

## Fiche 6 - Vous avez envoyé votre demande.

### Il se passe quoi après ?

#### 1. Votre mutuelle prend une décision

Votre mutuelle va décider

si vous avez droit à une aide matérielle ou pas.

Votre mutuelle a **6 mois pour prendre une décision.**



#### Parfois votre dossier n'est pas complet.

La mutuelle a 7 jours pour vous dire que votre dossier n'est pas complet.

Votre mutuelle va vous demander plus d'informations.

Quand vous recevez la lettre,

vous avez **60 jours pour envoyer les informations** qui manquent.



Vous avez oublié ?

Vous allez recevoir un rappel.

Vous avez 21 jours de plus

pour envoyer les informations qui manquent.



#### Parfois la mutuelle n'accepte pas votre demande.

Pour demander une aide matérielle individuelle, il y a des règles.



Si vous ne respectez pas les règles,  
la mutuelle ne peut pas accepter votre demande.

Par exemple :

- vous n'avez pas un handicap.
- vous n'habitez pas Bruxelles.

La mutuelle a 15 jours pour vous dire  
qu'elle n'accepte pas votre demande.



## 2. Vous achetez votre aide ou faites vos travaux

Votre mutuelle accepte votre demande ?

Vous avez **1 an pour acheter votre matériel.**

Quand vous achetez votre matériel,

**il faut demander une facture.**

Il faut envoyer cette facture à votre mutuelle.

Vous avez **1 an pour envoyer votre facture.**



Vous avez demandé une aide pour construire  
ou changer votre logement ?

Vous avez **1 an pour commencer les travaux**  
quand vous avez reçu la décision.

Et il faut **avoir fini les travaux 2 ans**  
**après la décision.**



Vous avez demandé une aide pour faire des changements  
sur un **nouveau véhicule** ?

Vous avez **2 ans** pour faire les changements.

Si c'est un véhicule plus ancien,

vous avez **1 an** pour faire les changements.



## **Il ne faut pas acheter de matériel**

avant d'avoir la décision de la mutuelle.

Vous avez besoin de matériel tout de suite ?

C'est une urgence ?

Vous pouvez acheter le matériel avant.

Mais **c'est un risque.**

Parce que vous ne savez pas encore  
si la mutuelle va accepter votre demande.

Vous avez acheté du matériel.

Et après vous avez fait une demande ?

**Il faut bien expliquer pourquoi** vous avez acheté le matériel  
avant de faire une demande.

Vous avez **6 mois maximum** pour faire votre demande.



## **Vous voulez faire des travaux pour changer votre maison ?**

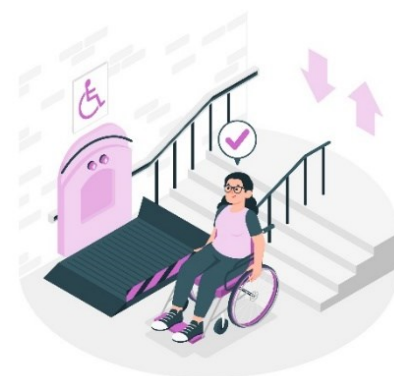
Par exemple :

- mettre un ascenseur
- ou un siège pour monter les escaliers.

**Il faut toujours attendre la réponse de la mutuelle.**

Puis vous pouvez faire les travaux.

Vous ne pouvez pas commencer les travaux avant.



## **3. La mutuelle vous rembourse**

Quand vous avez envoyé votre facture  
à votre mutuelle.

La mutuelle a **60 jours** pour vous rembourser.



La mutuelle va vous payer sur le numéro de compte que votre mutuelle connaît.

Mais la mutuelle peut aussi directement payer un professionnel.

Par exemple : la personne qui a fait les travaux de votre maison.

Pour ça, il faut envoyer un document à votre mutuelle.

Ça s'appelle une cession de créance.



La mutuelle va vous donner l'argent qui est écrit dans la décision.

Parfois le prix sur votre facture est plus élevé que l'argent écrit dans la décision.

La mutuelle paie le prix qui est écrit dans la décision.

Parfois le prix sur votre facture est plus bas que l'argent écrit dans la décision.

Alors la mutuelle va payer le prix de la facture.



Traduction réalisée par

[www.falc.be](http://www.falc.be)

**FALC** be

FACile à Lire et à Comprendre

© Inclusion Europe

