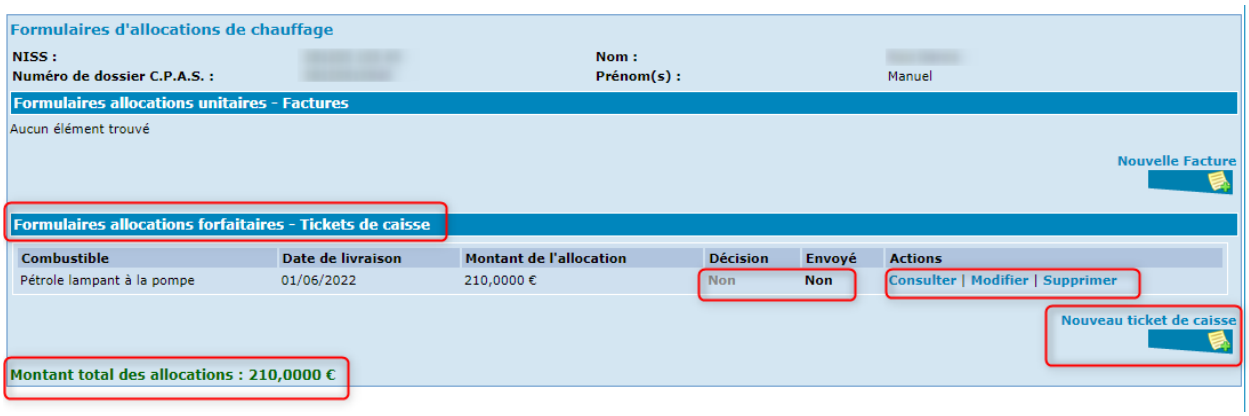


Vous obtenez la liste des formulaires unitaires ou forfaitaires enregistrés que vous pourrez

- Consulter
- Modifier
- Supprimer

Vous pouvez voir si le formulaire

- a fait l'objet d'une décision du Conseil
- a été envoyé au SPP IS



Attention :

Le formulaire peut être modifié ou supprimé tant qu'il n'a pas été envoyé au SPP IS suite à une décision du Conseil.

Dès qu'il sera envoyé, vous ne pourrez consulter que la réponse reçue du SPP IS.

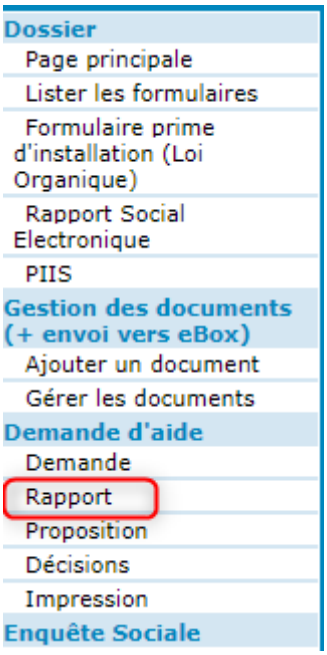
Si vous décidez d'effectuer un retrait ou une annulation du formulaire envoyé, nous vous invitons à vous référer au chapitre concerné.

En bas de l'écran, l'addition de tous les formulaires enregistrés est renseignée afin de déterminer ce à quoi l'intéressé a encore droit.

Dès que l'enquête sociale et l'encodage du formulaire sont terminés, vous soumettez cette demande au Conseil. Avant cela, il y a lieu de respecter la législation et de remplir un rapport et une proposition sur base desquels le Conseil va pouvoir statuer.

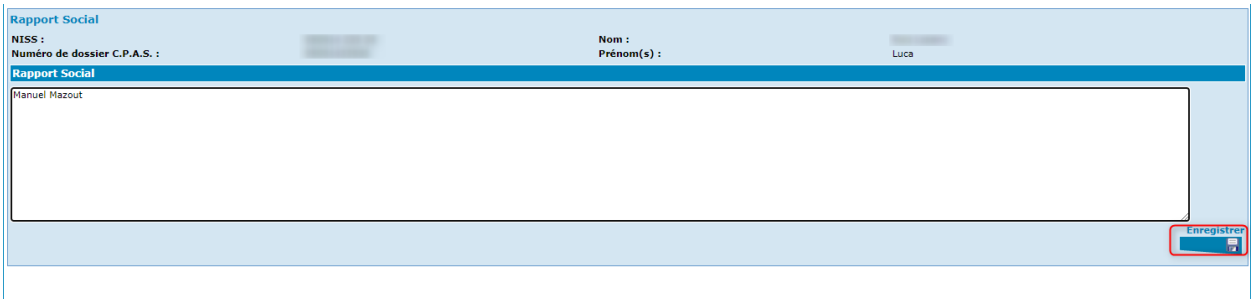
Le rapport

Dans le menu à gauche, activez « Rapport ».



Dans l'écran qui apparaît, rédigez le rapport social dans la zone blanche.

Activez ensuite « Enregistrer ».



Vous revenez dans la demande courante.

Demande courante

NISS : [redacted]
Numéro de dossier C.P.A.S. :

Nom :
Prénom(s) :

Demande d'aide 25

Date de la demande initiale :	14/04/2022
Date d'entrée en vigueur proposée :	14/04/2022
Type de la demande :	Demande
Statut de la demande :	Demande en cours
Nature de la demande :	

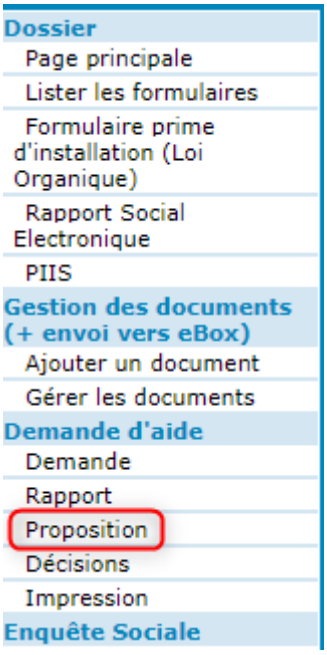
Mazout

Evénement(s) sur la demande

Date	Type
14/04/2022	Création de la demande
14/06/2022	Enrichissement de la demande

La proposition

Après l'enregistrement du rapport social, activez « Proposition » pour formuler la proposition d'aide sociale.

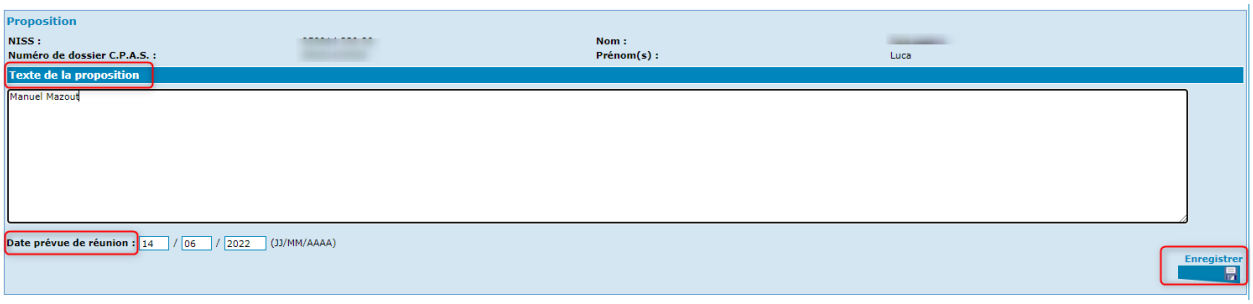


La proposition d'aide sociale est à rédiger dans la zone de texte blanche.

La date prévue de réunion correspond à la date à laquelle la demande sera examinée par le Conseil ou l'organe mandaté à cet effet.
Par défaut, cette date est celle du jour de la création de la demande.

Si nécessaire, indiquez à cet endroit la date du Conseil de l'aide sociale, du Comité spécial de service social, …

Activez ensuite « Enregistrer »



Après l'enregistrement, vous revenez dans la demande courante.

Demande courante

NISS : [redacted]
Numéro de dossier C.P.A.S. :

Nom :
Prénom(s) :

Demande d'aide 25

Date de la demande initiale :	14/04/2022
Date d'entrée en vigueur proposée :	14/04/2022
Type de la demande :	Demande
Statut de la demande :	Demande en cours
Nature de la demande :	

Mazout

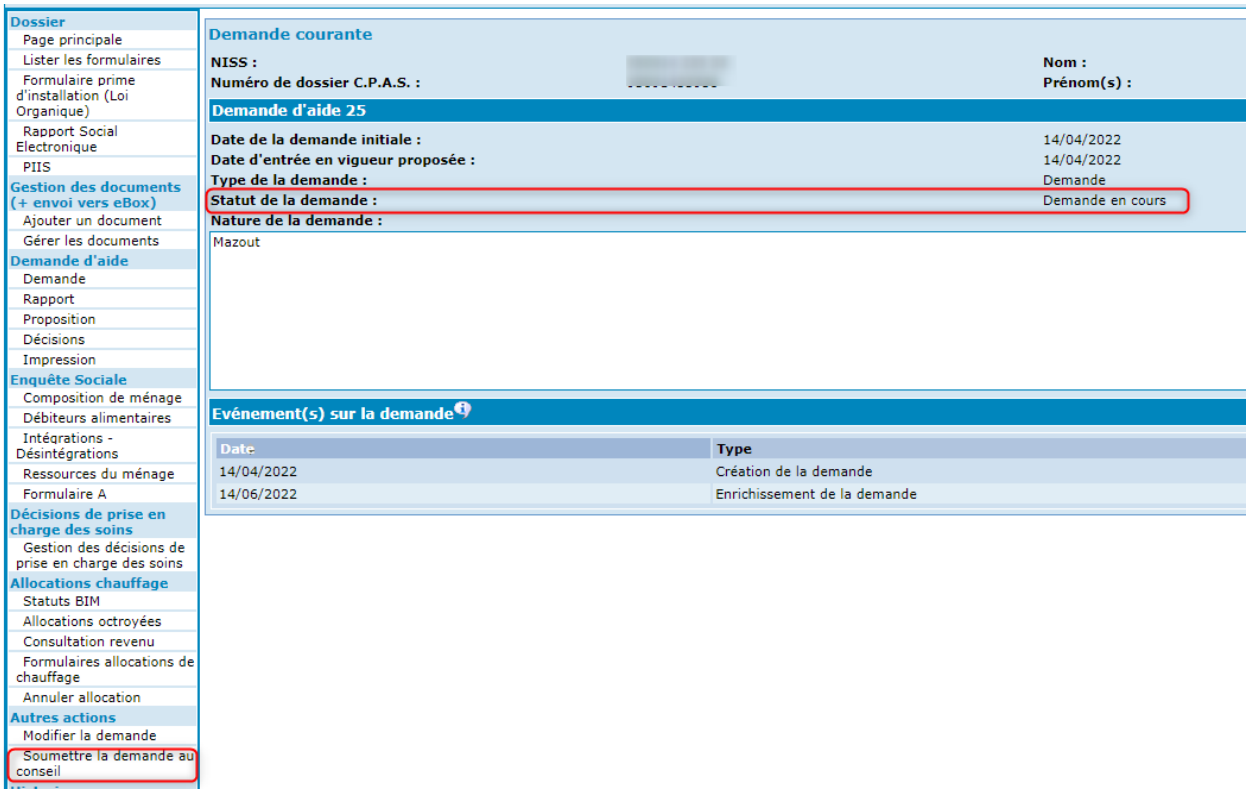
Evénement(s) sur la demande

Date	Type
14/04/2022	Création de la demande
14/06/2022	Enrichissement de la demande

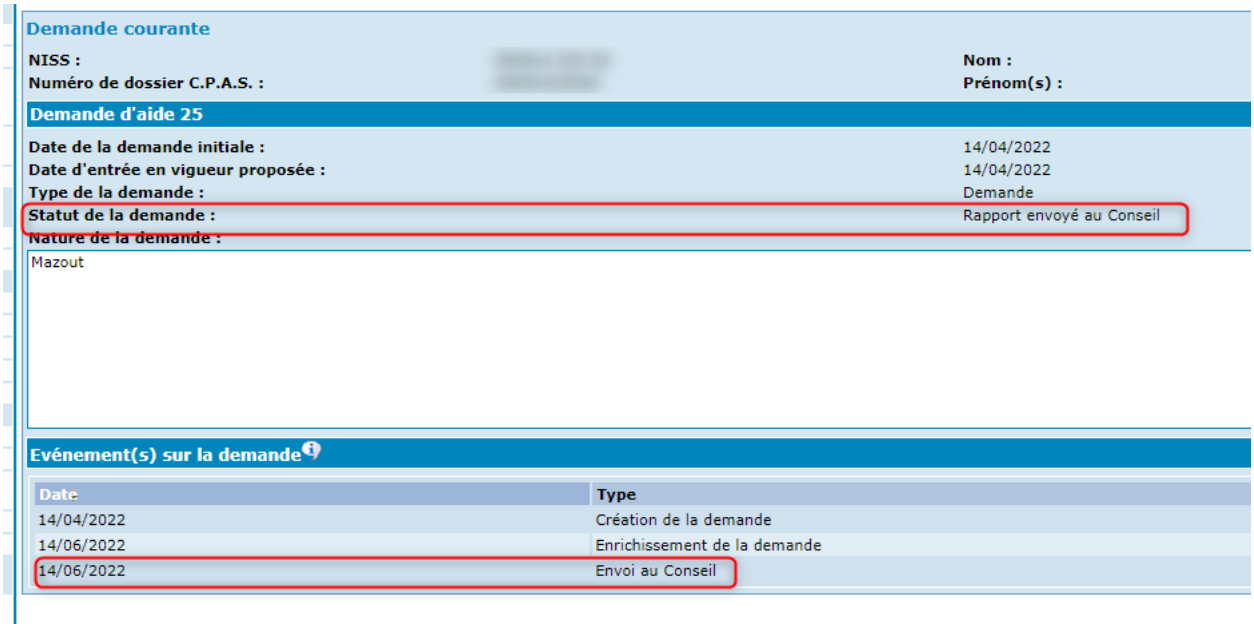
La soumission au Conseil

Dans le menu de gauche, suite à l'enregistrement de la proposition, apparaît une nouvelle action « Soumettre la demande au conseil ».

Pour enregistrer la demande complète et la figer avant de la transmettre au Conseil de l'Action Sociale, activez « Soumettre la demande au conseil ».

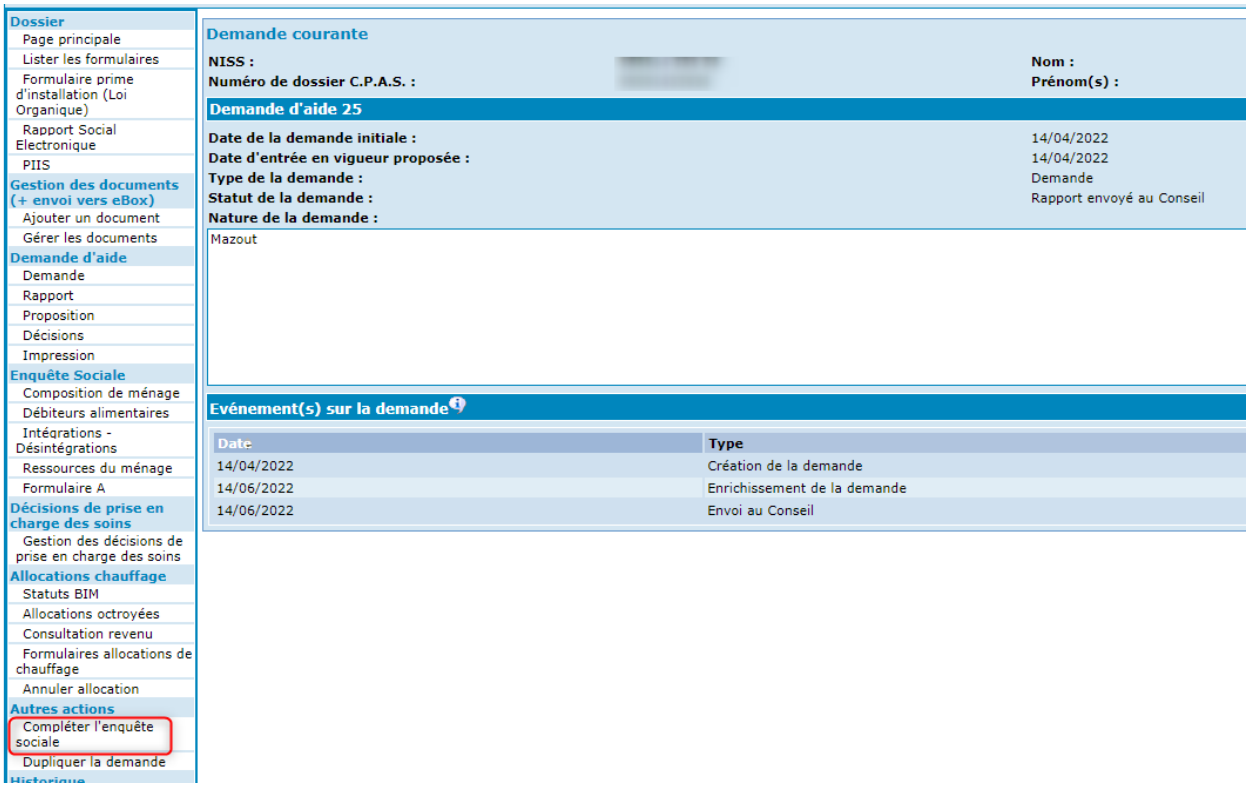


Le statut de la demande change de « Demande en cours » en « Rapport envoyé au Conseil » et une nouvelle ligne apparaît dans la liste des « Evénement(s) sur la demande » signalant que la demande a été envoyée au Conseil à telle date.



Attention :

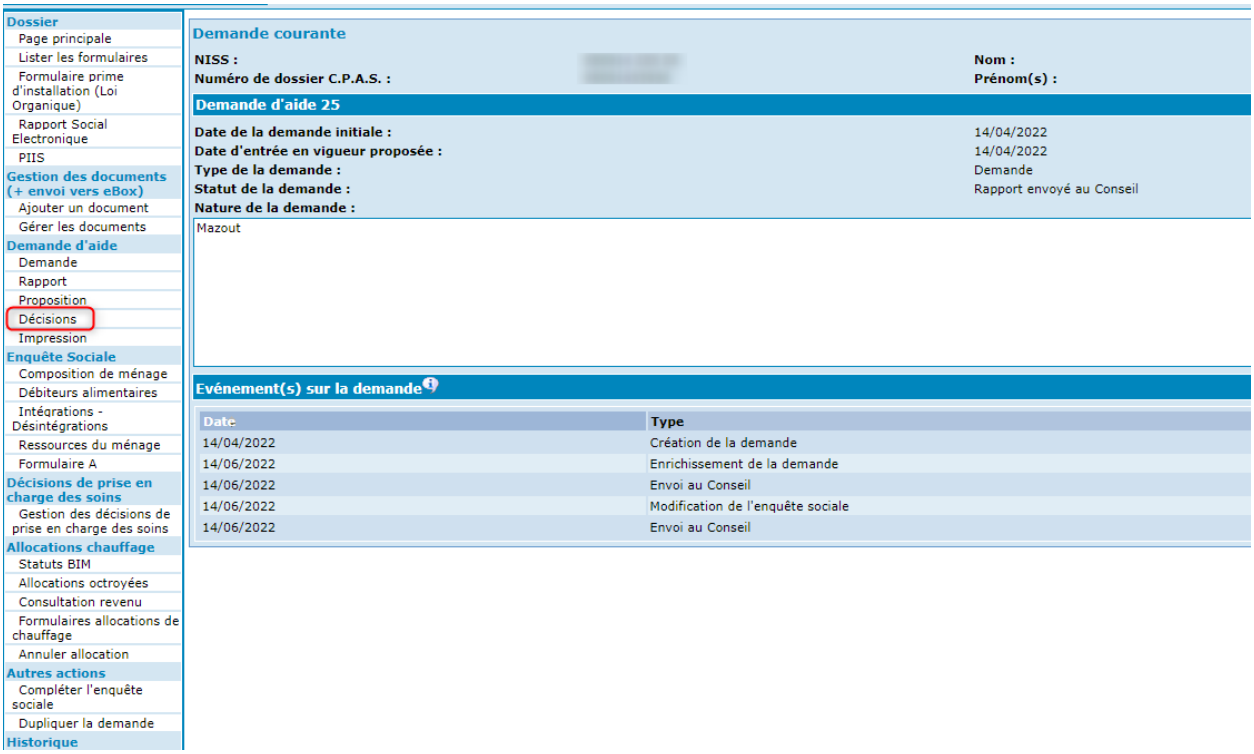
A partir de cette étape, il ne sera plus possible de modifier les éléments clés de l'enquête sociale tels que la composition de ménage, l'adresse de fait, les ressources du ménage, … sauf si vous activez « Compléter l'enquête sociale » (voir chapitre « Modifier ou compléter l'enquête sociale ».



De l’introduction de la décision à la clôture de la demande

L’introduction de la décision

Dans le menu, activez l’option « Décision ».

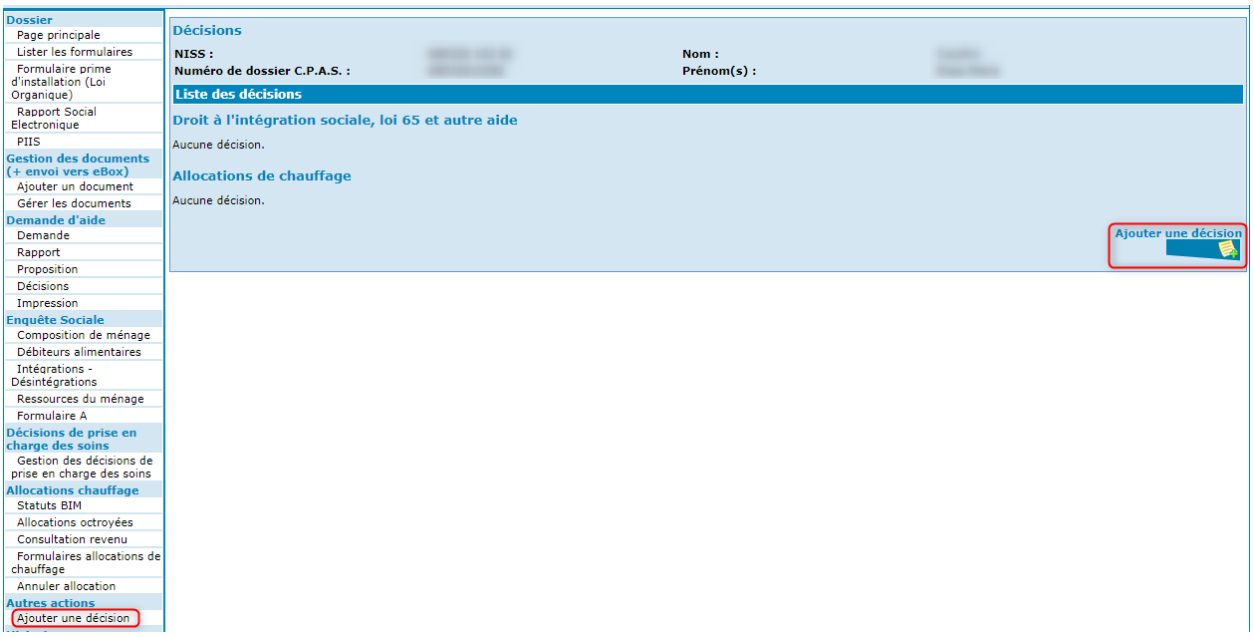


L’écran suivant présente la « Liste des décisions » ainsi que les décisions y afférentes.

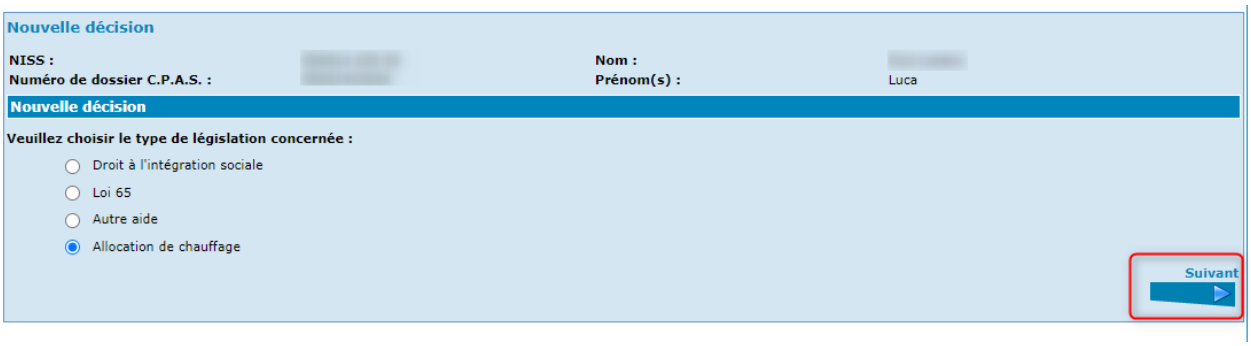
Dans l’exemple ci-dessous, aucune décision n’a encore été encodée.

Activez :

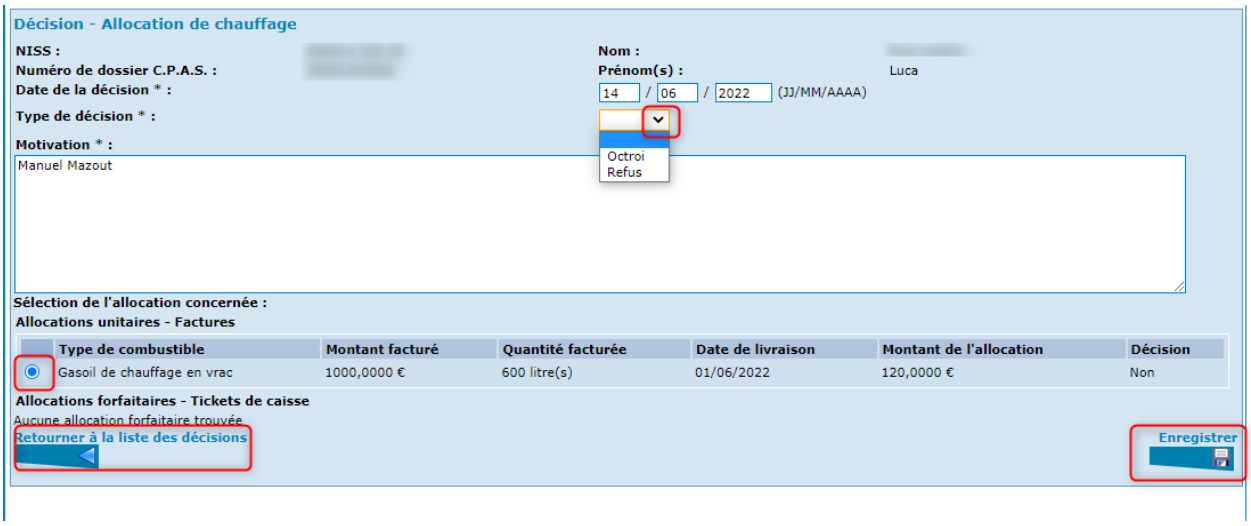
- soit le bouton « Ajouter une décision »,
- soit l’option dans le menu qui apparaît dans la partie « Autres actions ».



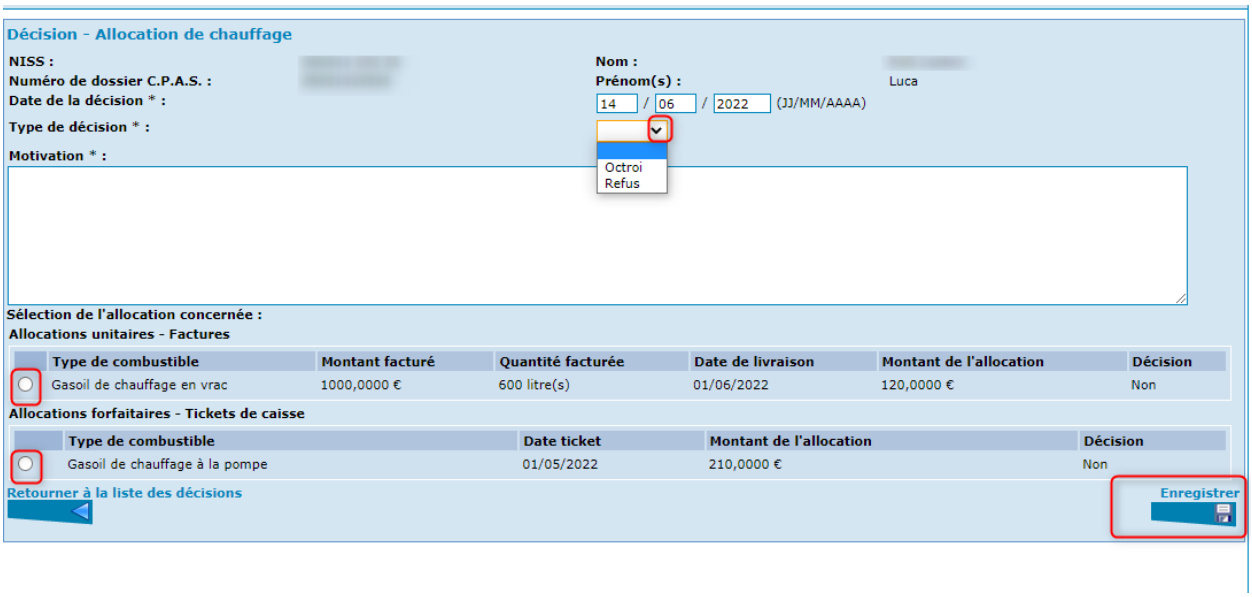
Sélectionnez le type de législation ayant trait à la décision puis activez « Suivant ».



L'écran suivant apparaît.



- Sélectionnez le type de décision en activant le menu déroulant.
- Complétez la motivation dans le cadre blanc.
- Sélectionnez le formulaire d'allocation que vous souhaitez relier à la décision.
- Ensuite, activez « Enregistrer ».

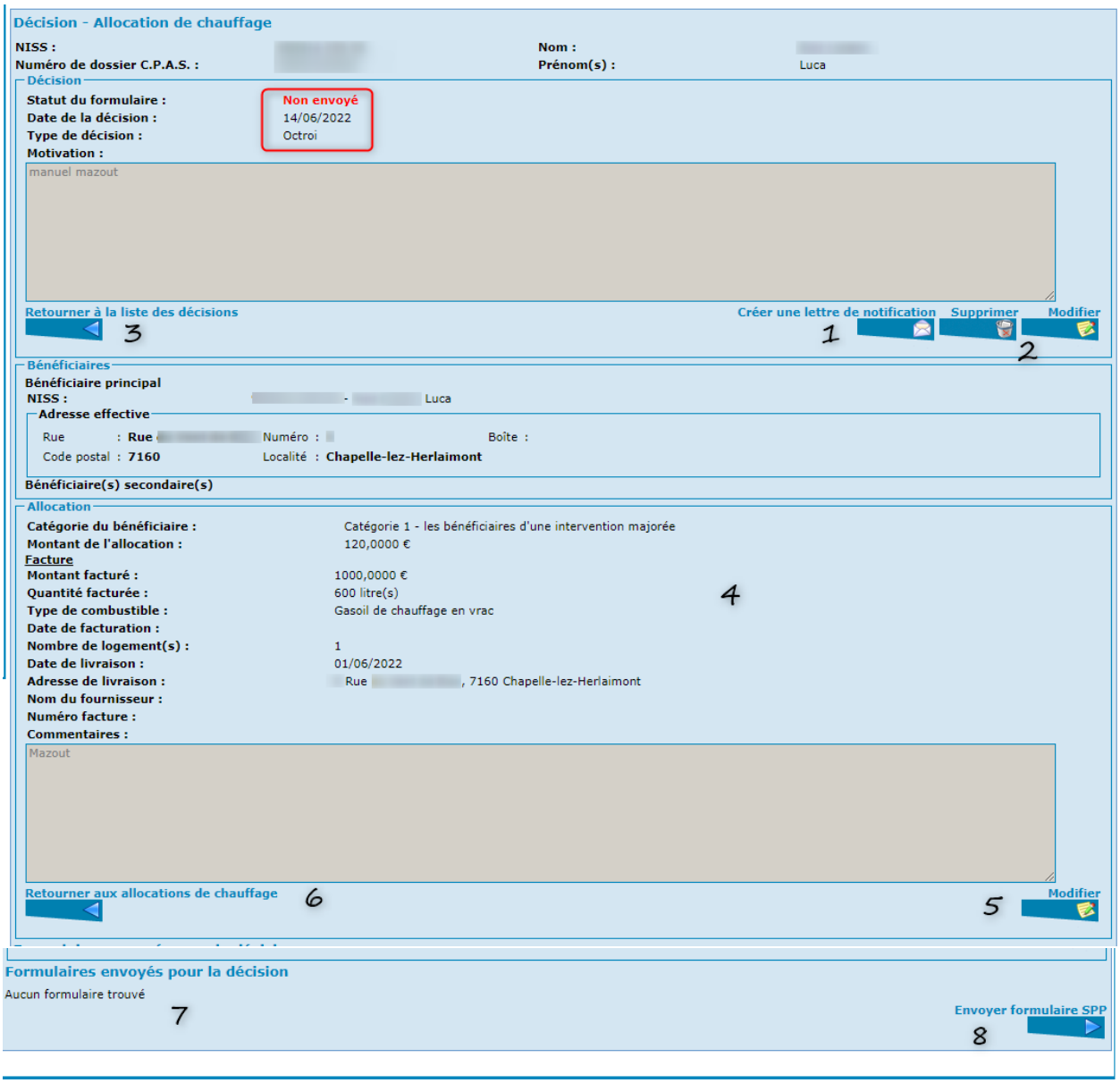


Remarques :

Le texte de la motivation que vous encodez sera repris dans la lettre de notification.

Lorsqu'un formulaire est relié à une décision, il n'est plus possible de le sélectionner pour une nouvelle décision même s'il apparaît dans la liste.

Après l'enregistrement de la décision, l'écran suivant apparaît :



Le statut du formulaire « Non envoyé » est en rouge pour vous signaler qu'il reste une action à entreprendre.

Dans cet écran, plusieurs informations et actions sont disponibles sur la décision elle-même, sur les bénéficiaires et sur l'allocation demandée.

La décision :

1. Créer une lettre de notification :
   Vous permet de créer une lettre de notification à la personne (voir supra).
2. Supprimer – Modifier :
   Tant que le formulaire n'a pas été envoyé, vous pouvez supprimer ou modifier la décision qui y est reliée.

3. Retourner à la liste des décisions :
   L'écran qui s'afficher renseigne toutes les décisions en lien avec cette demande (voir paragraphe ci-dessous).

L'allocation :

4. Vous pouvez vérifier le contenu du formulaire.
5. Modifier :
   Activez cette option si le formulaire n'est pas correct.
6. Retourner aux allocations de chauffage :
   L'écran qui s'affiche reprend la liste des formulaires encodés dans cette demande (voir paragraphe ci-dessous).

Formulaires envoyés et envoi du formulaire :

7. S'il y en a, vous voyez la liste des formulaires envoyés pour la décision.
8. Envoyer formulaire SPP :
   Activez l'option pour envoyer le formulaire vers le SPP IS.

   Pour rappel, c'est après cette action que l'allocation sera enregistrée dans la base de données et prise en compte pour de nouveaux calculs et de nouvelles consultations (voir paragraphe « La consultation des allocations octroyées »).

Retourner à la liste des décisions

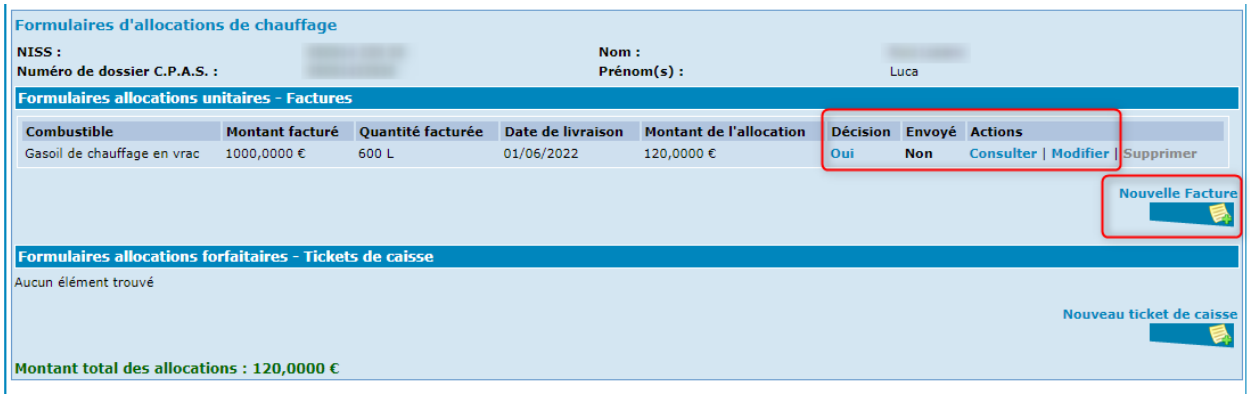
En activant « Retourner à la liste des décisions », vous arrivez dans l'écran renseignant toutes les décisions en lien avec cette demande.

Dans cette liste, vous avez la possibilité de :

- Consulter la décision et son formulaire.
- Modifier la décision, tant que le formulaire n'est pas envoyé et accepté.
- Envoyer le formulaire.
- Supprimer la décision, tant que le formulaire n'est pas envoyé et accepté.
- Ajouter une nouvelle décision.

Retourner aux allocations de chauffage

En activant « Retourner aux allocations de chauffage, vous arrivez dans l'écran renseignant les formulaires encodés.



Dans cette liste, vous obtenez diverses informations et actions :

- Décision :
  Ce formulaire est relié à une décision.
- Envoyé :
  Ce formulaire n'est pas encore envoyé et accepté.
- Consulter :
  Permet de consulter le formulaire.
- Modifier :
  Tant que le formulaire n'est pas envoyé et accepté, il peut être modifier.
- Nouvelle facture :
  Permet d'ajouter une nouvelle facture, donc un nouveau formulaire.

Rappel :

Lors de l'enregistrement du formulaire, PrimaWeb effectue un calcul du montant de l'allocation à octroyer. Le programme prend en compte les formulaires enregistrés dans la base de données, c'est-à-dire envoyés et acceptés.
Vous devez donc envoyer pour un ménage, un seul formulaire par Conseil de l'action social.

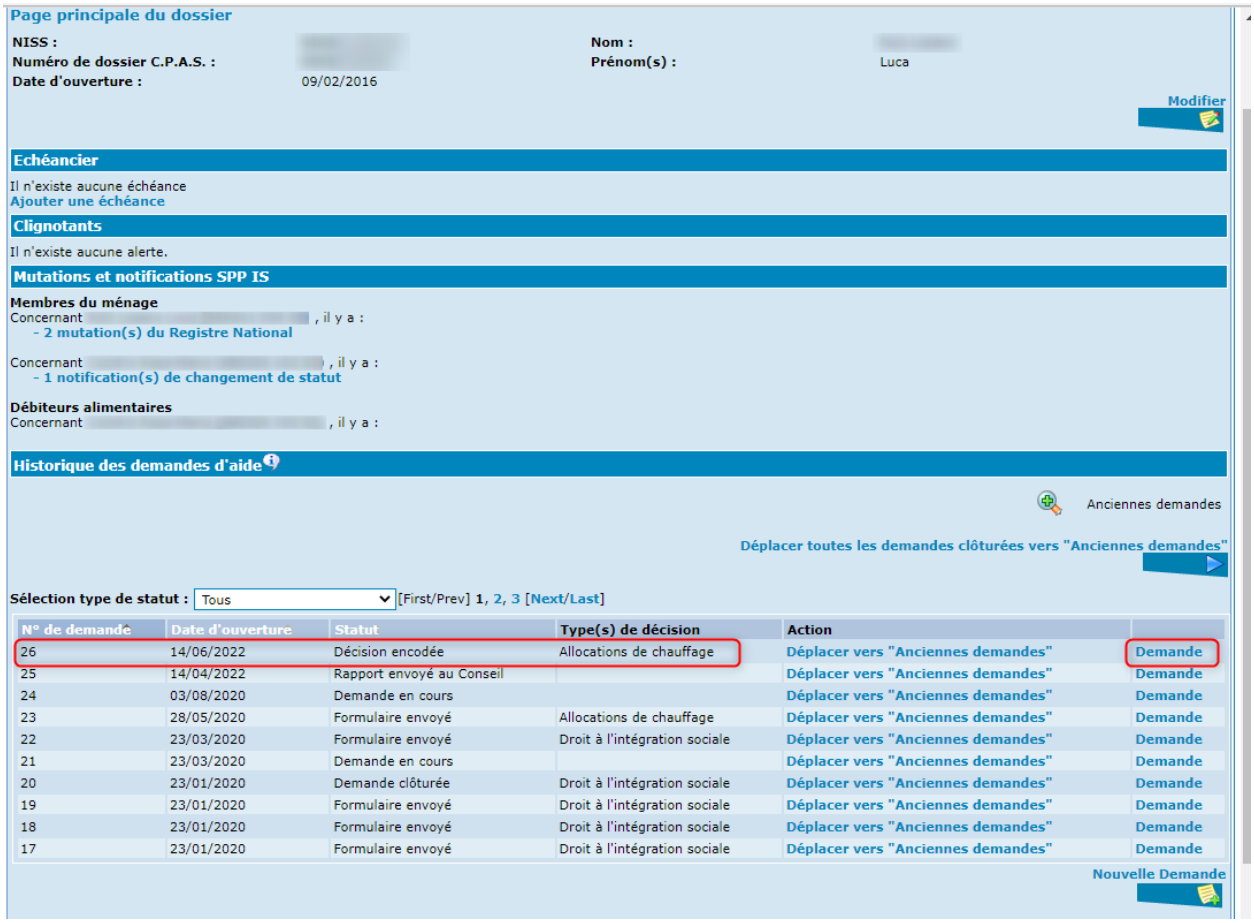
Dans le cas d'un couple, le choix du bénéficiaire principal est libre mais il doit toujours être la même personne et ceci quel que soit le membre du ménage qui vient, par la suite, introduire une deuxième demande d'intervention.

La modification de la décision

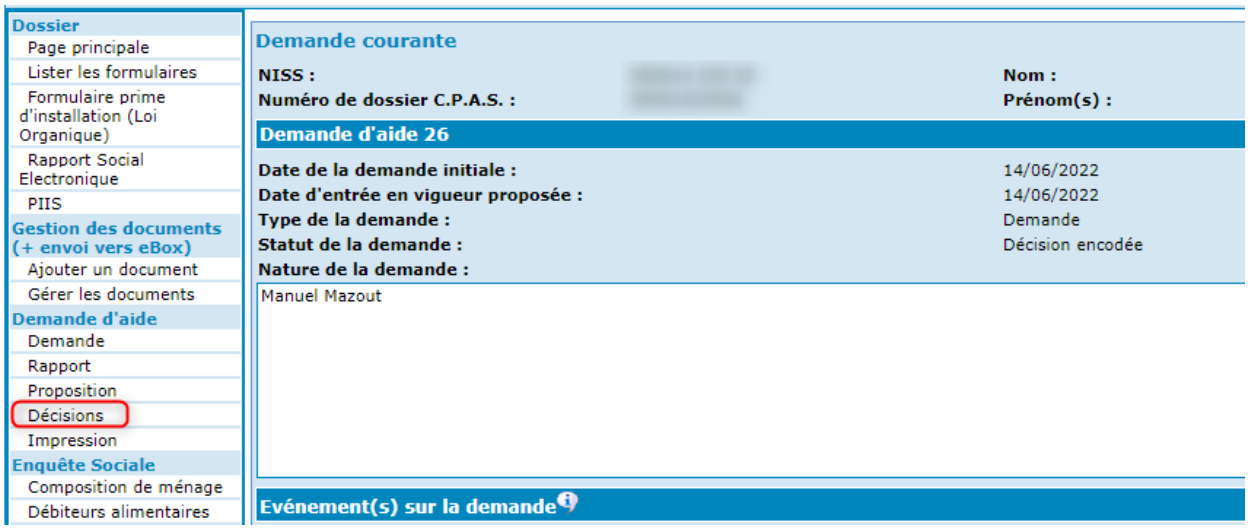
Tant que le formulaire allocation de chauffage n'est pas envoyé, il est possible de modifier ou de supprimer la décision.

Au départ de la page principale du dossier, choisissez la demande concernée.

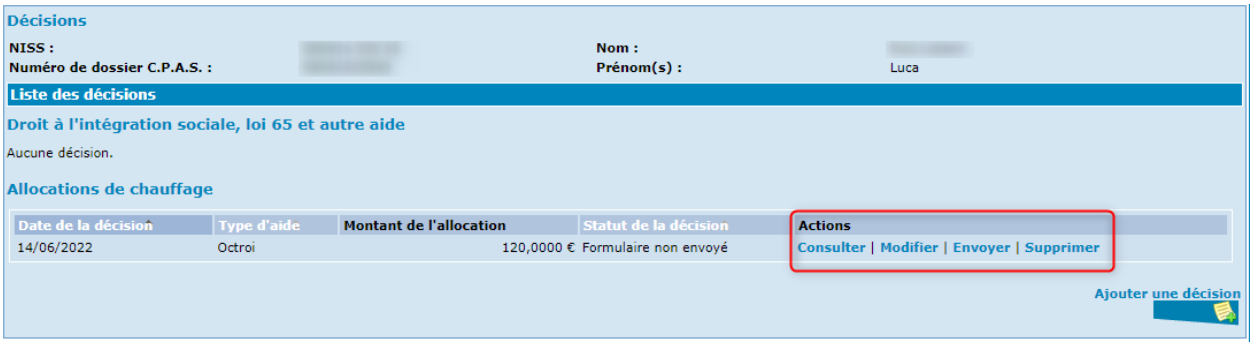
Activez le bouton « Demande » pour arriver dans la demande courante.



Ensuite, activez « Décisions ».

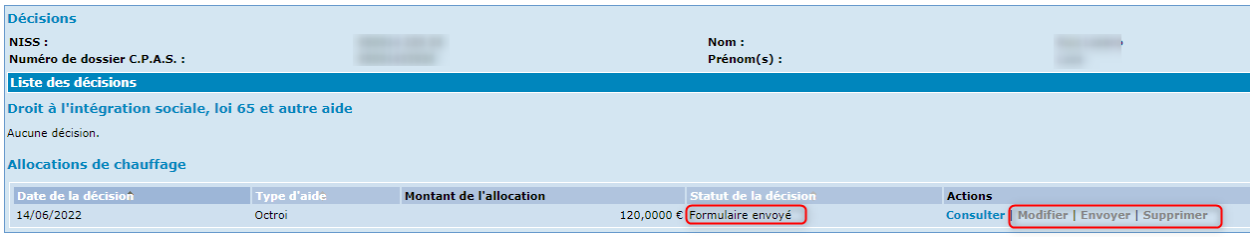


La liste de décisions encodées apparaît avec les différentes actions possibles.



En activant « Modifier », la page de la décision s'ouvre avec tous les champs disponibles. L'encodage se poursuit comme lors de l'introduction de la décision.

Si les options « Modifier, Envoyer, Supprimer » sont grisées (non accessibles), cela signifie que le formulaire lié à la décision a déjà été envoyé.



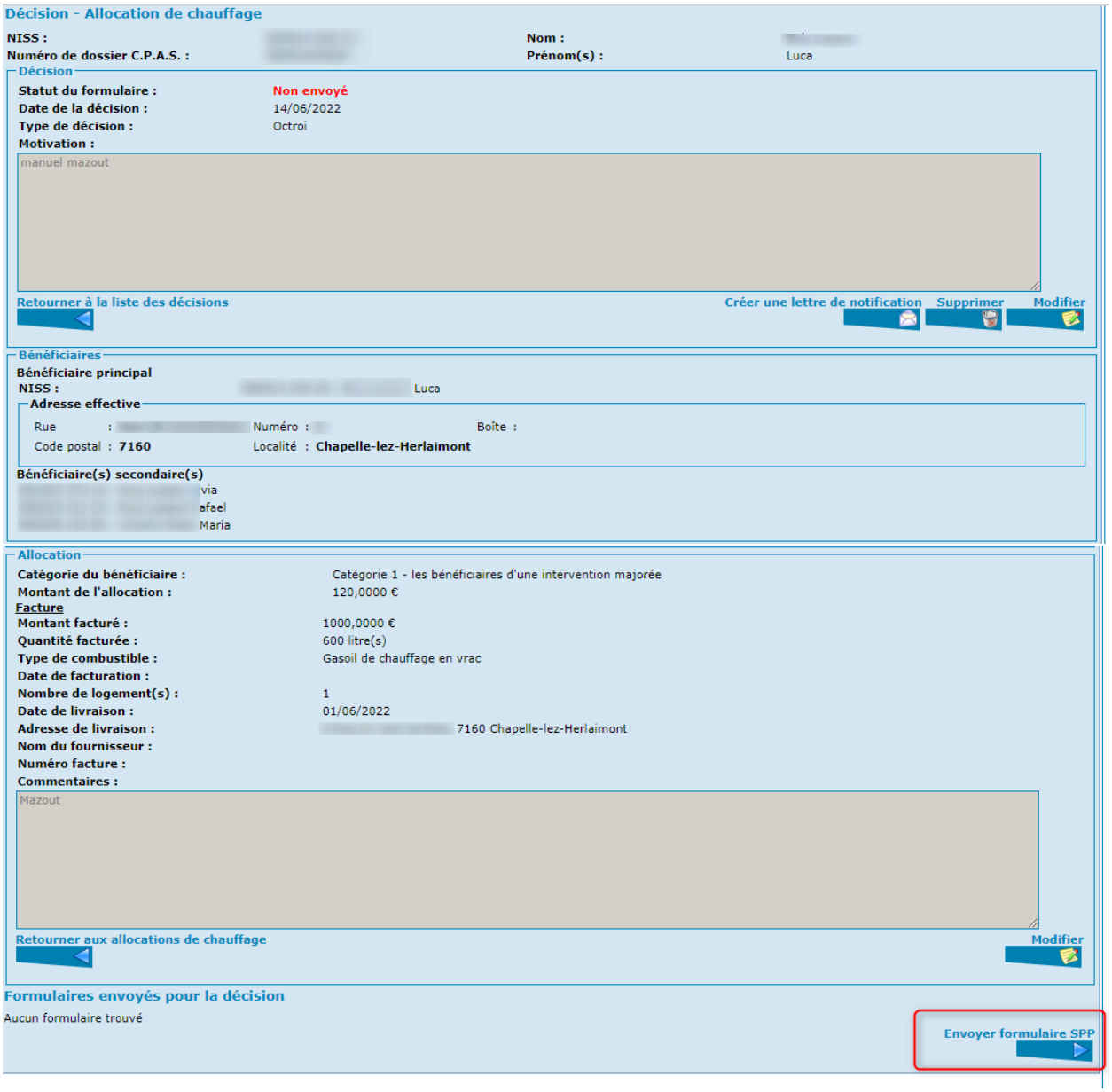
Dans ce cas, vous pouvez :

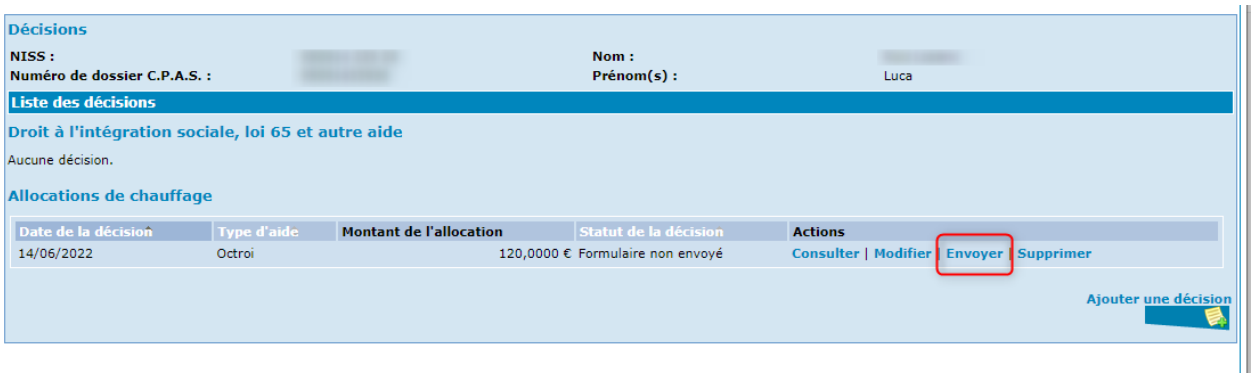
- Soit ajouter une nouvelle décision,
- Soit supprimer l'envoi en annulant le formulaire envoyé (cf. chapitre plus loin), puis, en revenant à la décision, vous pouvez à nouveau effectuer toutes les manipulations.

L’envoi du formulaire et les réponses

Vous avez la possibilité d’envoyer le formulaire

- Soit au départ de la décision, en activant « Envoyer formulaire SPP »,
- Soit au départ de la liste des décisions, en activant « Envoyer ».





Vous recevez immédiatement la réponse du SPP IS :

- Message vert signifie que le formulaire est accepté. Tout s'est bien déroulé.
- Message orange signifie que le formulaire est partiellement accepté ou attire votre attention sur un élément
- Message rouge signifie que le formulaire est refusé ou qu'il y a un problème.

Allocation acceptée

Le formulaire allocation de chauffage a été envoyé et accepté.

La réponse est enregistrée dans la base de données du SPP IS. Le montant sera crédité ou débité de l'avance que votre Centre a perçue.

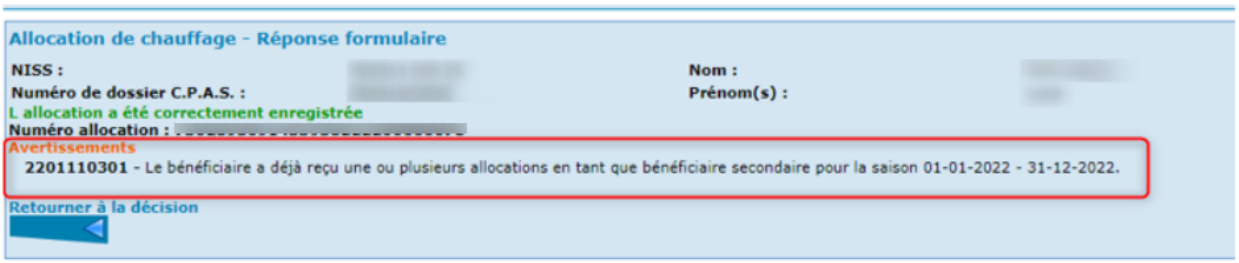
La requête a été enregistrée telle que vous l'avez communiquée (nombre de litres, montant de l'allocation octroyée, …).

Allocation acceptée avec un avertissement ou partiellement acceptée

Le formulaire allocation de chauffage a été envoyé. Il peut être accepté avec un avertissement ou accepté partiellement.

La réponse est enregistrée dans la base de données du SPP IS. Le montant sera crédité ou débité de l'avance que votre Centre a perçue.

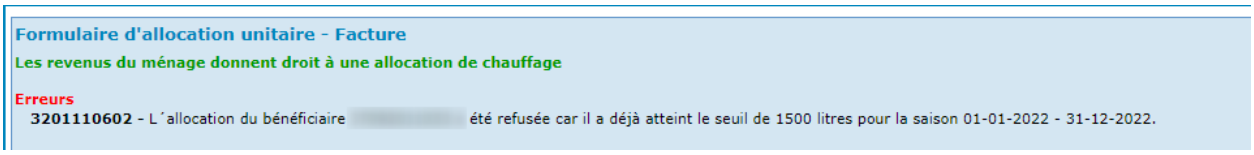
La requête est enregistrée partiellement. Seuls les quantités et/ou montants inférieurs ou égaux aux plafonds sont retenus (voir message au niveau de l'avertissement ou de l'information).



Allocation refusée

Si les conditions d'octroi d'une allocation de chauffage ne sont pas remplies,

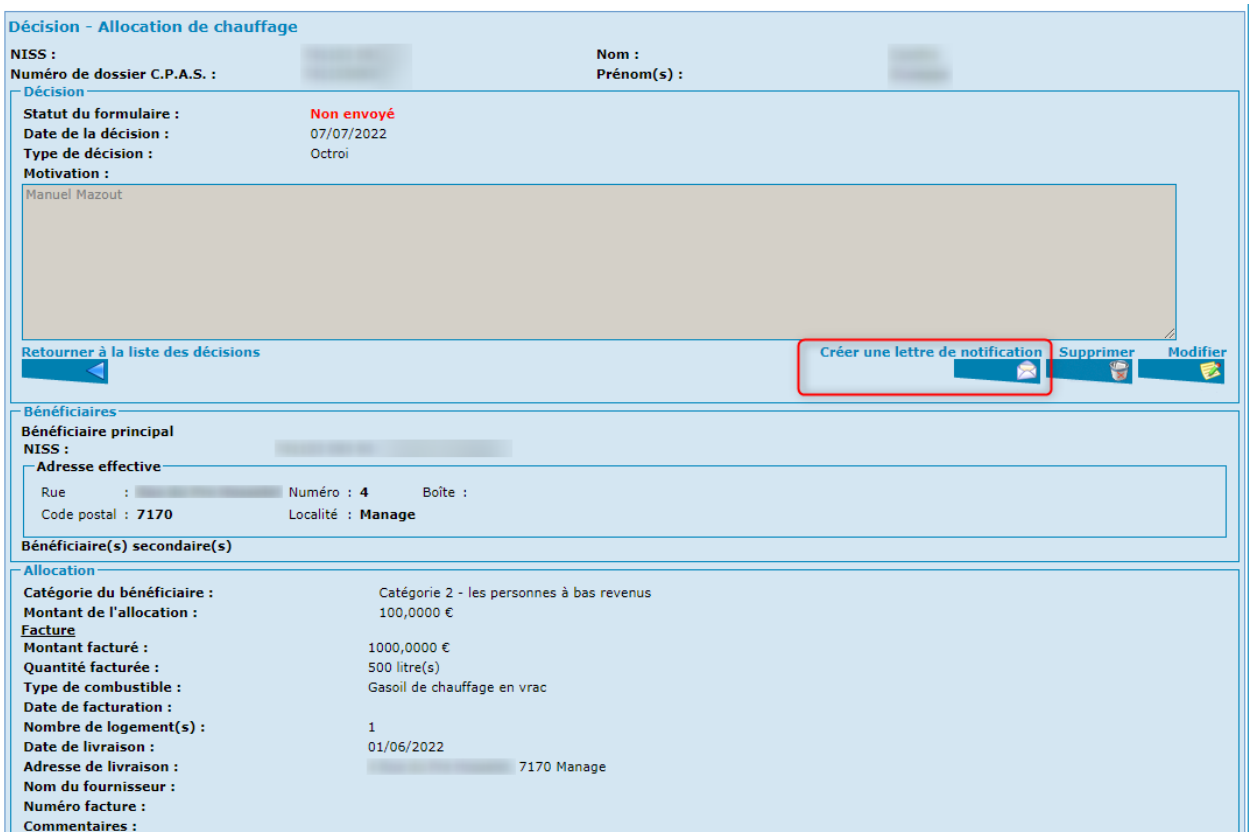
- PrimaWeb communique le message de refus lors de l'enregistrement de l'encodage de la facture,
- PrimaWeb n'autorise pas l'enregistrement d'une décision de refus,
- PrimaWeb ne donne pas la possibilité d'envoyer le formulaire.



Par conséquent, si un formulaire est totalement hors des conditions d'octroi, seule une décision de refus de prise en charge peut être encodée et aucun formulaire ne peut être envoyé.

La lettre de notification

Le création d'une lettre de notification s'effectue au départ de la décision en activant « Créer une lettre de notification ».



Sur l'écran qui apparaît, sélectionnez le gestionnaire du dossier et, éventuellement, son remplaçant en cas d'absence, ainsi que la langue d'impression de la lettre de notification.

Ensuite, activez le bouton « Générer ».

L’aperçu de la lettre de notification apparaît avec toutes les informations légales.

CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE
Quai de Willebroeck, 38
1000 Test

Test, le 07 juillet 2022

Province du Brabant Flamand

☎ 2-tel - AS2
1-fax - AS1
@ [redacted]@smals.be

[redacted]
7170 - Manage

Monsieur,

Concerne : Droit à l'allocation de chauffage - – octroi

Par la présente nous vous informons de la décision prise par le Conseil de l'aide sociale en sa séance du 07 juillet 2022 après examen de votre situation personnelle compte tenu du rapport d'enquête sociale.

Le Conseil de l'aide sociale,

Ayant reçu le 07 juillet 2022 une demande d'allocation de chauffage.

Le demandeur a été informé de son droit d'être entendu préalablement à la décision et

- a été entendu le :

- n'a pas été entendu

** biffer les mentions inutiles*

La décision prise est la suivante :

* les éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la décision sont les suivants (motivation et mode de calcul éventuel) :

1. **Octroi d'une allocation de chauffage pour un montant de :**
   100,0000 €

   Motivation
   Manuel Mazout

Recours :

Attention :

PrimaWeb ne prévoit pas de sauver la lettre de notification dans la base de données.
Nous vous conseillons d'imprimer ou de sauvegarder la lettre.
Les notifications sont générées en fonction des informations encodées dans les étapes précédentes mais aucune sauvegarde n'est prévue en dehors de la décision.

La gestion de la demande d'allocation de chauffage est terminée.

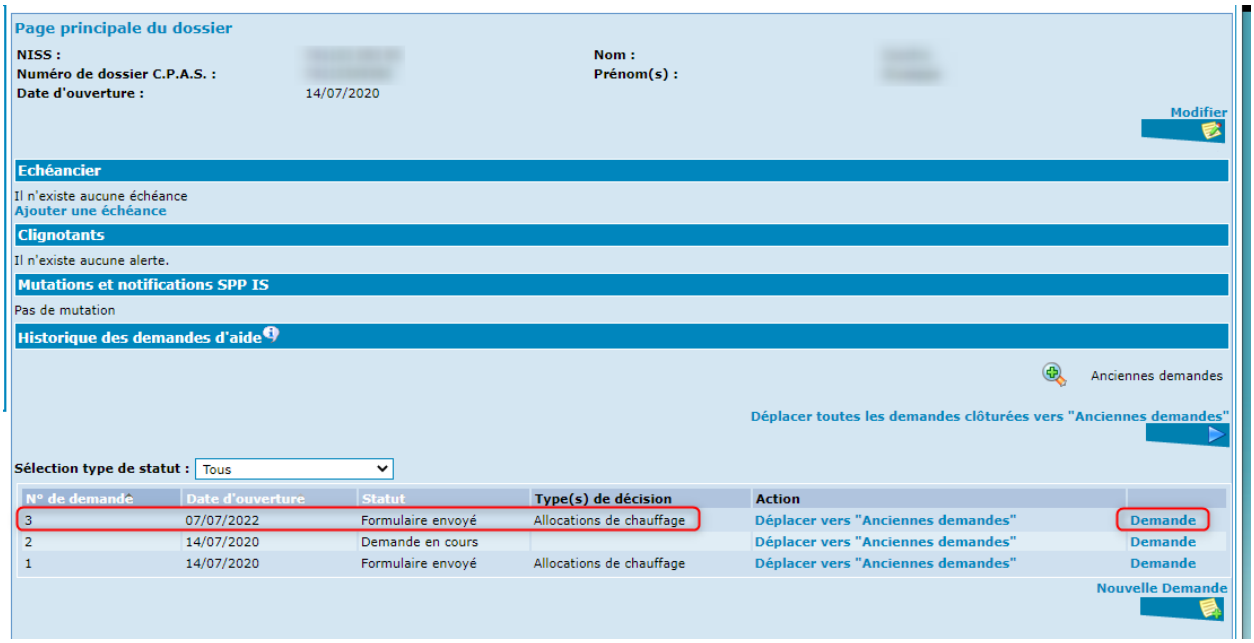
Si le bénéficiaire se présente à nouveau dans votre Centre pour une seconde facture, vous pouvez :

- Soit ajouter un formulaire et une décision sur la demande initiale si vous considérez que la première demande concerne un accord pour toute la période de chauffe,
- Soit encoder une nouvelle demande.

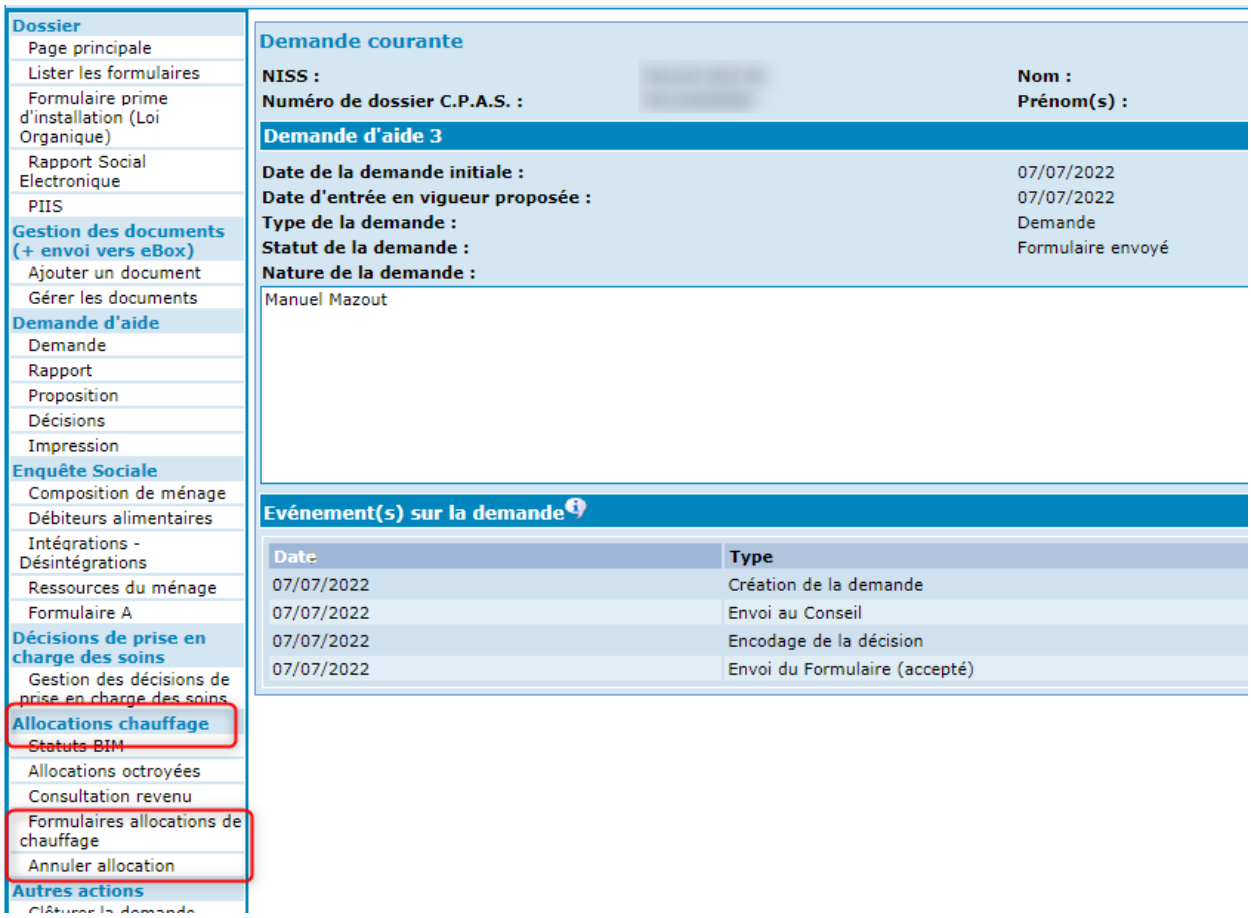
L’annulation d’un formulaire envoyé

PrimaWeb vous permet d’annuler un formulaire envoyé si vous constatez que l’encodage de ce formulaire est erroné.

Au départ de la page principale du dossier, choisissez la demande concernée en activant « Demande ».



En arrivant dans la demande courante, la partie « Allocations chauffage » apparaît dans le menu à gauche.



L'envoi d'un formulaire d'annulation peut s'effectuer de deux façons :

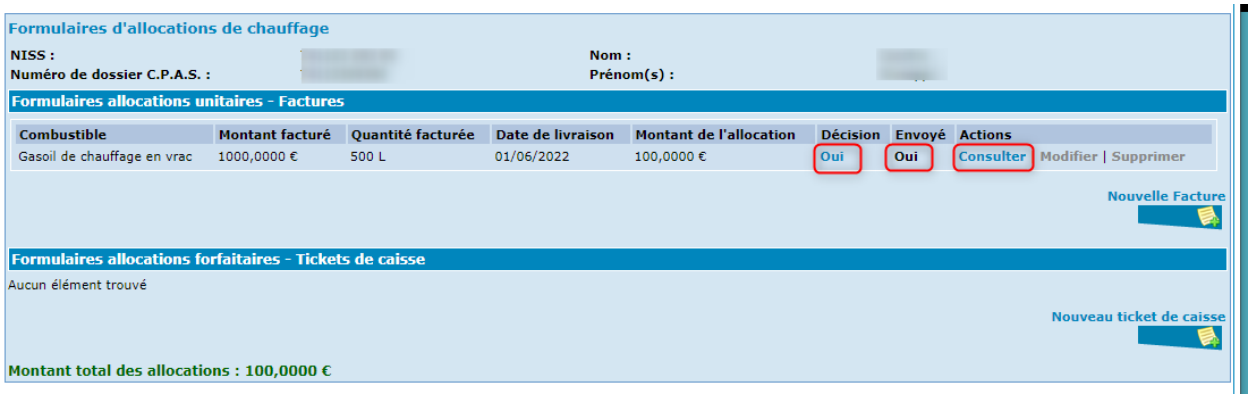
- Soit via l'option « Formulaire allocation de chauffage »,
- Soit via l'option « Annuler allocation ».

L'option « Formulaire allocation de chauffage »

Activez « Formulaire allocation de chauffage ».

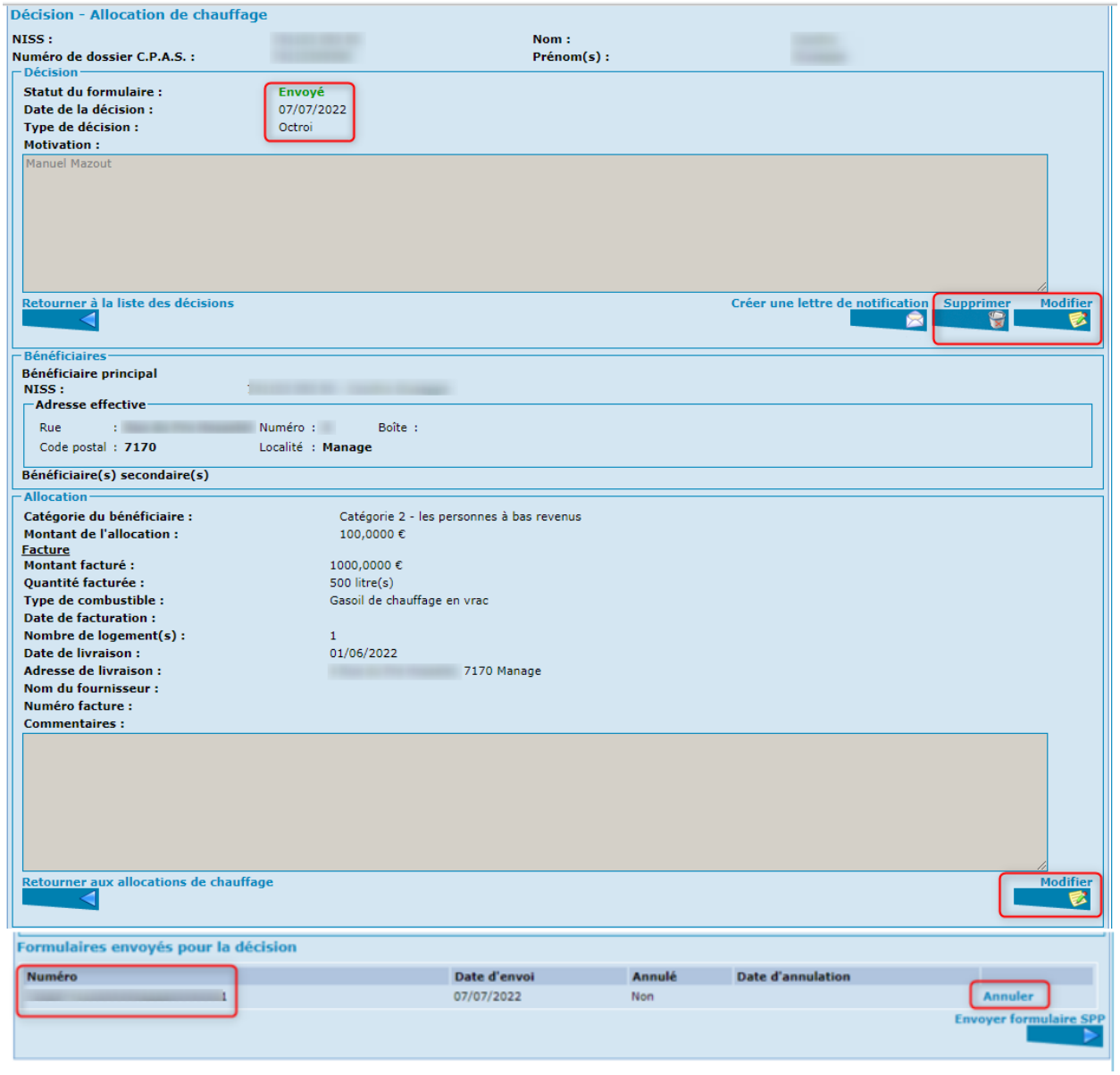
La liste des formulaires encodés apparaît.

Vous pouvez constater que le formulaire est relié à une décision.
Ce formulaire est effectivement envoyé et ne peut être que consulter.



Pour accéder à l’annulation du formulaire, activez « Oui » sous « Décision ».

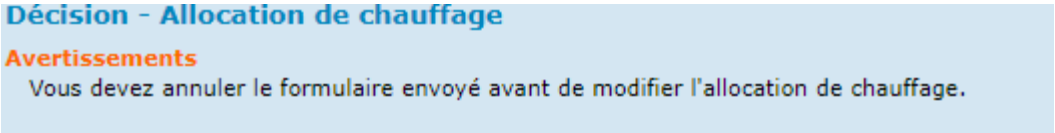
L’écran suivant apparaît.



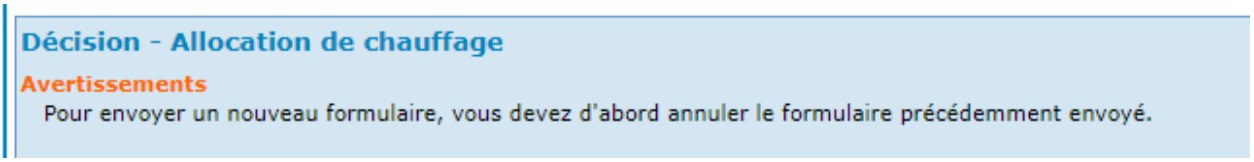
Remarques :

- Dans le cadre « Décision », si vous activez les boutons « Supprimer » ou « Modifier », vous obtenez le message suivant :

- Dans le cadre « Allocation », si vous activez le bouton « Modifier », vous obtenez le message :



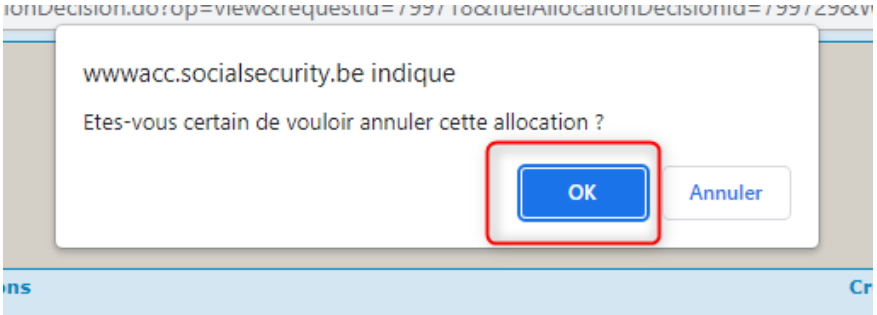
- Dans le cadre « Formulaires envoyés pour la décision », si vous activer « Envoyer formulaire SPP », vous recevez le message :



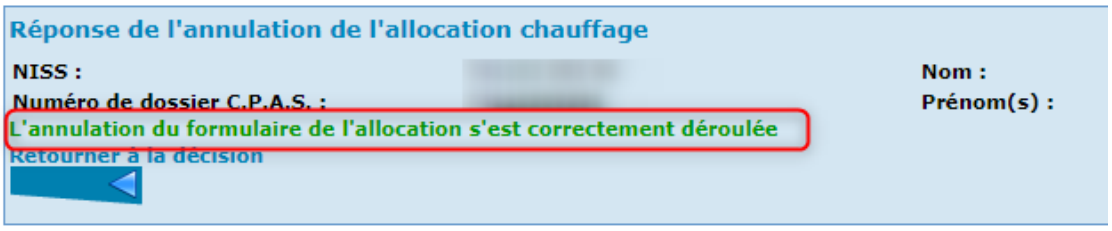
L'annulation du formulaire :

Afin d'annuler un formulaire envoyé, activez « Annuler » dans la partie « Formulaires envoyés pour la décision » en bas de la page.

Une infobulle apparaît demandant de confirmer ce choix.



Vous recevez immédiatement la réponse du SPP IS.



En retournant dans la décision, vous pouvez constater que :

- le statut du formulaire devient « Non envoyé »,
- le champs « Annulé » devient « Oui »,
- la date d'annulation est complétée.

Vous pouvez dès lors à nouveau modifier ou supprimer la décision.

Décision - Allocation de chauffage

NISS : [redacted] **Nom :** [redacted]
Numéro de dossier C.P.A.S. : [redacted] **Prénom(s) :** [redacted]

Décision

Statut du formulaire : Non envoyé
Date de la décision : 07/07/2022
Type de décision : Octroi
Motivation :

Manuel Mazout

Retourner à la liste des décisions | Créer une lettre de notification | Supprimer | Modifier

Bénéficiaires

Bénéficiaire principal
NISS : [redacted]

Adresse effective

Rue : [redacted] Numéro : [redacted] Boîte :
Code postal : **7170** Localité : **Manage**

Bénéficiaire(s) secondaire(s)

Allocation

Catégorie du bénéficiaire : Catégorie 2 - les personnes à bas revenus
Montant de l'allocation : 100,0000 €

Facture

Montant facturé : 1000,0000 €
Quantité facturée : 500 litre(s)
Type de combustible : Gasoil de chauffage en vrac
Date de facturation :
Nombre de logement(s) : 1
Date de livraison : 01/06/2022
Adresse de livraison : [redacted] 7170 Manage
Nom du fournisseur :
Numéro facture :
Commentaires :

Retourner aux allocations de chauffage | Modifier

Formulaires envoyés pour la décision

Numéro	Date d'envoi	Annulé	Date d'annulation	
[redacted]	07/07/2022	Oui	07/07/2022	Annuler

Envoyer formulaire SPP

Décisions

NISS : [redacted] **Nom :** [redacted]
Numéro de dossier C.P.A.S. : [redacted] **Prénom(s) :** [redacted]

Liste des décisions

Droit à l'intégration sociale, loi 65 et autre aide

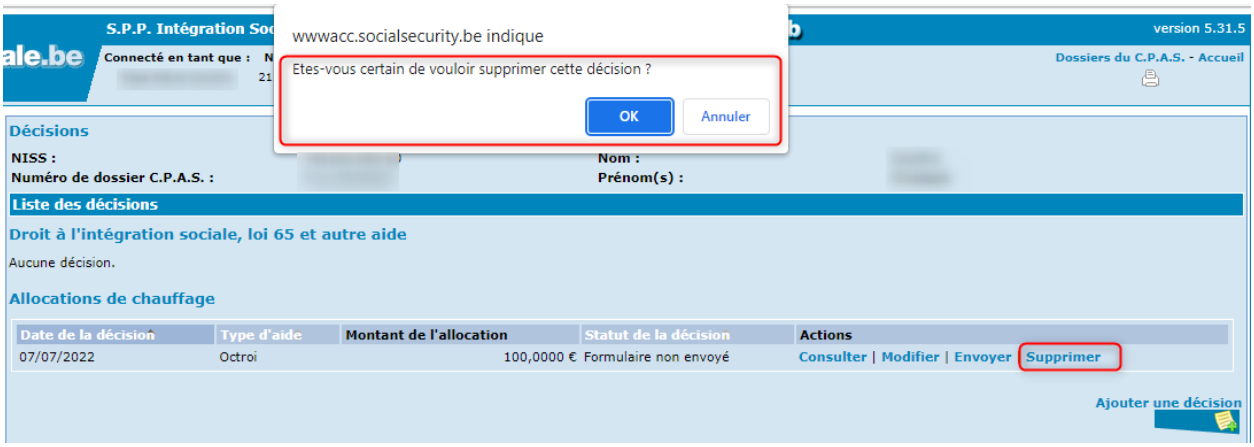
Aucune décision.

Allocations de chauffage

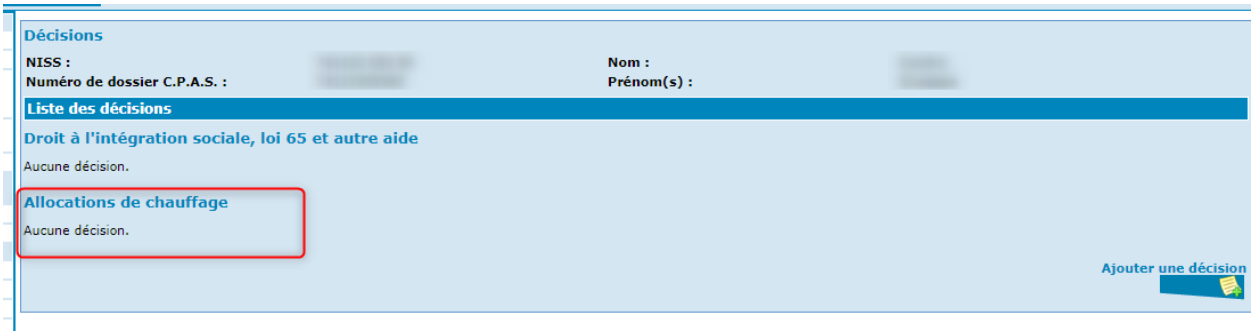
Date de la décision	Type d'aide	Montant de l'allocation	Statut de la décision	Actions
07/07/2022	Octroi	100,0000 €	Formulaire non envoyé	Consulter | Modifier | Envoyer | Supprimer

Ajouter une décision

En activant l'option « Supprimer » et en confirmant ce choix, vous annulez et effacez complètement la décision de cette demande.

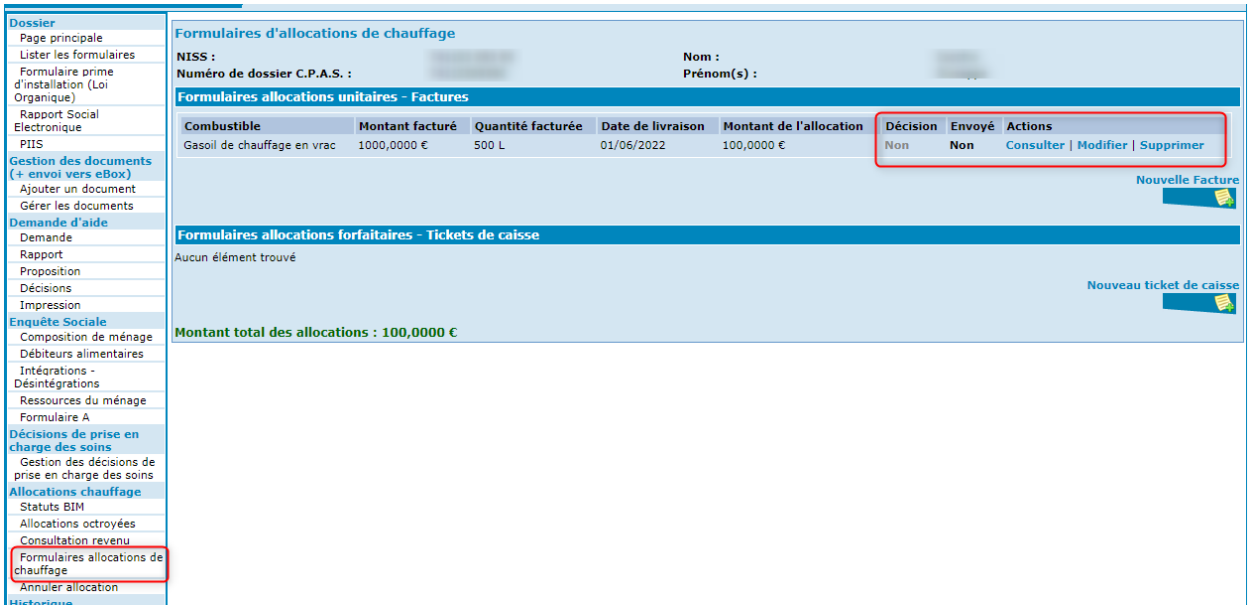


Plus aucune décision n'est enregistrée.

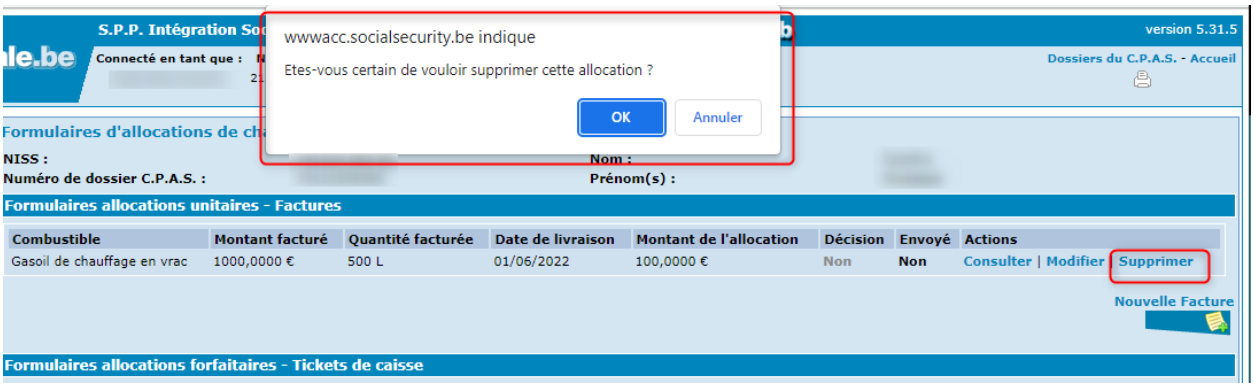


En retournant dans les formulaires d'allocations de chauffage, vous avez à nouveau accès à toutes les manipulations possibles.

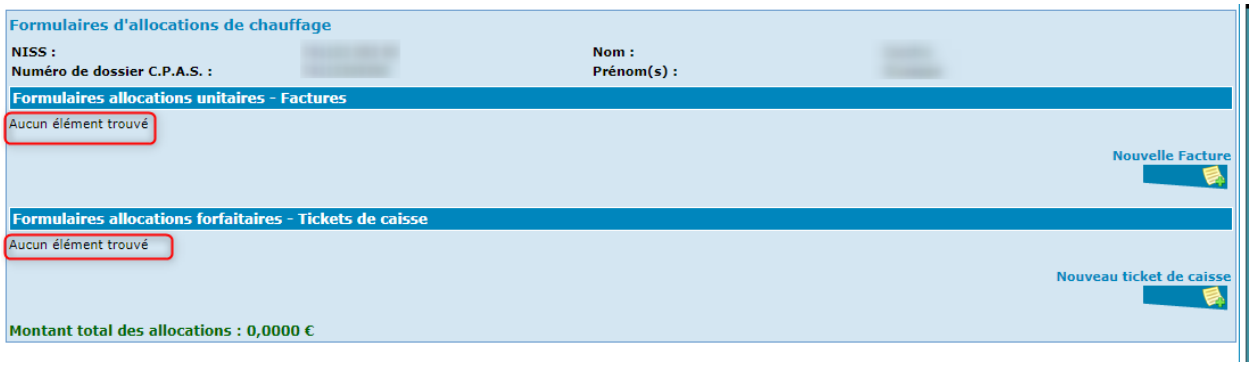
Vous pouvez aussi constater qu'il n'y a plus d'envoi ni de décision reliée à ce formulaire.



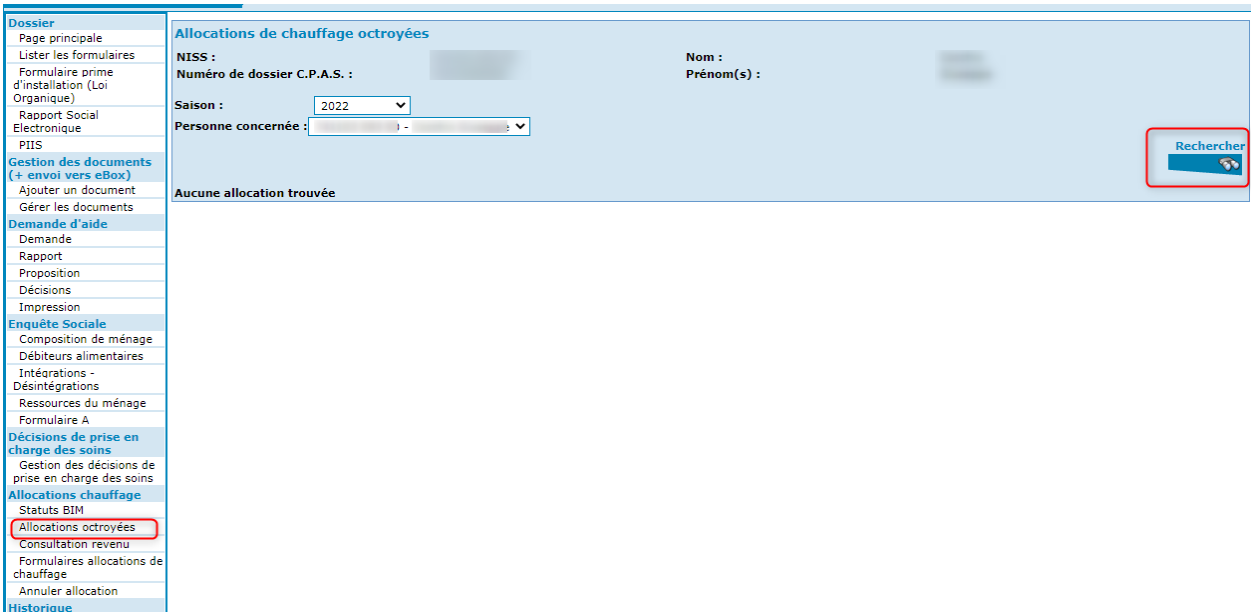
En activant l'option « Supprimer » et en confirmant ce choix, vous effacez complètement le formulaire de la demande en cours.



Il ne reste plus de trace du formulaire erroné dans cette demande.

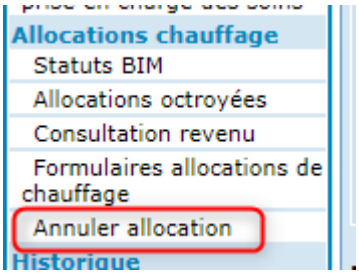


Si vous consultez les « Allocations octroyées », vous remarquez que l'envoi est bien annulé. Aucune allocation n'est trouvée.



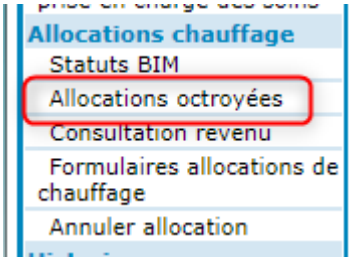
Par contre, le formulaire d'annulation reste enregistré comme « annulé » dans les bases de données.

L'option « Annuler allocation »



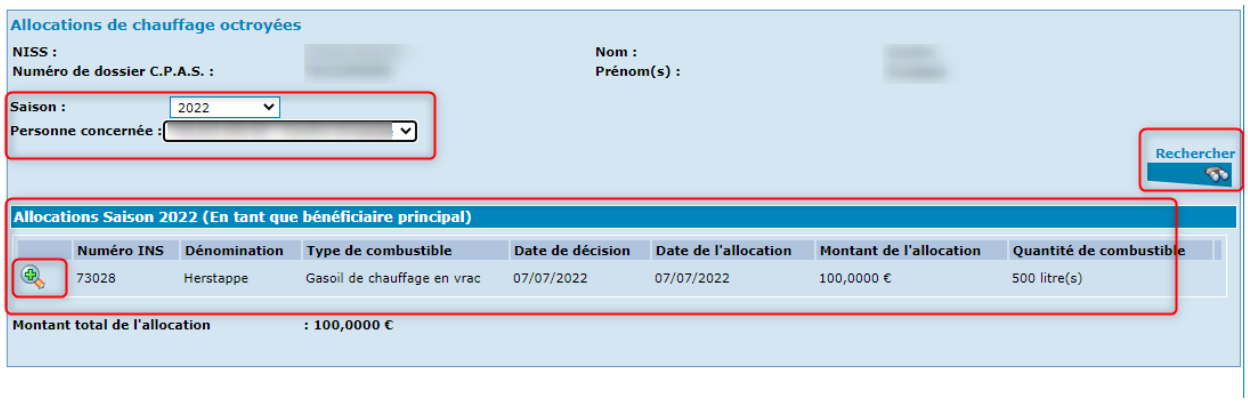
Si vous souhaitez annuler un formulaire déjà envoyé via l'option « Annuler allocation », vous aurez besoin de connaître le numéro de l'allocation à annuler.

Vous avez la possibilité d'obtenir ce numéro dans la partie « Allocations octroyées ».

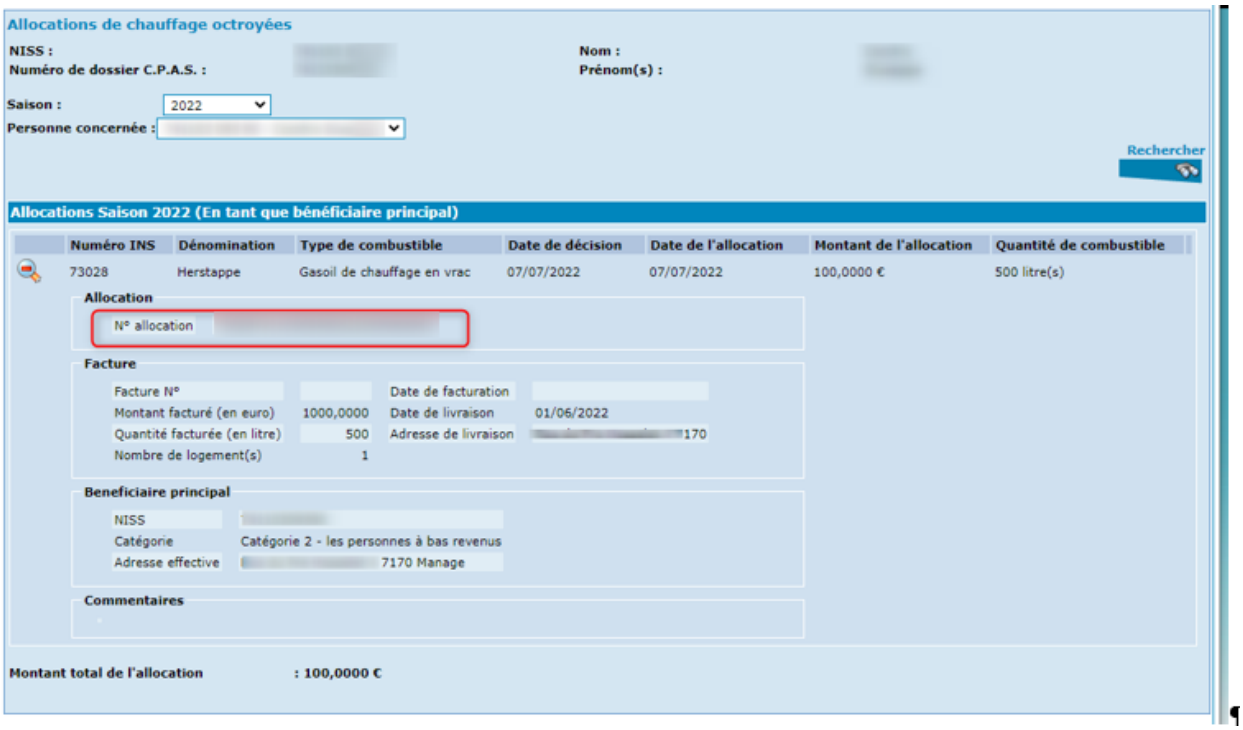


Choisissez la saison de chauffe et la personne concernée, ensuite, activez « Rechercher ».

La liste des allocations pour la saison et la personne concernée apparaît.



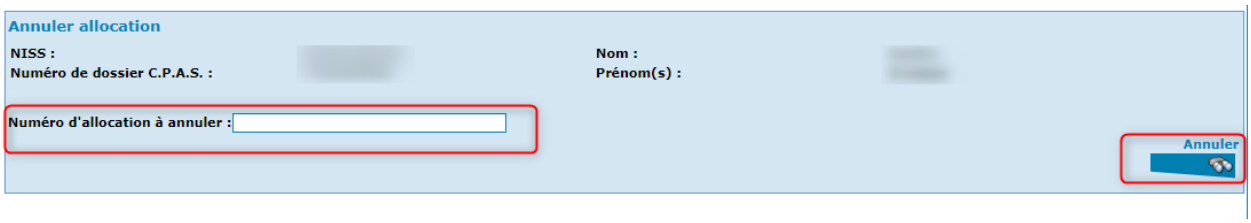
Activez la loupe verte pour obtenir le détail de la décision.



Notez le numéro de l’allocation ou effectuez un copier/coller.

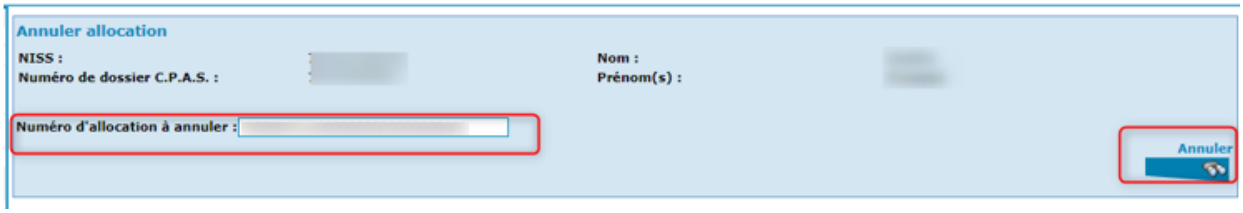
Activez l’option « Annuler allocation »

L’écran suivant apparaît.

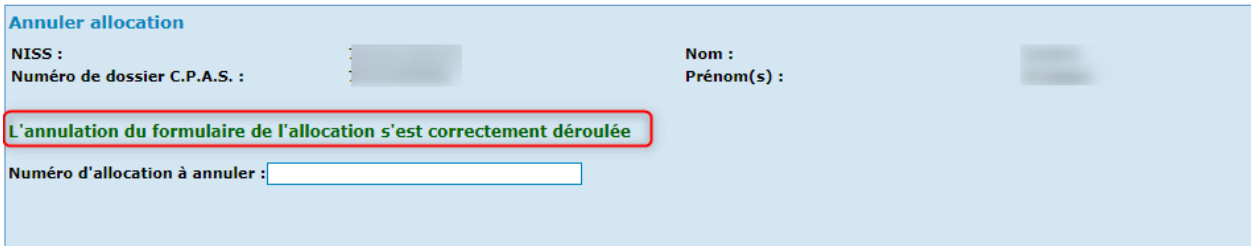


Le numéro de l’allocation devra être transcrit dans le champs « Numéro d’allocation à annuler ».

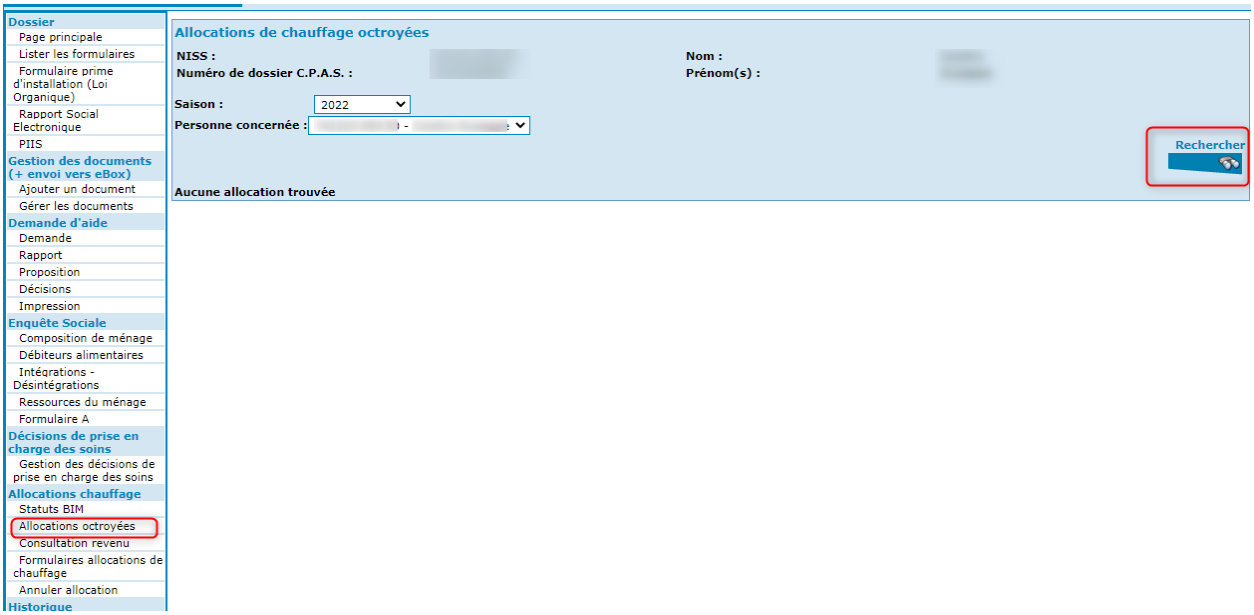
Activez ensuite « Annuler ».



Vous recevez directement la réponse du SPP IS.



Comme expliqué précédemment, si vous consultez les « Allocations octroyées », vous remarquez que l'envoi est bien annulé. Aucune allocation n'est trouvée.



Par contre, le formulaire d'annulation reste enregistré comme « annulé » dans les bases de données.

La clôture de la demande

Lorsque toutes les étapes d'une demande sont passées, c'est-à-dire de l'introduction de la demande à l'envoi des formulaires au SPP IS, vous pouvez clôturer la demande.

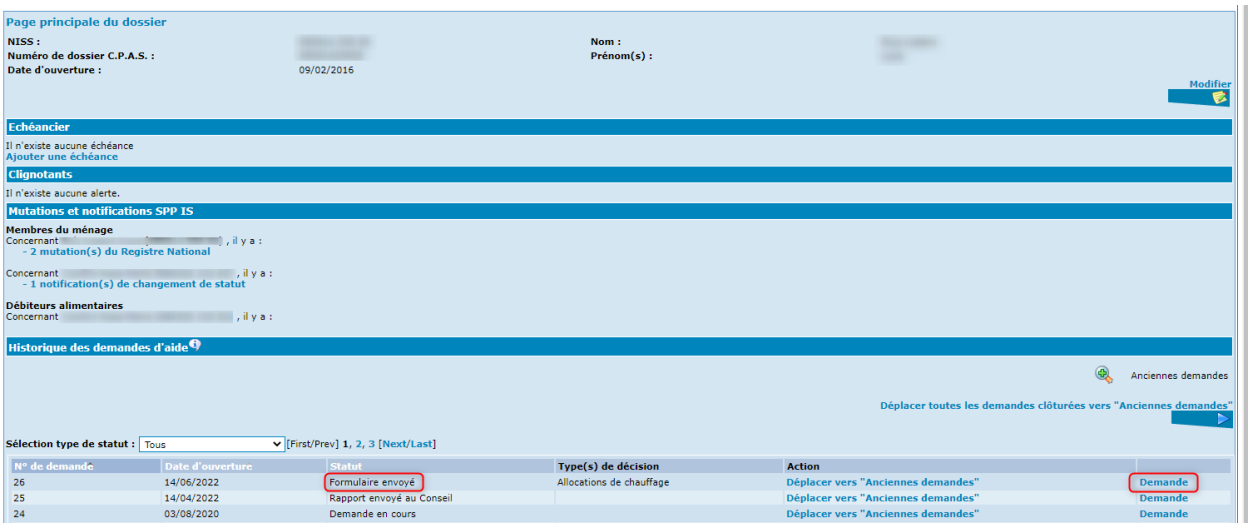
Avec cette manipulation, la demande sera figée définitivement.
Vous pourrez toujours consulter tous les éléments et envoyer les divers formulaires mais vous ne pourrez plus ajouter ni modifier les décisions.

Attention : La clôture de la demande n'est possible qu'après avoir encodé au moins une décision.

PrimaWeb permet donc de clôturer la demande en partant de la page principale du dossier.

La demande, que vous souhaitez clôturer, doit être soit en statut « Formulaire envoyé » (au SPP IS et accepté) soit en statut « Décision encodée » (décision encodée ou formulaire envoyé au SPP IS mais refusé).

Activez le bouton « Demande ».



L'option « Clôturer la demande » apparaîtra dans le menu de la demande courante, sous la partie « Autres actions ».

Activez le bouton « Clôturer la demande ».

Le statut de la demande passera de « Formulaire envoyé » ou « Décision encodée » vers « Demande clôturée ».

Le type « Clôture de la demande » sera également ajouté dans la partie « Evénement(s) sur la demande ».

Demande courante

NISS : [redacted] **Nom :**
Numéro de dossier C.P.A.S. : [redacted] **Prénom(s) :**

Demande d'aide 26

Date de la demande initiale :	14/06/2022
Date d'entrée en vigueur proposée :	14/06/2022
Type de la demande :	Demande
Statut de la demande :	Demande clôturée
Nature de la demande :	

Manuel Mazout

Evénement(s) sur la demande

Date	Type
14/06/2022	Création de la demande
14/06/2022	Modification de l'enquête sociale
14/06/2022	Enrichissement de la demande
14/06/2022	Envoi au Conseil
14/06/2022	Envoi au Conseil
15/06/2022	Encodage de la décision
06/07/2022	Envoi du Formulaire (accepté)
11/07/2022	Clôture de la demande

Ainsi que sur la page principale du dossier, le statut apparaîtra en « Demande clôturée ».

Page principale du dossier

NISS : [redacted] **Nom :** [redacted]
Numéro de dossier C.P.A.S. : [redacted] **Prénom(s) :**
Date d'ouverture : 09/02/2016

Modifier

Echéancier

Il n'existe aucune échéance
Ajouter une échéance

Clignotants

Il n'existe aucune alerte.

Mutations et notifications SPP IS

Membres du ménage
Concernant [redacted], il y a :
- 2 mutation(s) du Registre National

Concernant [redacted], il y a :
- 1 notification(s) de changement de statut

Débiteurs alimentaires
Concernant [redacted], il y a :

Historique des demandes d'aide

Anciennes demandes

Déplacer toutes les demandes clôturées vers "Anciennes demandes"

Sélection type de statut : Tous [First/Prev] 1, 2, 3 [Next/Last]

N° de demande	Date d'ouverture	Statut	Type(s) de décision	Action	
26	14/06/2022	Demande clôturée	Allocations de chauffage	Déplacer vers "Anciennes demandes"	Demande
25	14/04/2022	Rapport envoyé au Conseil		Déplacer vers "Anciennes demandes"	Demande
24	03/08/2020	Demande en cours		Déplacer vers "Anciennes demandes"	Demande

Les options supplémentaires de PrimaWeb

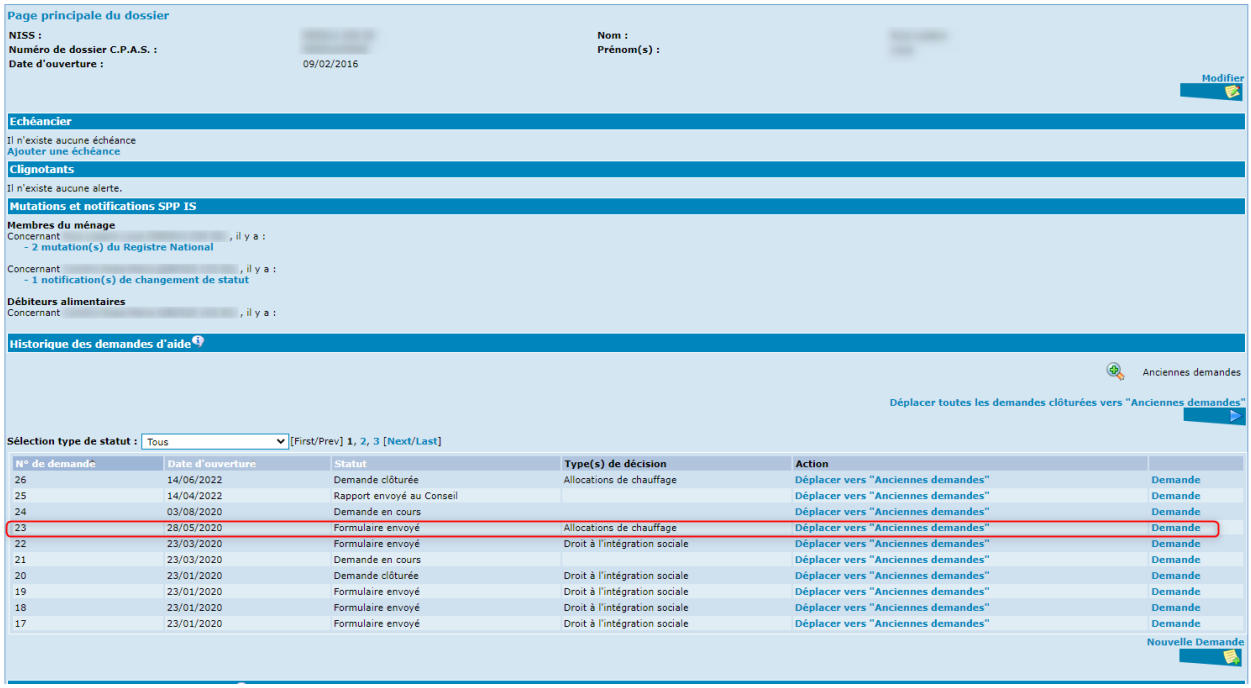
La duplication de la demande

PrimaWeb permet de dupliquer une demande en partant de la page principale du dossier.

Vous pourrez dupliquer toutes les demandes tant qu'elles ne sont pas sous le statut « Demande clôturée » ou « Demande en cours ».

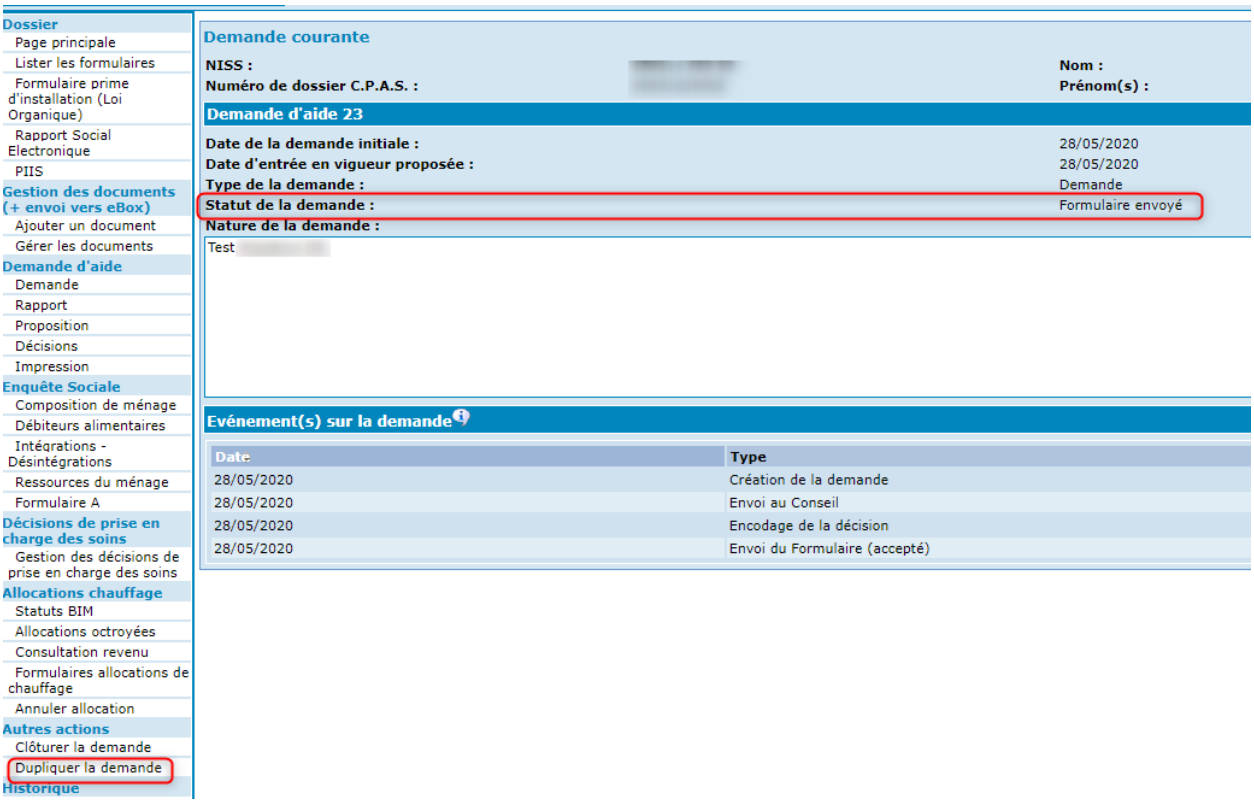
Dans notre exemple, nous allons dupliquer la demande n° 23.

Activez le bouton « Demande ».



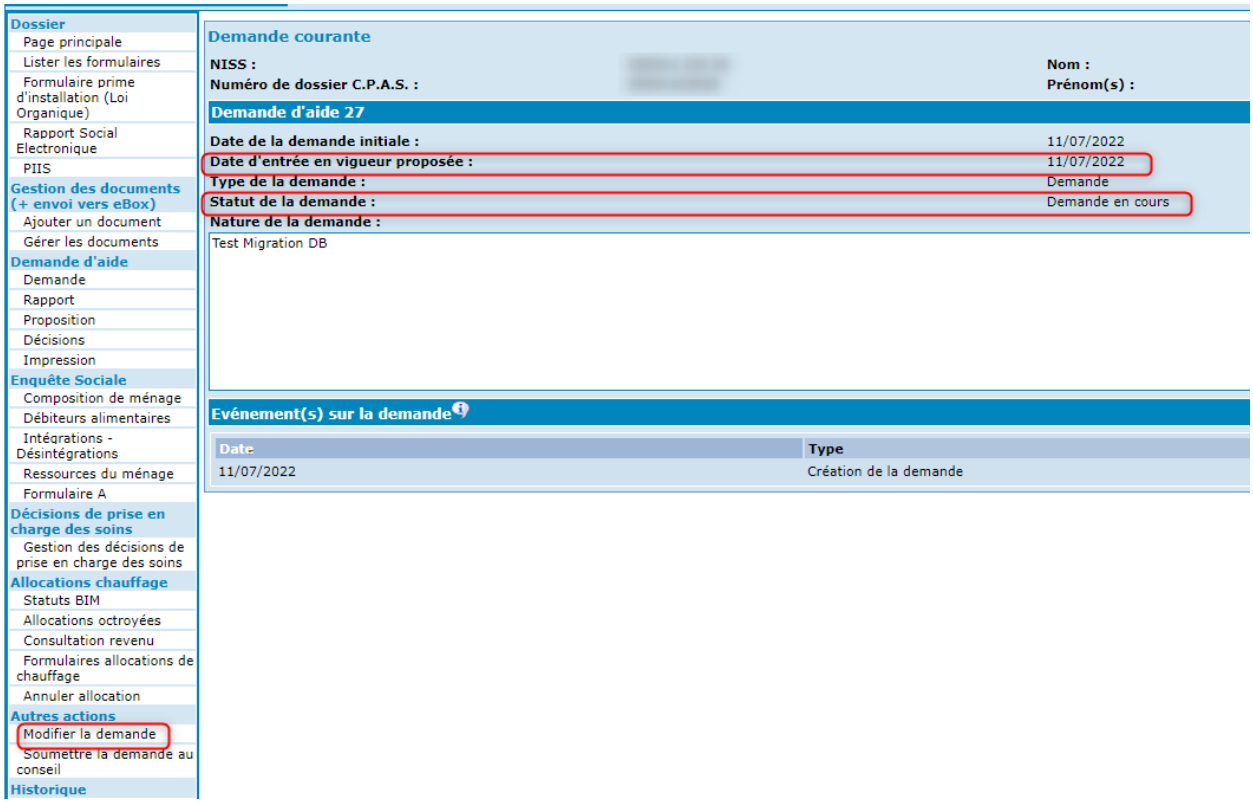
L'option « Dupliquer la demande » apparaît dans le menu de la demande courante, sous la partie « Autres actions ».

Activez le bouton « Dupliquer la demande ».



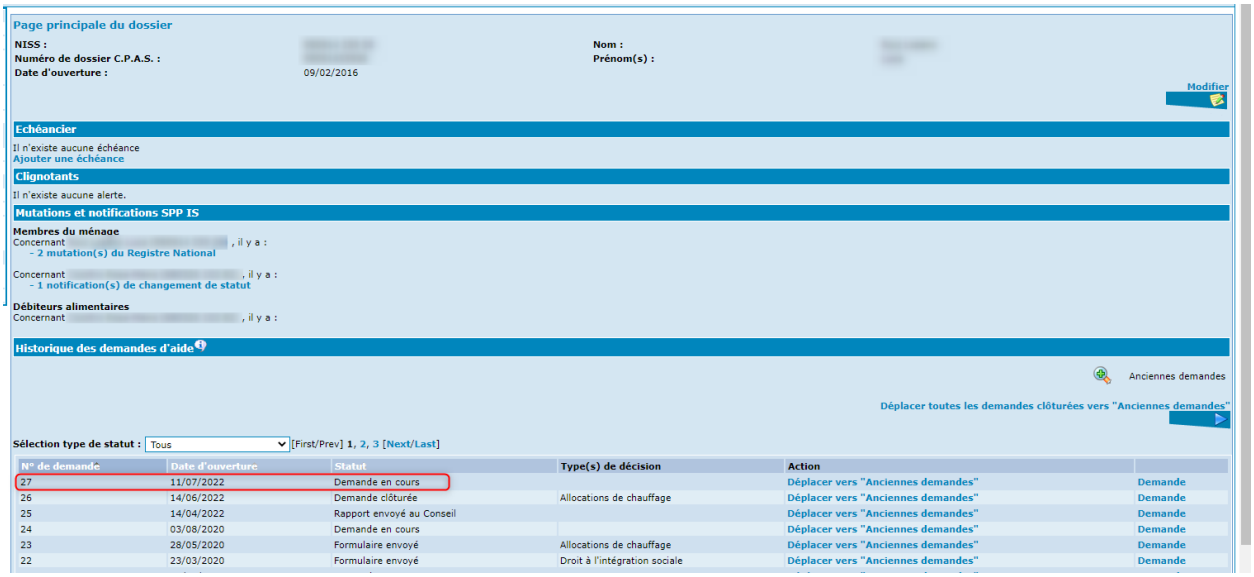
La date d'entrée en vigueur proposée sera d'office la date du jour, c'est-à-dire la date à laquelle cette duplication est réalisée.
Si nécessaire, vous pouvez la modifier en activant le bouton « Modifier la demande », sous « Autres actions ».
Vous ne pouvez pas, par contre, modifier la date de la demande initiale (c'est-à-dire la date de la duplication).

Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer au chapitre « La modification de la demande et l'enquête sociale » de ce présent manuel.



De retour à la page principale du dossier, vous verrez la nouvelle demande en statut « Demande en cours ».

PrimaWeb a attribué, automatiquement, le numéro de suite qui convient selon la situation du dossier (dans notre exemple, n° 27).



La révision de la demande

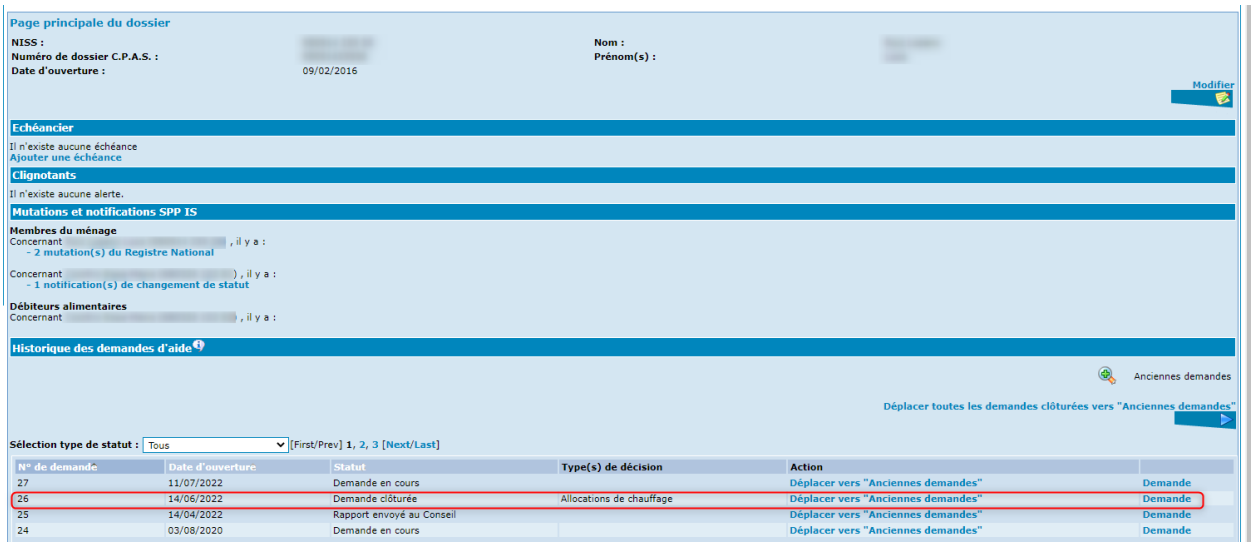
PrimaWeb permet de réviser une demande en partant de la page principale du dossier.

Il existe certaines situations où le dossier doit être régulièrement révisé sans qu'il y ait de gros changements dans l'enquête sociale..
Dans ce cas, toutes les informations liées à l'enquête sociale de la demande à réviser seront reprises mais modifiables dans la demande révisée.

Vous pourrez réviser les demandes qui sont sous le statut « Demande clôturée ».

Activez le bouton « Demande ».

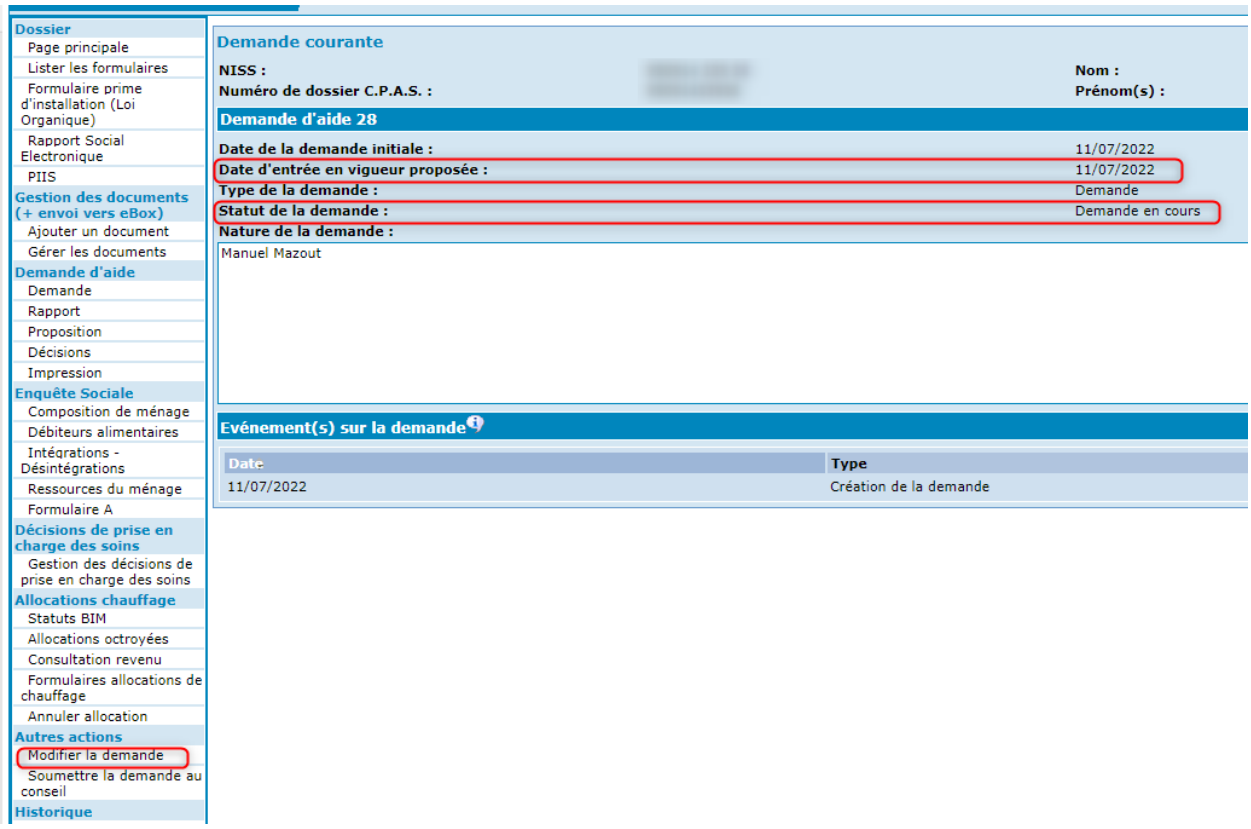
Dans notre exemple, il s'agira de la demande n° 26.



L'option « Réviser la demande » apparaîtra dans le menu de la demande courante, sous la partie « Autres actions ».

Activez le bouton « Réviser la demande ».

PrimaWeb a créé une nouvelle demande dont le statut est « Demande en cours ».



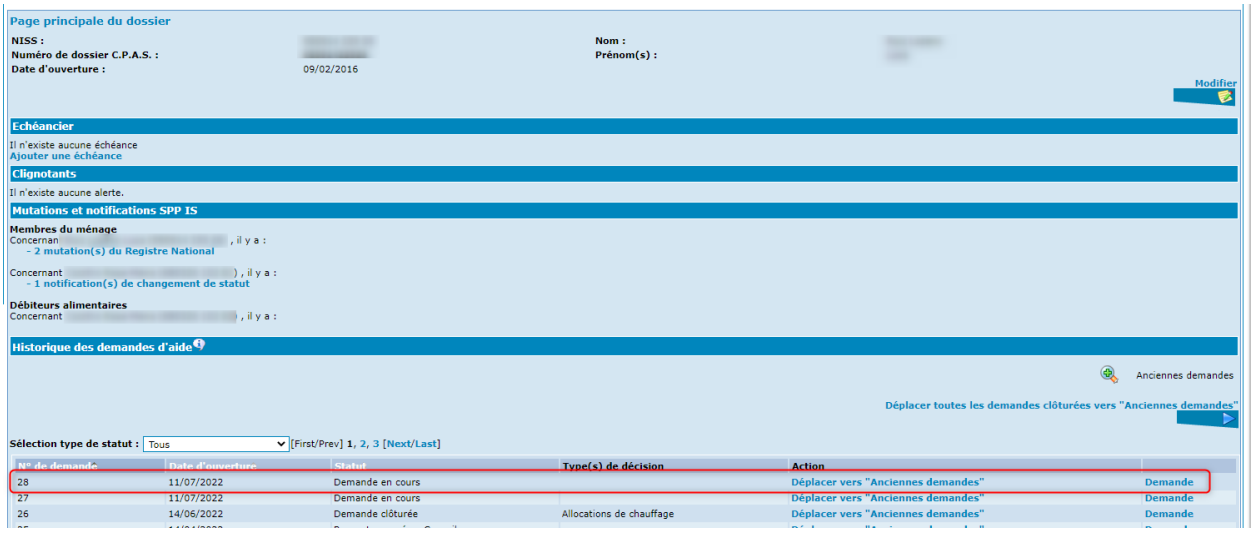
Lors de la révision de la demande, la date d'entrée en vigueur proposée sera d'office la date du jour, c'est-à-dire la date à laquelle la révision est réalisée.
Si nécessaire, vous pouvez la modifier en activant le bouton « Modifier la demande », sous « Autres actions ».

Vous ne pouvez pas, par contre, modifier la date de la demande initiale (c'est-à-dire la date de la révision).

Pour plus d'informations, nous vous renvoyons au chapitre « La modification de la demande et l'enquête sociale » de ce présent manuel.

De retour à la page principale du dossier, vous verrez la nouvelle demande en statut « Demande en cours ».

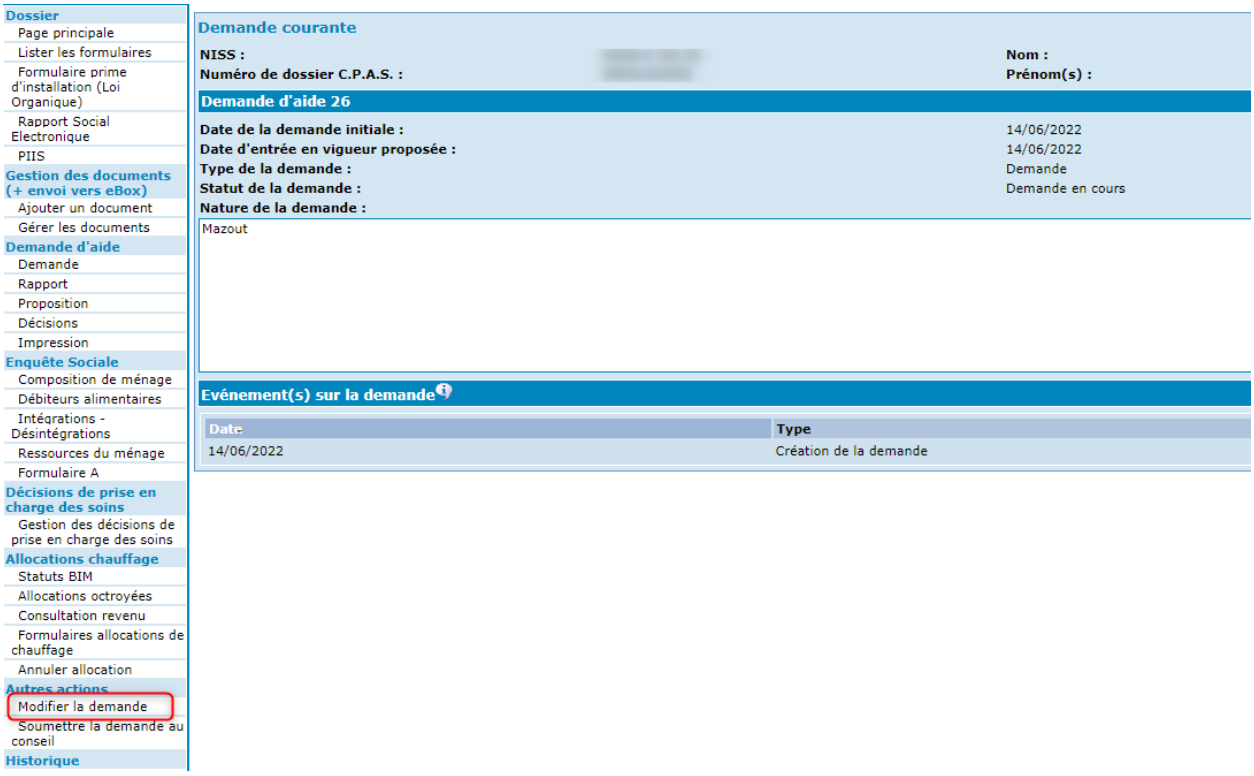
PrimaWeb a attribué, automatiquement, le numéro de suite qui convient selon la situation du dossier (dans notre exemple, n° 28).



La modification de la demande et l'enquête sociale

Modifier la demande

Avant de soumettre au Conseil, vous pouvez avoir besoin de modifier certaines informations dans la demande.
A partir de la demande courante, activez « Modifier la demande » qui se trouve sous « Autres actions ».

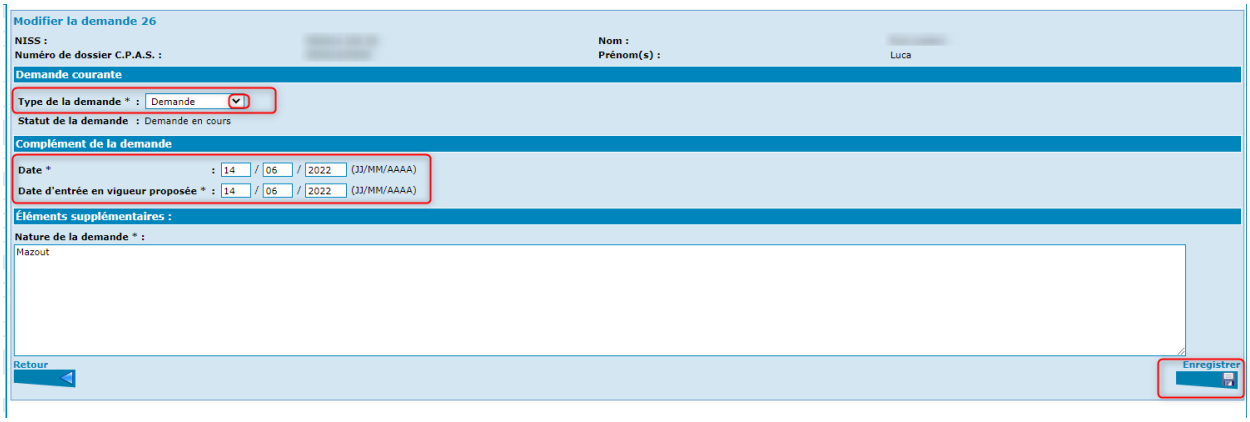


Vous pouvez modifier :

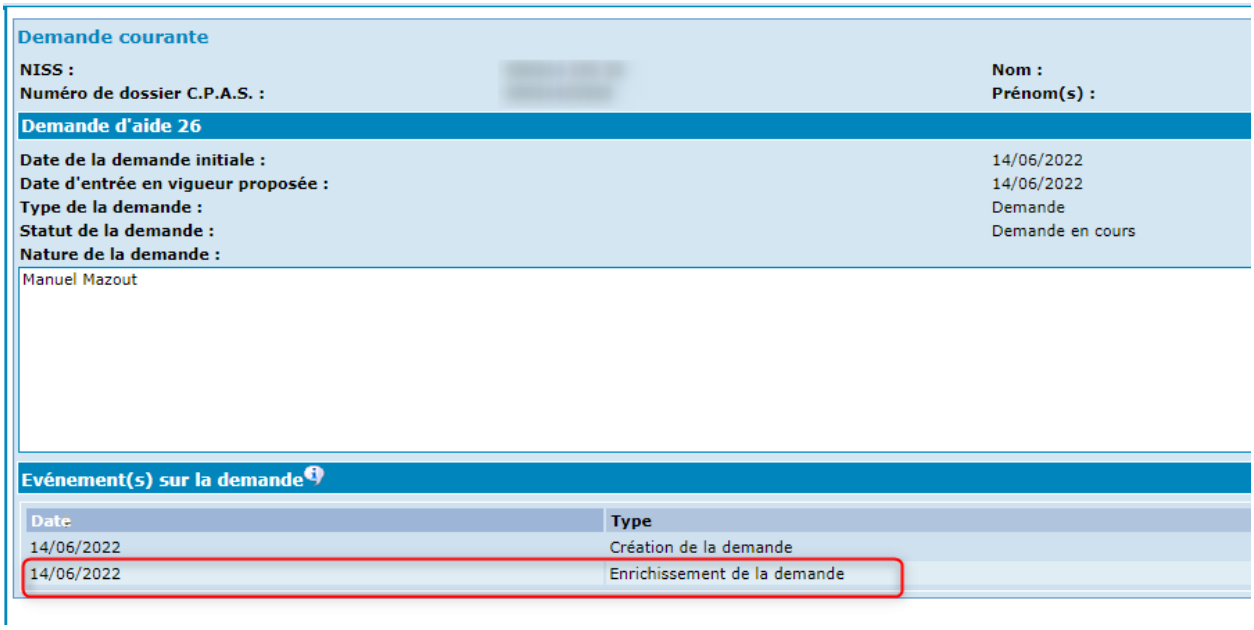
- ✓ Le type de la demande,
- ✓ La date d'entrée en vigueur proposée,
- ✓ La zone de texte qui se trouve dans la nature de la demande.

Attention :

Vous ne pourrez JAMAIS changer la date de la demande.



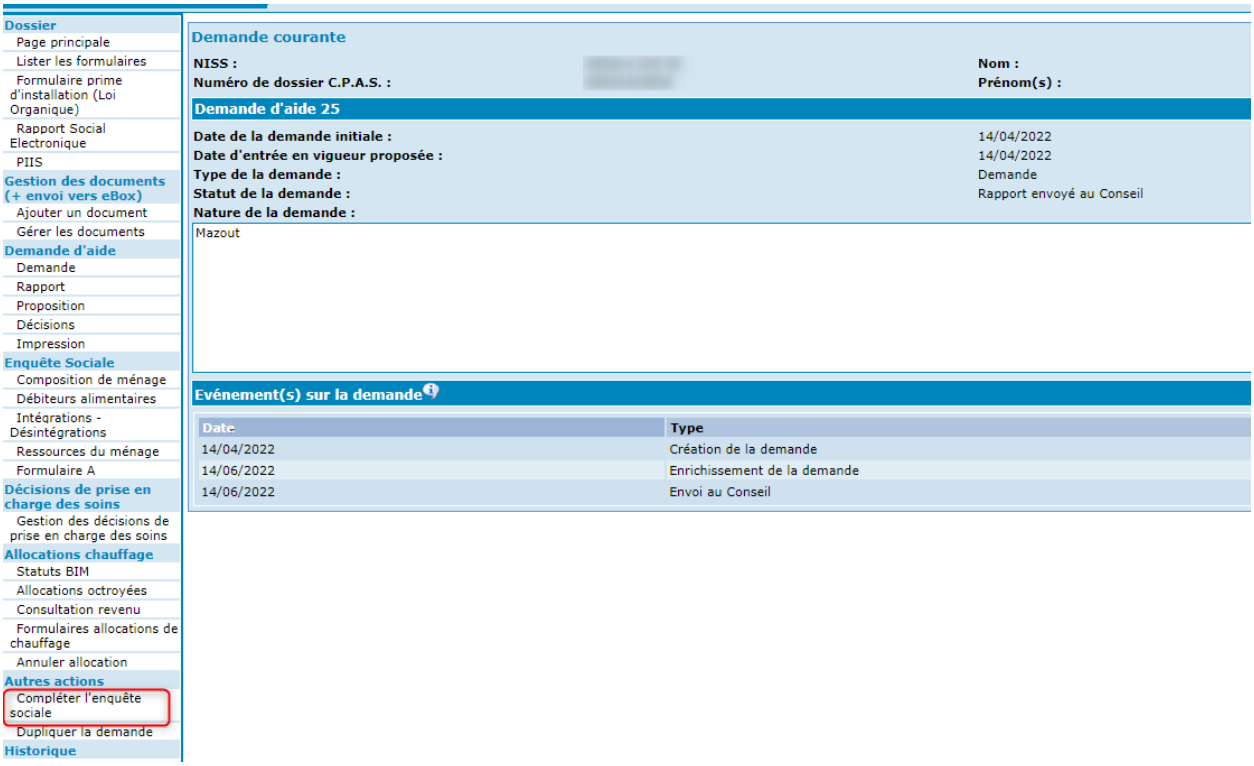
Activez ensuite « Enregistrer ».



Modifier ou compléter l'enquête sociale

Après avoir soumis le demande au Conseil, si la personne revient vous voir avec un complément d'informations ou si le Conseil décide de postposer sa décision pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez rendre à nouveau accessibles et modifiables les données de l'enquête sociale.

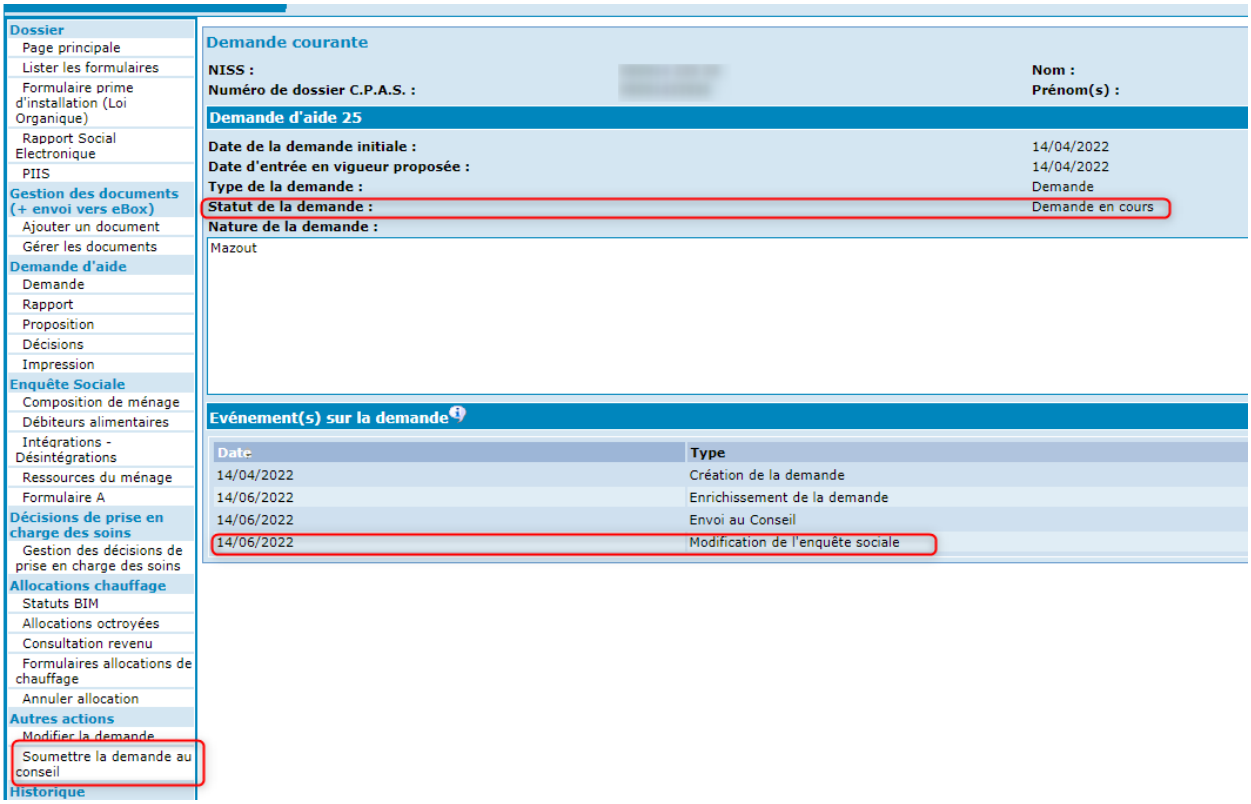
A partir de la demande courante, activez « Compléter l'enquête sociale » qui se trouve sous « Autres actions ».



Le statut de la demande change de « Rapport envoyé au Conseil » en « Demande en cours » et une ligne supplémentaire apparaît dans les « Evénement(s) sur la demande ».

Vous pouvez librement modifier, supprimer ou compléter les éléments de l'enquête sociale.

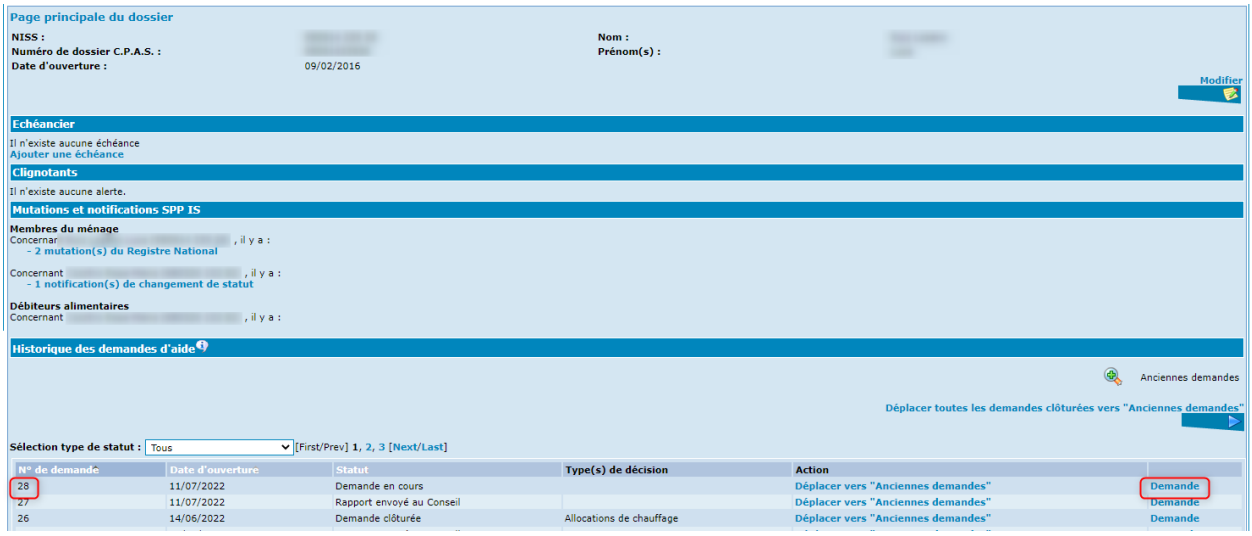
Il faudra, ensuite, soumettre à nouveau la demande Conseil.


Dossier
Page principale
Lister les formulaires
Formulaire prime d'installation (Loi Organique)
Rapport Social Electronique
PIIS
Gestion des documents (+ envoi vers eBox)
Ajouter un document
Gérer les documents
Demande d'aide
Demande
Rapport
Proposition
Décisions
Impression
Enquête Sociale
Composition de ménage
Débiteurs alimentaires
Intégrations - Désintégrations
Ressources du ménage
Formulaire A
Décisions de prise en charge des soins
Gestion des décisions de prise en charge des soins
Allocations chauffage
Statuts BIM
Allocations octroyées
Consultation revenu
Formulaires allocations de chauffage
Annuler allocation
Autres actions
Modifier la demande
Soumettre la demande au conseil
Historique
Demande courante
NISS :
Nom :
Numéro de dossier C.P.A.S. :
Prénom(s) :
Demande d'aide 25
Date de la demande initiale : 14/04/2022
Date d'entrée en vigueur proposée : 14/04/2022
Type de la demande : Demande
Statut de la demande : Demande en cours
Nature de la demande :
Mazout
Evénement(s) sur la demande
Date
Type
14/04/2022 Création de la demande
14/06/2022 Enrichissement de la demande
14/06/2022 Envoi au Conseil
14/06/2022 Modification de l'enquête sociale

L’impression

PrimaWeb permet d’imprimer la demande, le rapport, la proposition et les éléments de l’enquête sociale que vous allez présenter au Conseil.

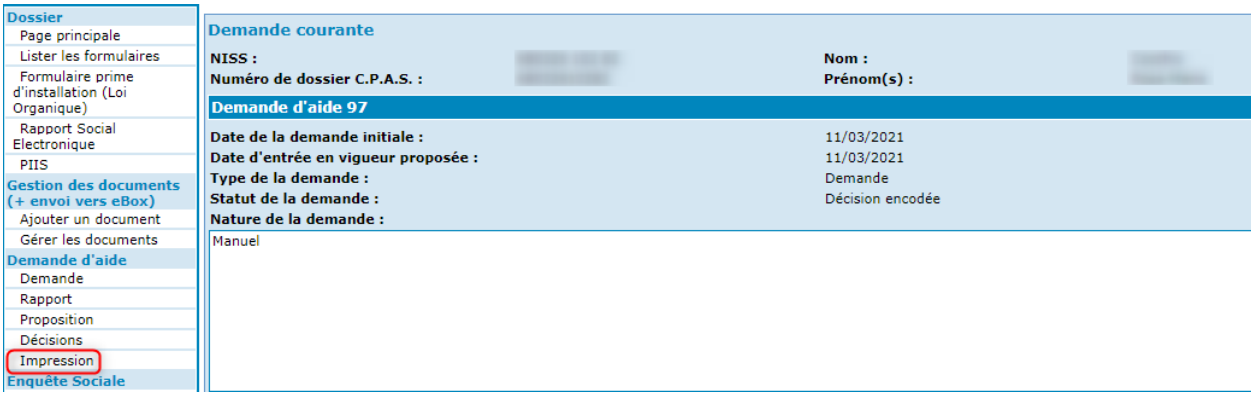
En partant de la page principale du dossier, choisissez la demande concernée.



Vous arrivez dans la demande courante.

L’option « Impression » apparaît dans le menu à gauche.

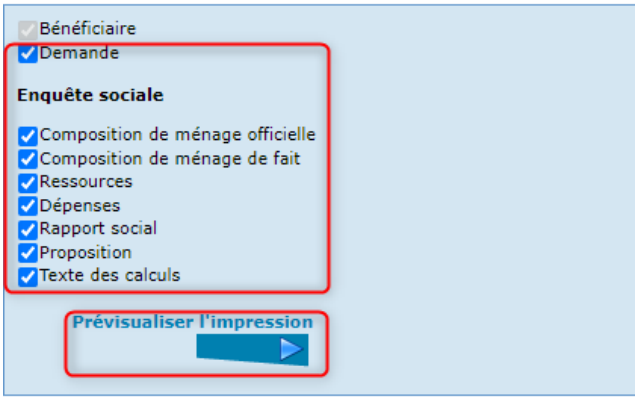
Activez « Impression ».



Dans l’écran qui apparaît, vous trouvez le sommaire des parties de la demande qui peuvent être imprimées.

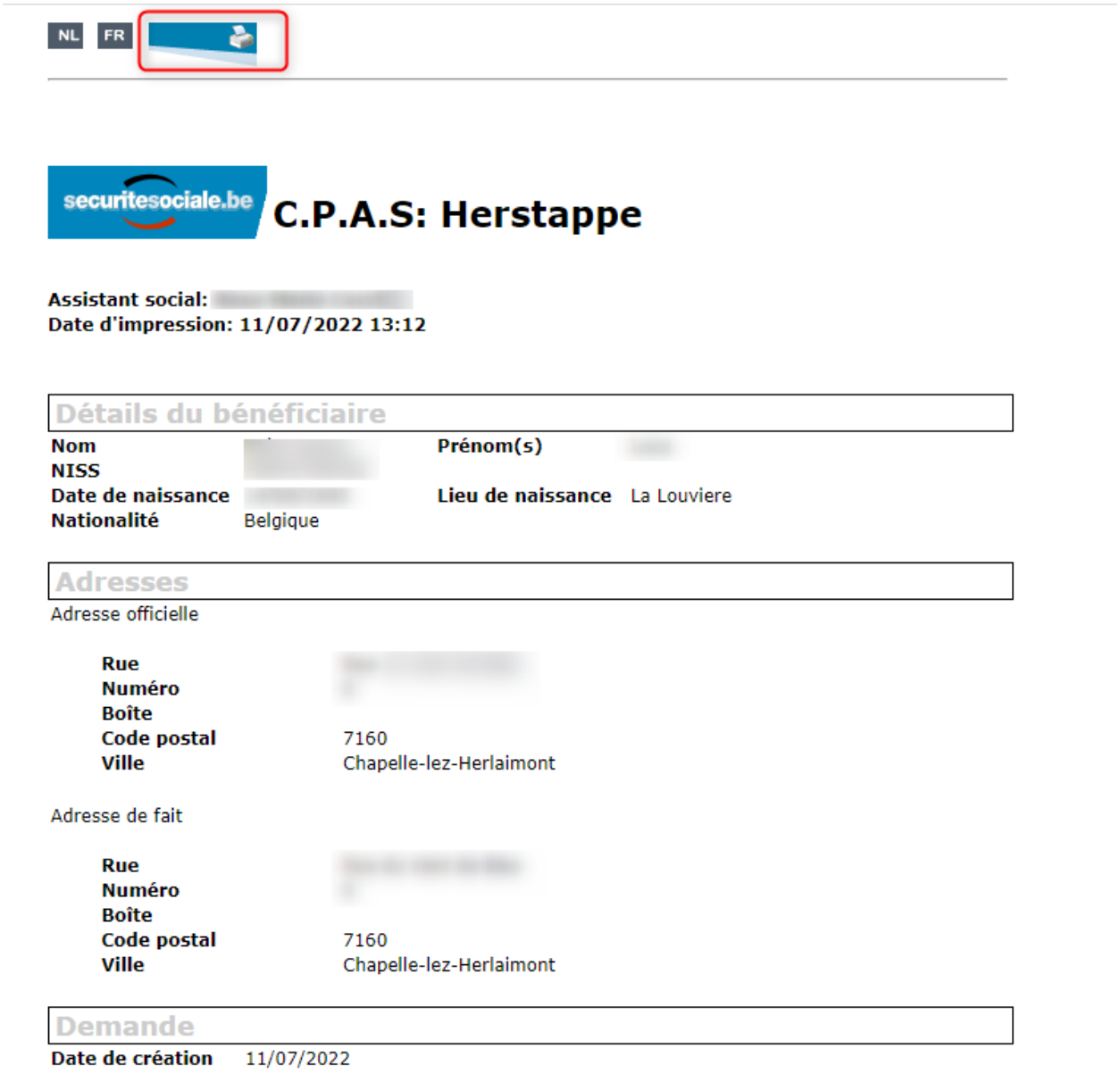
Automatiquement, le logiciel prévoit l’impression de toutes les parties du dossier. Si vous ne désirez pas imprimer la totalité de la demande, cliquez dans la petite case à côté de la partie que vous ne voulez pas imprimer. La case ne sera plus cochée.

Afin de voir le document tel qu'il sera imprimé, activez « Prévisualiser l'impression ».



Vous trouverez le texte complet de la demande telle qu'elle sera présentée au Conseil de l'Action Sociale.

N.B. : Dans ce manuel, une seule partie de la demande est montrée.



NL FR

securitesociale.be **C.P.A.S: Herstappe**

Assistant social:
Date d'impression: 11/07/2022 13:12

Détails du bénéficiaire

Nom		**Prénom(s)**	
NISS			
Date de naissance		**Lieu de naissance**	La Louviere
Nationalité	Belgique		

Adresses

Adresse officielle

Rue	
Numéro	
Boîte	
Code postal	7160
Ville	Chapelle-lez-Herlaimont

Adresse de fait

Rue	
Numéro	
Boîte	
Code postal	7160
Ville	Chapelle-lez-Herlaimont

Demande

Date de création 11/07/2022

L'impression sera demandée en activant l'icône « Imprimante » dans le coin supérieur gauche de la fenêtre.