FAQ - RCPP

Contenu

Généralités 3
Qu'est-ce que le Registre central de protection des personnes ? 3
Où puis-je trouver plus d'informations sur le cadre juridique ? 4
L'utilisation du Registre central de protection des personnes est-elle obligatoire ? 4
À qui s'adresse le Registre central de protection des personnes ? 4
Combien coûte l'ouverture d'une procédure via le Registre central de protection des personnes ? 4
Dans quelles langues le Registre central de protection des personnes est-il disponible ? 4
Quels sont les tribunaux qui utilisent le Registre central de protection des personnes ? 4
Qu'advient-il des dossiers déjà existants à partir du 1er juin 2021 ? 5
Qui a accès au Registre central de protection des personnes ? 5
Puis-je voir qui a accès à mon dossier dans le Registre central de protection des données ? 5
Qui gère les données figurant dans le Registre central de protection des personnes et pour quelle durée sont-elles conservées ? 5
Comment la sécurité des documents conservés est-elle garantie ? 6
Questions pratiques 6
Les heures d'ouverture des greffes s'appliquent-elles également à l'utilisation du Registre central de protection des personnes ? 6
Puis-je toujours entamer une procédure sur papier ? 6
Puis-je utiliser l’e-service aussi sur un dispositif mobile ? 6
Comment puis-je m'inscrire ? 6
Je n'ai pas de carte d'identité/ma carte d'identité n'est plus valable. Que dois-je faire ? 7
Je n'ai pas le code PIN de ma carte d'identité. Que dois-je faire ? 7
Je vis (temporairement) à l'étranger. Que dois-je faire ? 7
Je n'ai pas d'ordinateur. Que dois-je faire ? 7
Qui peut soumettre une demande ? 7
Puis-je demander des mesures de protection pour moi-même ? 7
Je suis avocat(e). Puis-je me connecter avec ma carte d'avocat ? 7
Je suis notaire. Comment puis-je me connecter ? 7
Je suis représentant(e) ou collaborateur(trice) d'un service social ou médical. Comment puis-je me connecter ? 8

Je suis connecté(e). Que dois-je faire maintenant ? 8
Comment s'inscrire dans le Registre central de protection des personnes ? 8
Quels sont les documents dont j'ai besoin pour entamer ma procédure ? 8
Puis-je joindre une lettre d'accompagnement ? 8
Est-il possible de charger des documents sur le PC kiosk via une clé USB ou une carte mémoire ? 8
Comment fonctionne le paiement ? 8
Est-ce que je reçois une facture ou un reçu ? 8
Comment puis-je être sûr(e) que j'envoie à la bonne juridiction ? 9
Comment puis-je être sûr(e) que j'ai tout rempli ? 9
La demande doit-elle encore être signée si elle est déposée par voie électronique via le Registre central de protection des personnes ? 9
Est-ce que je reçois une preuve de la réussite ou de l'échec de l'envoi ? 9
Puis-je savoir quand ma demande a été soumise ? 9
Puis-je ajouter des documents à ma demande par la suite ? 9
Puis-je encore modifier ma demande après coup ? 9
Comment ma demande sera-t-elle classée par la suite ? 9
Puis-je faire d'autres demandes dans un dossier de protection ? 9
Puis-je faire une demande dans un cas de protection alors que je ne suis pas une partie impliquée dans ce dossier ? 10
Questions techniques 10
Comment changer la langue de l'écran d'accueil ? 10
Je n'arrive pas à me connecter au e-service. Qu'est-ce que je peux faire ? 10
Quels sont les navigateurs Internet pris en charge ? 10
Je suis aveugle/malvoyant(e). Une aide à la lecture est-elle prévue dans l'e-service ? sur le portail ? 10
Je ne peux pas remplir ma demande en une seule fois. Est-ce un problème ? 10
Comment puis-je numériser mes documents papier ? 10
Je n'ai les documents nécessaires que sous format numérique et je n'ai pas d'ordinateur. Que dois-je faire ? 10
Dans quel format de fichier dois-je joindre les documents ? 10
Quelle est la taille maximale des fichiers que je peux ajouter ? 11
Mon fichier est trop gros pour être ajouté. Comment puis-je réduire sa taille ? 11
Comment puis-je imprimer ma demande ? 11
Je veux supprimer définitivement mes documents du Registre central de protection des personnes. Est-ce possible ? 11
L'e-service n'est pas disponible. Que dois-je faire ? 11

Questions spécifiques aux institutions 11
Comment un service social ou médical peut-il présenter une pétition ? 12
Les données privées de la personne qui introduit la demande sont-elles visibles ? 12
En cas d'absence du demandeur (maladie, congé, etc.), un collègue peut-il se connecter en utilisant son propre eID ? 12
Le dossier est-il transféré à une autre organisation ou à la famille si la personne protégée quitte l'organisation ou est transférée dans une autre institution ? 12
Un membre du personnel d'une organisation peut-il savoir si une demande a déjà été introduite pour une certaine personne par une autre organisation ? 12
Un membre du personnel d'une organisation peut-il savoir si un administrateur a déjà été nommé pour une personne donnée ? 12
Que se passe-t-il si une demande est faite par une "institution" et que le patient ou la famille ne paie pas la contribution au fonds budgétaire. Qui reçoit la demande de paiement de la contribution ? 13
Que se passe-t-il si la cotisation est toujours versée après ces 24 jours ? 13
Si une demande n'est pas enregistrée parce que la contribution n'a pas été payée (et donc provisoirement clôturée), un autre service social (successif) peut-il faire usage de cette demande ? 13
Existe-t-il une liste de toutes les informations et de tous les documents dont le demandeur a besoin pour soumettre une demande ? Si oui, où puis-je trouver cette liste ? 13
Que se passe-t-il si le demandeur connaît peu la personne à protéger ou les membres de sa famille ? 13
Besoin d'aide ? 13
Qui puis-je contacter si j'ai des questions concernant mon dossier ? 13
Besoin d'aide pour vous connecter ? 14
Qui puis-je contacter si j'ai des questions sur le fonctionnement de l’e-service ? 14

Généralités

Qu'est-ce que le Registre central de protection des personnes ?

Le Registre central de protection des personnes (RCPP) est un e-service de gestion, de suivi et de traitement des procédures relatives aux personnes protégées. Tous les documents et données concernant une procédure de protection juridique sont conservés dans la base de données. Toutes les communications, notifications et avis dans le cadre de l'administration sont effectués par voie électronique.

Le Registre central de protection des personnes est la source authentique de tous les actes et données enregistrés dans la base de données.

Le Registre central de protection des personnes sert de plateforme d'échange entre le tribunal et tous les acteurs impliqués.

Le fonctionnement du Registre central de protection des personnes est défini dans l'arrêté royal du 12 février 2021.

Où puis-je trouver plus d'informations sur le cadre juridique ?

https://justice.belgium.be/fr/themes_et_dossiers/personnes_et_familles/protection_des_majeurs/documents_utiles/legislation

L'utilisation du Registre central de protection des personnes est-elle obligatoire ?

À partir du 1er juin 2021, toutes les demandes seront introduites par voie électronique via le Registre central de protection des personnes. Les personnes qui ne sont pas impliquées professionnellement dans un dossier peuvent indiquer leur intention de s'inscrire au Registre central de protection des personnes (voir Comment s'inscrire au registre).

Toute communication suivante se fait obligatoirement via le registre pour les personnes qui sont professionnellement impliquées dans une affaire ou pour celles qui se sont inscrites au Registre central de protection des personnes.

Pour les autres personnes, la communication se poursuit par écrit.

En cas de force majeure (en raison d'une panne technique), il reste possible d'effectuer des actions urgentes sur papier. Le gouvernement fait bien sûr tout son possible pour assurer la continuité du système.

À qui s'adresse le Registre central de protection des personnes ?

Toute personne souhaitant introduire une demande ou intervenant dans un dossier de protection (les personnes protégées ou à protéger elles-mêmes, leurs administrateurs, les personnes de confiance, les gestionnaires de dossiers dans des institutions spécifiques, etc.) peut utiliser l'e-service.

Combien coûte l'ouverture d'une procédure via le Registre central de protection des personnes ?

L'utilisation de l'e-service est gratuite.

Pour ouvrir un nouveau dossier, une contribution de 20 euros au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne est demandée, comme auparavant. Si tous les demandeurs ont droit à l'aide juridique de deuxième ligne ou à l'assistance judiciaire, cette contribution n'est pas exigée. Vous devrez télécharger une preuve dans le système.

Dans quelles langues le Registre central de protection des personnes est-il disponible ?

L'e-service sera disponible en français, en néerlandais et en allemand.

Quels sont les tribunaux qui utilisent le Registre central de protection des personnes ?

L'utilisation du Registre central de protection des personnes est légalement obligatoire. Toutes les justices de paix sont donc reliées au Registre central de protection des personnes. Lorsque

vous entamez une procédure via le e-service, le système propose automatiquement la justice de paix compétente en fonction du lieu de résidence de la personne à protéger (à défaut, en fonction de son domicile).

Qu'advient-il des dossiers déjà existants à partir du 1er juin 2021 ?

À partir du 1er juin 2021, chaque dossier de protection (y compris les anciens dossiers) aura un numéro de registre national unique. Vous serez informé(e) par courrier.

Dans le e-service, vous trouverez également des références à ces dossiers, mais sans informations concrètes sur l'historique. Toutes les nouvelles données sont automatiquement stockées sous forme numérique.

Qui a accès au Registre central de protection des personnes ?

L'accès aux données du Registre central de protection des personnes est strictement réglementé. Les personnes et/ou organismes ne voient que les données qu'ils sont habilités à voir.

Les personnes suivantes, entre autres, ont accès au Registre central de protection des personnes :

- la personne protégée ou à protéger,
- les héritiers après le décès de la personne protégée
- les administrateurs,
- les personnes de confiance,
- les parties à la procédure : avocats, notaires et huissiers de justice
- les fondations privées exclusivement dédiées à la personne à protéger
- les fondations d'utilité publique établies en Belgique et inscrites au Registre qui disposent d'un comité statutaire chargé d'enregistrer les mises sous administration des personnes à protéger.

- les magistrats de l'ordre judiciaire visés à l'article 58bis
- les greffiers dans l'exercice de leurs fonctions statutaires

Puis-je voir qui a accès à mon dossier dans le Registre central de protection des données ?

Vous pouvez voir qui est impliqué dans le dossier. Le demandeur, la personne protégée ou à protéger, l'administrateur et les personnes de confiance ont accès aux pièces du dossier. Le juge peut également décider de permettre à d'autres personnes d'accéder à l'ensemble du dossier ou à certaines pièces.

Qui gère les données figurant dans le Registre central de protection des personnes et pour quelle durée sont-elles conservées ?

Le SPF Justice est le gestionnaire des données incluses dans le Registre central de protection des personnes. Les données seront conservées pendant cinq ans à compter de la fin des mesures de protection.

Comment la sécurité des documents conservés est-elle garantie ?

Chaque personne doit se connecter via une plateforme sécurisée répondant aux normes les plus strictes. CSAM du SPF Politique et Soutien, et DPA pour les avocats uniquement.

Chaque connexion et chaque consultation d'un dossier ou d'un document est enregistrées. L'accès aux données des personnes n'est donc pas anonyme. Ces accès ne sont consultés qu'en cas de problème ou sur demande.

Questions pratiques

Les heures d'ouverture des greffes s'appliquent-elles également à l'utilisation du Registre central de protection des personnes ?

Non. Le Registre central de protection des personnes est accessible à tout moment de la journée et tous les jours de la semaine.

Si vous souhaitez utiliser un PC kiosk pour démarrer ou consulter un dossier, vous devez en revanche tenir compte des heures d'ouverture du greffe. Vous trouverez les heures d'ouverture de la justice de paix de votre choix ici. Il est conseillé de prendre rendez-vous si vous souhaitez utiliser le PC kiosk.

Puis-je toujours entamer une procédure sur papier ?

À partir du 1er juin 2021, toutes les demandes seront introduites par voie électronique via le Registre central de protection des personnes. Les personnes qui ne sont pas impliquées professionnellement dans un dossier peuvent indiquer leur intention de s'inscrire au Registre central de protection des personnes (voir Comment s'inscrire au registre).

Toute communication suivante se fait obligatoirement via le registre pour les personnes qui sont professionnellement impliquées dans une affaire ou pour celles qui se sont inscrites au Registre central de protection des personnes.

Pour les autres personnes, la communication se poursuit par écrit.

En cas de force majeure (en raison d'une panne technique), il reste possible d'effectuer des actions urgentes sur papier. Le gouvernement fait bien sûr tout son possible pour assurer la continuité du système.

Puis-je utiliser l’e-service aussi sur un dispositif mobile ?

Au départ, vous serez plus à l'aise si vous utilisez l’e-service en ligne avec un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable. À l'avenir, nous souhaitons rendre certaines fonctionnalités, notamment les tâches les moins complexes, plus accessibles aux appareils mobiles.

Comment puis-je m'inscrire ?

- En tant que citoyen(ne), vous pouvez vous connecter à partir de n'importe quel PC via *e-ID* ou avec le *L'application ItsMe* sur l’e-service.
- Les avocats peuvent se connecter en utilisant leur carte d'avocat, e-ID ou ItsMe.
- Les notaires et les institutions doivent se connecter via e-ID ou ItsMe et ensuite lier leur numéro d'entreprise.
- Ceux qui ont besoin d'un accès à la fois professionnel et privé peuvent toujours s'identifier de la manière appropriée.

Je n'ai pas de carte d'identité/ma carte d'identité n'est plus valable. Que dois-je faire ?

Veuillez contacter votre maison communale. (plus d'informations)

Je n'ai pas le code PIN de ma carte d'identité. Que dois-je faire ?

Si vous avez oublié votre code PIN ou si votre carte est bloquée parce que vous avez saisi un mauvais code trois fois de suite, vous ne pouvez obtenir un nouveau code PIN qu'auprès de votre commune.

Je vis (temporairement) à l'étranger. Que dois-je faire ?

Si vous avez un numéro de registre national ou un numéro BIS, vous pouvez suivre les procédures normales et vous inscrire au Registre central de protection des personnes.

Si vous ne disposez pas d'un numéro d'identification belge tel que décrit ci-dessus, vous devez utiliser le PC kiosk de l'une des justices de paix.

Je n'ai pas d'ordinateur. Que dois-je faire ?

Si vous êtes moins familier(ère) avec les procédures numériques ou si vous ne disposez pas d'un ordinateur, vous pouvez vous rendre au greffe des justices de paix. 127 PC kiosk ont été installés dans tout le pays pour permettre au personnel du greffe de vous guider dans la création d'un dossier ou la gestion d'un dossier existant. Pour utiliser le PC kiosk, vous pouvez vous rendre dans n'importe quelle justice de paix. Cela ne doit pas nécessairement se faire à la justice de paix compétente pour le dossier en question.

Qui peut soumettre une demande ?

La demande peut être effectuée par la personne à protéger ou par une autre personne. Le demandeur doit toujours utiliser son propre e-ID ou ItsMe pour se connecter à l'e-service.

Puis-je demander des mesures de protection pour moi-même ?

Oui, vous pouvez le faire seul ou avec quelqu'un d'autre. Le demandeur doit toujours utiliser son propre e-ID ou ItsMe pour se connecter à l'e-service.

Je suis avocat(e). Puis-je me connecter avec ma carte d'avocat ?

Les avocats peuvent se connecter en utilisant leur carte d'avocat, e-ID ou ItsMe.

Je suis notaire. Comment puis-je me connecter ?

Les notaires peuvent se connecter en utilisant leur carte d'avocat, e-ID ou ItsMe via le volet "Paramètres". Ensuite, le numéro d'entreprise doit être lié au profil.

Je suis représentant(e) ou collaborateur(trice) d'un service social ou médical. Comment puis-je me connecter ?

Vous devez vous connecter via e-ID ou ItsMe via le volet "Paramètres". Ensuite, le numéro d'entreprise doit être lié au profil.

Je suis connecté(e). Que dois-je faire maintenant ?

Un e-learning est disponible sur la page d'accueil de l'e-service et explique pas à pas comment créer et gérer un dossier dans le Registre central de protection des personnes.

Comment s'inscrire dans le Registre central de protection des personnes ?

Vous vous connectez avec votre e-ID ou ItsMe. Dans votre profil, vous pouvez ajouter votre adresse e-mail et cocher la case "Je souhaite être contacté par e-mail". L'inscription dans le registre vaut pour tous les dossiers dans lesquels vous êtes impliqué(e).

Quels sont les documents dont j'ai besoin pour entamer ma procédure ?

Sur la page d'introduction de l'e-service, vous trouverez une liste de contrôle des documents et informations dont vous devez disposer pour parcourir toutes les étapes (coordonnées des parties, certificat médical de la personne à protéger, etc.)

Puis-je joindre une lettre d'accompagnement ?

Utilisez de préférence les champs ouverts du formulaire pour ajouter des remarques ou des commentaires. Si cela ne suffit pas, vous pouvez télécharger une lettre d'accompagnement.

Est-il possible de charger des documents sur le PC kiosk via une clé USB ou une carte mémoire ?

Il n'est pas possible de charger des documents sur le PC kiosk via une clé USB ou une carte mémoire. Toutefois, vous pouvez faire scanner les documents papier au greffe et les envoyer au PC kiosk.

Comment fonctionne le paiement ?

Pour ouvrir un nouveau dossier, une contribution de 20 euros au Fonds budgétaire relatif à l'aide juridique de deuxième ligne est demandée, comme auparavant.

Si chaque demandeur a droit à une aide juridique de deuxième ligne, une telle contribution n'est pas requise. Vous devrez télécharger une preuve dans le système.

Vous pouvez transférer la contribution ou la payer en espèces au greffe de la justice de paix où la demande est introduite. Un avocat peut également payer via un bon de greffe ou avec un compte de provisions. Nous travaillons sur d'autres options afin qu'à l'avenir vous puissiez également payer via un QR-code.

Dès que la demande a été déposée et que le paiement de la contribution a été reçu par le greffe, la demande est inscrite au rôle de la justice de paix.

Est-ce que je reçois une facture ou un reçu ?

Le greffier peut générer un reçu dans le cas d'un paiement en espèces. Il n'y a pas de facture disponible.

Comment puis-je être sûr(e) que j'envoie à la bonne juridiction ?

Lorsque vous lancez une procédure via le e-service, le système propose automatiquement la justice de paix compétente en fonction du lieu de résidence de la personne à protéger (à défaut, en fonction de son domicile).

Comment puis-je être sûr(e) que j'ai tout rempli ?

Le système vous alerte automatiquement si vous avez négligé un champ obligatoire ou oublié un document.

La demande doit-elle encore être signée si elle est déposée par voie électronique via le Registre central de protection des personnes ?

Une signature (électronique) n'est pas requise lorsque vous êtes connecté(e) via e-ID ou ItsMe.

Est-ce que je reçois une preuve de la réussite ou de l'échec de l'envoi ?

Le site web indique que la demande a été introduite. Sur le PDF de la demande (lors de la soumission), vous pouvez consulter la date et l'heure de la soumission. Une fois soumise, votre demande se trouve dans la section "demandes en attente" de la page d'accueil.

Puis-je savoir quand ma demande a été soumise ?

Sur le PDF de la demande (lors de la soumission), vous pouvez consulter la date et l'heure de la soumission.

Puis-je ajouter des documents à ma demande par la suite ?

Vous pouvez vérifier le statut de vos dossiers à tout moment et de n'importe où (en cours, en attente ou en préparation). Un formulaire supplémentaire est disponible dans le registre (lettre au juge), ce qui permet de remettre des documents au juge de paix.

Puis-je encore modifier ma demande après coup ?

Vous pouvez vérifier le statut de vos dossiers à tout moment et de n'importe où (en cours, en attente ou en préparation). Un formulaire supplémentaire est disponible dans le registre (lettre au juge), ce qui permet de remettre des documents au juge de paix ou de demander une modification.

Comment ma demande sera-t-elle classée par la suite ?

Une nouvelle demande est d'abord classée en tant que dossier X. Cela signifie "dossier provisoire". Tant que votre dossier n'est pas payé, il conservera ce statut.

Une fois payé, la justice de paix l'enregistrera en tant que dossier B. Les dossiers B sont des dossiers individuels par procédure.

Un dossier R est également créé avec l'enregistrement du premier dossier B. Il s'agit du dossier administratif global qui suit la personne protégée tant qu'elle est sous protection.

Puis-je faire d'autres demandes dans un dossier de protection ?

Il existe différents formulaires (pour les parties au dossier ou pour les "tiers" extérieurs à un dossier) que vous pouvez utiliser pour demander, entre autres, une autorisation (par exemple, la vente d'un bien immobilier), le remplacement de l'administrateur, etc.

Puis-je faire une demande dans un cas de protection alors que je ne suis pas une partie impliquée dans ce dossier ?

Oui, il existe également des demandes disponibles dans l'e-service électronique pour les tiers que vous pouvez utiliser à cette fin.

Questions techniques

Comment changer la langue de l'écran d'accueil ?

Vous pouvez changer la langue en haut à droite de votre écran.

Je n'arrive pas à me connecter au e-service. Qu'est-ce que je peux faire ?

Pour des problèmes techniques, appelez le 02 278 55 60 et sélectionnez l'option "3".
Vous pouvez également vous adresser aux greffes des justices de paix. 127 PC kiosk ont été installés dans tout le pays pour permettre au personnel du Registre de vous guider dans la création d'un dossier ou la gestion d'un dossier existant. Pour utiliser le PC kiosk, vous pouvez vous rendre dans n'importe quelle justice de paix. Cela ne doit pas nécessairement se faire à la justice de paix compétente pour le dossier en question.

Quels sont les navigateurs Internet pris en charge ?

Tous les navigateurs Internet sont pris en charge, à l'exception d'Internet Explorer. L'e-service fonctionne le mieux avec Google Chrome.

Je suis aveugle/malvoyant(e). Une aide à la lecture est-elle prévue dans l'e-service ? sur le portail ?

Non, ce n'est pas prévu.

Je ne peux pas remplir ma demande en une seule fois. Est-ce un problème ?

Vous n'êtes pas obligé(e) de réaliser une action (telle que la soumission d'une demande) en une seule fois. Vous pouvez sauvegarder à tout moment ce que vous avez déjà saisi et le reprendre ultérieurement.

Comment puis-je numériser mes documents papier ?

Il y a des imprimantes multifonctions au greffe si vous utilisez le PC kiosk. Un membre du personnel peut vous aider sur place à numériser vos documents. Les documents scannés sont envoyés directement sur le PC kiosk afin de pouvoir être ajoutés à votre dossier.

Je n'ai les documents nécessaires que sous format numérique et je n'ai pas d'ordinateur. Que dois-je faire ?

Dans ce cas, vous devez fournir vous-même une version imprimée des documents numériques. Un employé du greffe peut scanner les documents et les envoyer au PC kiosk.

Dans quel format de fichier dois-je joindre les documents ?

Les formats de fichiers suivants sont autorisés :

- .pdf
- .jpeg

- .jpg
- .png
- .doc
- .docx
- .odt
- .ods
- .xls
- .xlsx
- .tif
- .tiff

Quelle est la taille maximale des fichiers que je peux ajouter ?

La taille maximale est de 10MB par document, 5 documents maximum par demande sont autorisés. Les documents spécifiques tels que le certificat médical ne sont pas concernés par cette limite de taille de fichier.

Mon fichier est trop gros pour être ajouté. Comment puis-je réduire sa taille ?

Pour les fichiers Word, voir https://support.microsoft.com/fr-fr/office/réduire-la-taille-de-fichier-de-vos-documents-word-6c5a1186-6353-453d-bb22-e9322c2cfbab

Pour les fichiers PDF, voir https://www.adobe.com/fr/acrobat/online/compress-pdf.html

Pour les fichiers Excel, voir https://support.microsoft.com/fr-fr/office/réduire-la-taille-de-fichier-de-vos-feuilles-de-calcul-excel-c4f69e3a-8eea-4e9d-8ded-0ac301192bf9

Comment puis-je imprimer ma demande ?

Dans la dernière étape "Confirmation", vous pouvez enregistrer et imprimer le PDF. Ce PDF s'ouvre automatiquement, il n'y a pas de bouton d'impression sur le site web lui-même.

Je veux supprimer définitivement mes documents du Registre central de protection des personnes. Est-ce possible ?

Les documents sont automatiquement supprimés 5 ans après la fin des mesures de protection.

Vous ne pouvez pas supprimer vous-même des documents du registre.

L’e-service n'est pas disponible. Que dois-je faire ?

Un dysfonctionnement général ou des travaux de maintenance sont signalés sur la page d'accueil du Registre central de protection des personnes. Si l'e-service n'est pas disponible, il n'est pas non plus possible de lancer ou de suivre votre dossier via un PC kiosk.

En cas de force majeure (en raison d'une panne technique), il reste possible d'effectuer des actions urgentes sur papier. Le gouvernement fait bien sûr tout son possible pour assurer la continuité du système.

Questions spécifiques aux institutions

Comment un service social ou médical peut-il présenter une pétition ?

L'employé qui soumet la demande se connecte via le bouton "Organisation" avec son eID. Dans son profil, l'employé doit faire le lien avec l'organisation. Pour ce faire, il utilise le bouton "Ajouter une organisation" en haut à droite de son profil. Dans la fenêtre pop-up, il doit indiquer le numéro BCE de l'organisation et le confirmer. Une fois le profil complété, il faut le sauvegarder.

Les données privées de la personne qui introduit la demande sont-elles visibles ?

Seuls le nom, le prénom et le numéro national du demandeur sont stockés et visibles pour les parties.

En cas d'absence du demandeur (maladie, congé, etc.), un collègue peut-il se connecter en utilisant son propre eID ?

Oui, c'est possible. Le registre peut ajouter un collaborateur supplémentaire ou un nouveau collaborateur au dossier. Pour ce faire, l'organisation doit envoyer l'identité (nom, prénom et numéro d'enregistrement national) du nouveau collaborateur à la justice de paix via le site web ("Lettre au juge").

Ensuite, le collaborateur supplémentaire ou le nouveau collaborateur peut se connecter sur le site web via le bouton "Organisation" avec son propre eID. Dans son profil, ce collaborateur doit faire le lien avec l'organisation. Pour ce faire, il utilise le bouton "Ajouter une organisation" en haut à droite de son profil. Dans la fenêtre pop-up, il doit indiquer le numéro BCE de l'organisation et le confirmer. Une fois le profil complété, il faut le sauvegarder.

Le dossier est-il transféré à une autre organisation ou à la famille si la personne protégée quitte l'organisation ou est transférée dans une autre institution ?

Non, le dossier n'est pas transféré. Toutefois, le juge de paix doit être informé du nouveau lieu de résidence de la personne à protéger/protégée.

Un membre du personnel d'une organisation peut-il savoir si une demande a déjà été introduite pour une certaine personne par une autre organisation ?

Non, ce n'est pas possible.

Un membre du personnel d'une organisation peut-il savoir si un administrateur a déjà été nommé pour une personne donnée ?

Toute décision ordonnant, mettant fin ou modifiant une mesure de protection est publiée au Moniteur belge. Cette publication contient également les coordonnées de l'administrateur.

Que se passe-t-il si une demande est faite par une "institution" et que le patient ou la famille ne paie pas la contribution au fonds budgétaire. Qui reçoit la demande de paiement de la contribution ?

Ce n'est qu'au moment du dépôt de la demande de nomination d'un administrateur/homologation personne de confiance que la contribution est due. Les procédures ultérieures dans le dossier d'administration sont en principe gratuites.

La personne qui présente la demande doit payer la contribution. Si la demande est soumise par une institution, l'institution elle-même reçoit la demande de paiement (sur le site web lorsque la demande est complétée) et également les lettres/mails de rappel éventuels en cas de non-paiement.

À la fin de la procédure, le juge de paix décidera si la contribution doit être remboursée et par qui.

La demande ne sera pas traitée tant que la contribution n'aura pas été payée.

La demande est (provisoirement) clôturée 24 jours après sa soumission. Aucun autre rappel ne sera envoyé.

Que se passe-t-il si la cotisation est toujours versée après ces 24 jours ?

Le greffe enregistrera quand même la demande et la soumettra au juge de paix.

Si une demande n'est pas enregistrée parce que la contribution n'a pas été payée (et donc provisoirement clôturée), un autre service social (successif) peut-il faire usage de cette demande ?

Non, ce n'est pas possible. Une nouvelle demande doit être soumise.

Existe-t-il une liste de toutes les informations et de tous les documents dont le demandeur a besoin pour soumettre une demande ? Si oui, où puis-je trouver cette liste ?

Oui, vous trouverez cette liste ici (sous le titre ‘Comment ?’).

Que se passe-t-il si le demandeur connaît peu la personne à protéger ou les membres de sa famille ?

Le nom, le prénom et le domicile de la personne à protéger sont des champs obligatoires.

Besoin d'aide ?

Qui puis-je contacter si j'ai des questions concernant mon dossier ?

Pour toute question relative à un dossier spécifique, veuillez contacter le tribunal compétent. Vous trouverez les coordonnées des greffes des justices de paix sur le site web des cours et tribunaux. Normalement, le lieu de résidence ou le domicile de la personne protégée ou à protéger détermine la justice paix compétente.

Outre le greffe, vous pouvez également contacter les autres parties concernées en cas de questions (notaire, avocat, CPAS, gestionnaires de dossiers, etc.)

Besoin d'aide pour vous connecter ?

Vous trouverez de plus amples explications sur les différentes méthodes de connexion sur le site web de Loginhulp.

Qui puis-je contacter si j'ai des questions sur le fonctionnement de l'e-service ?

Pour des problèmes techniques, appelez le 02 278 55 60 et sélectionnez l'option "3".

Un e-learning est disponible sur la page d'accueil de l'e-service et explique pas à pas comment créer et gérer un dossier dans le Registre central de protection des personnes.

Les personnes moins familières avec les procédures numériques peuvent s'adresser aux greffes des justices de paix. 127 PC kiosk ont été installés dans tout le pays pour permettre au personnel du greffe de vous guider dans la création d'un dossier ou la gestion d'un dossier existant. Pour utiliser le PC kiosk, vous pouvez vous rendre dans n'importe quelle justice de paix. Cela ne doit pas nécessairement se faire à la justice de paix compétente pour le dossier en question.