



# Santé mentale



Ce formulaire doit être complété en ligne exclusivement



Service public de Wallonie  
 Direction Générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé  
 Département de la Santé et des infrastructures médico sociales  
 Direction des soins ambulatoires

Vous trouverez réponse aux questions que vous vous posez en contactant le service suivant :

Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
 5100 JAMBES

Pierre-Yves BOLEN

Département de la santé et des infrastructures médico-sociales

Téléphone : 081 32 74 80- Fax : 081 32 72 01

Courriel : pierre Yves.bolen@spw.wallonie.be

## Données socio-épidémiologiques - Population adulte (18 ans et +) Collecte de données

### Objet

L'objectif du formulaire est d'établir une photo d'entrée, un profil des nouveaux patients adultes pris en charge par les services de santé mentale de Wallonie, et ce compte tenu de toutes les variables reprises dans ce formulaire.

### Public

Services de Santé Mentale et centres de référence en santé mentale de Wallonie

### Conditions

1. L'enregistrement de données à caractère épidémiologique porte uniquement sur les nouveaux dossiers. Les données relatives aux dossiers en cours et aux dossiers réactivés ne font l'objet d'aucun enregistrement.
2. Le formulaire concerne la population adulte, définie selon le critère de la majorité légale. Il est d'application pour tous les patients qui ont 18 ans au moins à la date du premier rendez-vous.
3. L'enregistrement porte sur toutes les situations pour lesquelles il y a eu un, deux ou trois entretiens maximum et une concertation pluridisciplinaire hebdomadaire en présence du médecin psychiatre.
4. Un formulaire se rapporte à un seul dossier de consultation, que celui-ci concerne un individu, un couple ou une famille bénéficiant d'au moins une prestation au sein du service. Ce formulaire s'inscrit dans une logique individuelle. Il concerne donc l'utilisateur du service au sens de l'article 49 du décret. Lorsque le dossier porte sur un couple ou une famille, le formulaire sera complété à partir du patient « référent » ou « central ».

Celui-ci répondra aux critères suivants :

- Le patient référent a participé à au moins un des trois premiers entretiens.
- Dans le cas d'une famille, il s'agit du patient à propos duquel la demande de consultation est formulée.
- Dans le cas d'un dossier de couple, il s'agit du patient qui introduit la demande.

Cas particuliers :

- Pour les dossiers pour lesquels il n'y a eu qu'une seule rencontre sans réunion d'équipe, il n'y aura pas d'enregistrement d'un formulaire.
- Dans le cas d'une demande d'avis introduite par un tiers à propos d'une personne qui ne vient pas consulter, aucun formulaire n'est encodé.

**Exemple** : le personnel d'une institution extérieure au SSM s'interroge sur la prise en charge d'une de ses situations. Il n'y a pas eu de consultation (suivi thérapeutique du patient). Ce cas n'apparaîtra pas dans les données anonymes à caractère épidémiologique. En revanche, cette activité sera reprise dans le rapport d'activités, par exemple comme de la supervision.

### Réglementation

Base légale<sup>1</sup>

Le décret du 3 avril 2009 relatif aux Services de Santé Mentale et aux centres de référence en santé mentale

<sup>1</sup> Les textes coordonnés peuvent être consultés sur le site Wallex contenant la banque de données juridiques de la Région wallonne (<http://wallex.wallonie.be>).

L'article 42 du décret du 3 avril 2009 relatif à l'agrément des services de santé mentale et à la reconnaissance des centres de référence en santé mentale en vue de l'octroi de subventions (M.B. du 30 avril 2009) impose aux services de santé mentale un recueil de données socio-épidémiologiques concernant les usagers.

L'article 24 de l'arrêté d'exécution du 10 décembre 2009 précise le type de données socio-épidémiologiques à recueillir

## Introduction

Pour vous aider à répondre à certaines questions de ce formulaire de nombreux exemples sont disponibles dans la FAQ qui se trouve dans l'onglet « Renseignements ».

## 1. Coordonnées

### 1.1. Identification

Numéro d'entreprise

Dénomination

Rue

Numéro

Boîte

Code postal

Localité

### 1.2. Personne de contact

M.

Nom

Prénom

Mme

Fonction

Téléphone privé

Téléphone bureau

GSM

Courriel

## 2. Fiche de données n°

-  Chaque patient = une fiche.  
Si vous avez plusieurs patients à encoder, vous devrez créer autant de fiche que de patient.  
Pour toutes les rubriques ci-dessous, lorsque qu'il s'agit d'un couple ou d'une famille, répondez pour le patient référent uniquement.

-  L'item "inconnu" ne peut être employé qu'en dernier recours, après avoir cherché à obtenir l'information.

### 2.1. Le patient

#### 2.1.1. Renseignements généraux

Année de naissance

Sexe

- Masculin  
 Feminin

Etat civil

- Célibataire  
 Marié/cohabitant légal (ayant établi un contrat de vie commune, les autres cohabitants sont à considérer comme célibataires)  
 Séparé (séparation de droit et non de fait)/divorcé  
 Veuf  
 Inconnu

Nationalité

- Belge  
 Etranger membre UE  
 Etranger hors UE  
 Inconnu

Langue maternelle

- Français  
 Néerlandais  
 Allemand  
 Autre UE  
 Hors UE

#### 2.1.2. Renseignements spécifiques

Niveau de scolarité le plus élevé à la date de l'entretien

- Maternel  
 Primaire  
 Secondaire 1er degré  
 Secondaire 2° et 3° degré  
 Post-secondaire non supérieur  
 Bachelier  
 Master  
 Master complémentaire  
 Non scolarisé  
 Enseignement spécial  
 Inconnu

Constitution du ménage à la date du premier entretien

- Seul  
 Couple sans enfant  
 Couple avec enfant(s)  
 Seul avec enfant(s)  
 Avec un autre membre de la famille  
 Famille recomposée

Inconnu

Lieu de vie habituel à la date du premier entretien, même s'il est éventuellement transitoire

- Domicile
- Institution d'aide ou de soins
- Sans domicile fixe
- Prison/défense sociale
- Autre (à préciser et n'utiliser que si vraiment aucune autre réponse ne convient)

Préciser

Catégorie professionnelle

- Profession scientifique, libérale ou assimilée
- Chef d'entreprise, propriétaire-exploitant, directeur
- Employé de bureau
- Commerçant, personnel commercial, vendeur et assimilé
- Agriculteur, pêcheur, bûcheron et assimilé
- Technicien
- Profession des transport et communication
- Artisan, ouvrier de métier et manœuvre
- Travailleur des services, militaire, sport, activité récréative
- Autre catégorie assimilée
- Personne handicapée travaillant dans une ETA
- Personne active dont la profession est inconnue
- Personne sans profession
- Inconnu

Source principale de revenu

- Propre activité professionnelle
- Allocation de chômage
- Pension et pré-pension
- Allocation de remplacement (allocation de handicap ou de maladie invalidité)
- Sans revenus
- Revenu d'intégration sociale, l'aide sociale ou l'allocation de survie
- Inconnu

## 2.2. La demande du patient

### 2.2.1. Informations générales

Type de dossier

- Individuel
- Couple
- Famille

Année de la première consultation du patient

Nature de la démarche/prise en charge

- Choix individuel
- Orienté par un tiers professionnel extérieur au SSM
- Contrainte

Demande du patient

- Thérapie
- Rééducation
- Soutien
- Accompagnement social
- Bilan/expertise
- Inscription/réévaluation AWIPH
- Information

- Conseil/avis
- Orientation
- Attestation
- Prescription médicale
- Guidance parentale
- Pas de demande précise

### 2.2.2. Origine de la démarche

Indiquez les personnes ou services, communément appelés "envoyeurs"

#### Entourage

- Parent / Famille
- Ami / Voisin / Relation
- Consultant du centre
- Autre

#### Milieu scolaire

- Enseignant
- Service Psycho-Médico-Social
- Service de Promotion de la Santé à l'Ecole
- Centre de formation professionnelle
- Logopède dans le cadre scolaire
- Directeur d'école
- Ecole de devoirs
- Autre

#### Services sociaux

- Centre Public d'Action Sociale
- Service d'Aide Familiale et d'Aide Sociale
- Mutuelle
- Maison d'accueil
- Services sociaux de prévention
- Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
- Autre « interculturel »
- Autre

#### Petite enfance

- Office de la Naissance et de l'Enfance (Travailleur Médico-Social,...)
- Gardienne d'enfants
- Crèches
- Pouponnières
- Maisons maternelles
- Autre

#### Aide à la jeunesse

- Service d'Aide à la Jeunesse
- Service de Protection Judiciaire
- Centre d'Orientation Educative
- Accompagnement en Milieu Ouvert
- Service de Prestations Educatives ou Philanthropiques
- Institution publique de Protection de la Jeunesse
- Service d'Accueil résidentiel
- Autre

#### Justice/police

- Tribunal de la Jeunesse
- Autre Tribunal
- Service de Probation
- Médiation pénale
- Alternative à la Détention Préventive
- Commission de libération Conditionnelle / Tribunal d'application des peines
- Police
- Prison / Service Psycho-Social
- Avocat
- Commission de défense sociale
- Autre

Soins de santé ambulatoires

- Omnipraticien
- Pédiatre
- Maison médicale
- Autre médecin spécialisé
- Paramédicaux
- Coordination de soins à domicile
- Plate-forme en soins palliatifs / Equipe de soutien
- Psychiatre privé
- Autre

Soins de santé résidentiels

- Hôpital général
- Service d'urgence
- Autre

Troisième âge

- Maison de repos
- Maison de repos et de soins
- Autre

Handicap

- Bureau Régional de l'Agence Wallonne pour l'intégration de la Personne Handicapée
- Service résidentiel
- Service d'accompagnement de jour
- Service d'accompagnement
- Service d'Aide Précoce
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle non psychologique
- Autre

Santé mentale ambulatoire

- Psychologue privé
- Autre Service de Santé Mentale
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle psychologique
- Consultation psychologique en hôpital
- Centre de Planning Familial
- Equipe SOS-Enfants
- Service Toxicomanie
- Un membre de l'équipe du SSM
- Psychiatre privé
- Autre

Santé mentale intra-muros

- Service d'urgence psychiatrique
- Service psychiatrique d'hôpital général
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour et de nuit
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour
- Hôpital psychiatrique
- Hôpital de jour
- Habitation protégée
- Communauté thérapeutique
- Structure de prise en charge des Assuétudes / Toxicomanies
- Maisons de Soins psychiatriques
- Autre

Milieu professionnel

- Service social
- Médecin du travail
- Supérieur hiérarchique
- Collègue
- Service des ressources humaines
- Forem
- Autre

Autre

Sans objet

### 2.2.3. Prises en charge antérieures

 Cette question reprend les prises en charge effectuées précédemment par d'autres services et/ou professionnels en matière de santé mentale. La question posée ici est de savoir quels professionnels le patient a déjà rencontrés auparavant pour tenter de résoudre les problèmes qui l'amènent aujourd'hui à s'adresser au SSM.

Vous avez trois choix possibles, à classer du plus récemment consulté au moins récemment consulté.

Si un patient a été suivi précédemment par un autre service et s'il continue à être suivi par celui-ci en même temps que sa prise en charge au sein du SSM, ce service apparaîtra tant en prises en charge antérieures qu'en réseau professionnel.

Si pas de prise en charge antérieure ou sans objet, indiquez sans objet.

Si vous ne connaissez pas la catégorie spécifique cochez "autre".

#### 2.2.3.1. Prise en charge antérieure 1

Sélectionnez une prise en charge antérieure en matière de santé mentale

Entourage

- Parent / Famille
- Ami / Voisin / Relation
- Consultant du centre
- Autre

Milieu scolaire

- Enseignant
- Service Psycho-Médico-Social
- Service de Promotion de la Santé à l'Ecole
- Centre de formation professionnelle
- Logopède dans le cadre scolaire
- Directeur d'école
- Ecole de devoirs
- Autre

Services sociaux

- Centre Public d'Action Sociale
- Service d'Aide Familiale et d'Aide Sociale
- Mutuelle
- Maison d'accueil
- Services sociaux de prévention
- Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
- Autre « interculturel »
- Autre

Petite enfance

- Office de la Naissance et de l'Enfance (Travailleur Médico-Social,...)
- Gardienne d'enfants
- Crèches
- Pouponnières
- Maisons maternelles
- Autre

Aide à la jeunesse

- Service d'Aide à la Jeunesse
- Service de Protection Judiciaire
- Centre d'Orientation Educative
- Accompagnement en Milieu Ouvert
- Service de Prestations Educatives ou Philanthropiques
- Institution publique de Protection de la Jeunesse
- Service d'Accueil résidentiel
- Autre

Justice/police

- Tribunal de la Jeunesse
- Autre Tribunal
- Service de Probation
- Médiation pénale
- Alternative à la Détention Préventive
- Commission de libération Conditionnelle / Tribunal d'application des peines
- Police
- Prison / Service Psycho-Social

- Avocat
- Commission de défense sociale
- Autre

Soins de santé ambulatoires

- Omnipraticien
- Pédiatre
- Maison médicale
- Autre médecin spécialisé
- Paramédicaux
- Coordination de soins à domicile
- Plate-forme en soins palliatifs / Equipe de soutien
- Psychiatre privé
- Autre

Soins de santé résidentiels

- Hôpital général
- Service d'urgence
- Autre

Troisième âge

- Maison de repos
- Maison de repos et de soins
- Autre

Handicap

- Bureau Régional de l'Agence Wallonne pour l'intégration de la Personne Handicapée
- Service résidentiel
- Service d'accompagnement de jour
- Service d'accompagnement
- Service d'Aide Précoce
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle non psychologique
- Autre

Santé mentale ambulatoire

- Psychologue privé
- Autre Service de Santé Mentale
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle psychologique
- Consultation psychologique en hôpital
- Centre de Planning Familial
- Equipe SOS-Enfants
- Service Toxicomanie
- Un membre de l'équipe du SSM
- Psychiatre privé
- Autre

Santé mentale intra-muros

- Service d'urgence psychiatrique
- Service psychiatrique d'hôpital général
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour et de nuit
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour
- Hôpital psychiatrique
- Hôpital de jour
- Habitation protégée
- Communauté thérapeutique
- Structure de prise en charge des Assuétudes / Toxicomanies
- Maisons de Soins psychiatriques
- Autre

Milieu professionnel

- Service social
- Médecin du travail
- Supérieur hiérarchique
- Collègue
- Service des ressources humaines
- Forem
- Autre

- Autre
- Sans objet

## 2.3. La prise en charge

### 2.3.1. Motifs présentés lors de la première consultation

-  Indiquez ce qui motive le patient à formuler une demande de suivi, c'est-à-dire quelle est la problématique qu'il met en avant comme raison principale à sa demande.  
Veuillez indiquer le motif qui prédomine.  
Pour les situations référées par un autre professionnel, veuillez rapporter les plaintes ou les difficultés initialement formulées par l'envoyeur.  
Dans le cas d'une demande d'expertise, indiquez la plainte, ou sans motif, selon le motif présenté par le patient

#### 2.3.1.1. Motif 1

Sélectionnez un motif présenté lors de la première consultation

- Plaintes et symptômes physiques
- Plaintes et symptômes psychiques
- Mal-être
- Acte(s) délictueux
- Difficultés principales dans le couple
- Difficultés principales dans le milieu familiale
- Difficultés principales dans le milieu social
- Difficultés principales dans le milieu professionnel
- Difficultés principales dans le milieu scolaire
- Sans motif

### 2.3.2. Codes CIM10

-  Les codes CIM10 à mentionner ici sont conçus comme une évaluation clinique effectuée au début de la prise en charge du patient référent. Comme pour toutes les autres questions du formulaire, ils contribuent à constituer une « photo d'entrée » de la demande du patient. L'intervenant code les facteurs qui, selon lui et selon l'équipe, sont retenus pour définir l'objectif de traitement. Ceux-ci sont remplis après trois entretiens maximum (un entretien minimum) et une réunion de concertation pluridisciplinaire hebdomadaire, présidée par le directeur thérapeutique.  
Pour les patients référents qui ne viennent qu'une fois ou deux, l'intervenant choisit la réponse à l'aide des informations dont il dispose. La classification inclut un code lorsque le diagnostic est différé ou qu'il n'y a pas de diagnostic : Z03.2.  
Pour les patients qui ne se plaignent de rien, il existe également un code : « Z00 » : Examen général et investigations de sujets ne se plaignant de rien ou pour lesquels aucun diagnostic n'est rapporté.  
Le formulaire permet d'encoder trois codes CIM10 par situation. Il est important de faire un examen suffisamment complet de chaque situation et de reprendre les trois codes principaux qui s'y rapportent, de manière à préciser au mieux cette « photo d'entrée ».  
Nous vous invitons à consulter la Faq qui se trouve dans l'onglet « Renseignements » du formulaire afin de vous aider à compléter cette partie.

Codes CIM10 (ou ICD10)

  
  


### 2.3.3. Propositions de prise en charge

-  Indiquez ici la ou les proposition(s) émise(s) par l'équipe pour rencontrer la demande du patient. Cela ne signifie pas que ces pistes seront réellement suivies par la suite.  
Vous disposez de trois possibilités de réponse. Indiquez-les par ordre décroissant d'importance.

#### 2.3.3.1. Proposition 1

Sélectionnez une proposition de prise en charge

- Thérapie
  - Thérapie individuelle
  - Thérapie familiale
  - Thérapie de couple
  - Thérapie de groupe
- Accompagnement et soutien individuel
  - Accompagnement et soutien familial
  - Accompagnement et soutien de couple

- Accompagnement et soutien de groupe
- Accompagnement social individuel
  - Accompagnement social familial
  - Accompagnement social de couple
  - Accompagnement social de groupe
- Réorientation
  - Entourage
  - Milieu scolaire
  - Services sociaux
  - Petite enfance
  - Aide à la jeunesse
  - Justice/police
  - Soins de santé ambulatoires
  - Soins de santé résidentiels
  - Troisième âge
  - Handicap
  - Santé mentale ambulatoire
  - Santé mentale intra-muros
  - Milieu professionnel
  - Autre
  - Sans objet
- Information/clarification
- Rééducation
- Bilan/expertise
- Traitement médicamenteux

#### 2.3.4. Réseaux professionnels concomitants ou autres personnes de l'entourage

-  Pour la demande actuelle du patient, indiquez le réseau professionnel ou autres personnes de l'entourage qui sera amené à répondre au besoin du patient.  
 Vous ne devez donc pas indiquer des services et/ou professionnels qui ont antérieurement pris en charge la situation et dont l'intervention est clôturée (ils sont à enregistrer dans la prise en charge antérieure).  
 Vous pouvez indiquer quatre ressources maximum et les classer du plus important au moins important. Si pas de réseau indiquez « sans objet ». Si vous ne connaissez pas la catégorie spécifique cochez "autre".

##### 2.3.4.1. Réseau professionnel 1

Sélectionnez un réseau professionnel concomitant

- Entourage
  - Parent / Famille
  - Ami / Voisin / Relation
  - Consultant du centre
  - Autre
- Milieu scolaire
  - Enseignant
  - Service Psycho-Médico-Social
  - Service de Promotion de la Santé à l'Ecole
  - Centre de formation professionnelle
  - Logopède dans le cadre scolaire
  - Directeur d'école
  - Ecole de devoirs
  - Autre
- Services sociaux
  - Centre Public d'Action Sociale
  - Service d'Aide Familiale et d'Aide Sociale
  - Mutuelle
  - Maison d'accueil
  - Services sociaux de prévention
  - Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
  - Autre « interculturel »
  - Autre
- Petite enfance
  - Office de la Naissance et de l'Enfance (Travailleur Médico-Social,...)

- Gardienne d'enfants
- Crèches
- Pouponnières
- Maisons maternelles
- Autre

Aide à la jeunesse

- Service d'Aide à la Jeunesse
- Service de Protection Judiciaire
- Centre d'Orientation Educative
- Accompagnement en Milieu Ouvert
- Service de Prestations Educatives ou Philanthropiques
- Institution publique de Protection de la Jeunesse
- Service d'Accueil résidentiel
- Autre

Justice/police

- Tribunal de la Jeunesse
- Autre Tribunal
- Service de Probation
- Médiation pénale
- Alternative à la Détention Préventive
- Commission de libération Conditionnelle / Tribunal d'application des peines
- Police
- Prison / Service Psycho-Social
- Avocat
- Commission de défense sociale
- Autre

Soins de santé ambulatoires

- Omnipraticien
- Pédiatre
- Maison médicale
- Autre médecin spécialisé
- Paramédicaux
- Coordination de soins à domicile
- Plate-forme en soins palliatifs / Equipe de soutien
- Psychiatre privé
- Autre

Soins de santé résidentiels

- Hôpital général
- Service d'urgence
- Autre

Troisième âge

- Maison de repos
- Maison de repos et de soins
- Autre

Handicap

- Bureau Régional de l'Agence Wallonne pour l'intégration de la Personne Handicapée
- Service résidentiel
- Service d'accompagnement de jour
- Service d'accompagnement
- Service d'Aide Précoce
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle non psychologique
- Autre

Santé mentale ambulatoire

- Psychologue privé
- Autre Service de Santé Mentale
- Centre de Réadaptation Fonctionnelle psychologique
- Consultation psychologique en hôpital
- Centre de Planning Familial
- Equipe SOS-Enfants
- Service Toxicomanie

- Un membre de l'équipe du SSM
- Psychiatre privé
- Autre

Santé mentale intra-muros

- Service d'urgence psychiatrique
- Service psychiatrique d'hôpital général
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour et de nuit
- Service K ( service de neuro-psychiatrie d'observation et de traitement de malades enfants ) de jour
- Hôpital psychiatrique
- Hôpital de jour
- Habitation protégée
- Communauté thérapeutique
- Structure de prise en charge des Assuétudes / Toxicomanies
- Maisons de Soins psychiatriques
- Autre

Milieu professionnel

- Service social
- Médecin du travail
- Supérieur hiérarchique
- Collègue
- Service des ressources humaines
- Forem
- Autre

Autre

Sans objet

**2.3.5. Réseau familial et social**

Sélectionnez un réseau familial et social ou ressources non professionnelles (entourage familial et social) dont dispose le patient pour faire face aux difficultés qu'il rencontre

- Sans ressources
- Peu de ressources
- Avec ressources

### 3. Protection de la vie privée

Comme le veut la loi<sup>2</sup>, nous vous signalons que :

- les données que vous fournissez en complétant ce formulaire sont destinées à assurer le suivi de votre dossier au sein du Service public de Wallonie ;
- ces données seront transmises exclusivement au service suivant du Gouvernement wallon : Direction générale opérationnelle des Pouvoir locaux, de l'Action sociale et de la Santé ;
- vous pouvez avoir accès à vos données ou les faire rectifier le cas échéant ;
- vous pouvez exercer ce droit (d'accès ou de rectification) auprès du service auquel vous adressez ce formulaire.

<sup>2</sup>Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

## Enquête de satisfaction

Le Gouvernement wallon souhaite simplifier vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner votre avis sur le formulaire que vous venez de lire ou de compléter. Cela nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

Quelle est votre tranche d'âge :

moins de 30 ans

30-60 ans

plus de 60 ans

Vous êtes :

un citoyen

une entreprise

un tiers (intermédiaire tel qu'architecte, avocat, comptable, ...)

un pouvoir local

une association du non marchand

une administration

autre

Le temps nécessaire pour le remplissage du formulaire vous paraît :

raisonnable

trop long

Vous avez trouvé ce formulaire :

clair et simple à remplir

peu compréhensible et difficile à remplir

Quelles seraient les 3 améliorations prioritaires à apporter à ce formulaire ?

réclamer moins de pièces justificatives

changer l'ordre des questions

faire des phrases plus simples

améliorer l'aspect visuel

permettre à une ou plusieurs personnes de signer électroniquement

améliorer l'aide au remplissage (pré-remplissage, fenêtre d'explication, information préalable, glossaire, ...)

faciliter la sauvegarde du formulaire

rassurer sur l'usage des données personnelles (être plus clair sur qui les utilise et qui peut en faire quoi)

autre

Précisez :

Sélectionnez ci-dessous la situation qui vous correspond le mieux et ne répondez qu'aux questions liées à cette situation :

Situation 1 : J'ai complété mon formulaire « à la main » ou « sur papier ».

Pourquoi n'avez-vous pas rempli le formulaire électroniquement ?

je ne savais pas qu'il existait une version électronique ou il n'en existe pas

on me l'a donné en version papier

je n'ai pas confiance en l'électronique

c'est trop compliqué

autre

Précisez :

Situation 2 : J'ai commencé à remplir mon formulaire électroniquement mais j'ai abandonné

Pourquoi avez-vous abandonné ?

je ne voulais pas me créer un espace personnel

je ne savais pas comment joindre les annexes

nous étions plusieurs à devoir remplir le formulaire

les pièces à joindre étaient hors format (plans, ...)

autre

Précisez :

Situation 3 : J'ai rempli et soumis mon formulaire électroniquement

Seriez-vous d'accord de nous aider davantage en répondant à une enquête téléphonique ?

oui

non

Dénomination :

Téléphone :



---

MERCI pour votre participation !

---