



# AVIQ

Charleroi, le 10/04/2026

Rue de la Rivelaine, 21  
6061 CHARLEROI

☎ 071 33 77 11  
✉ info@aviq.be

**Circulaire à l'attention de la  
direction des Maisons de repos et  
de soins, Maisons de repos pour  
personnes âgées, Centres de soins  
de jour**

## **Objet : Rappel des modalités d'utilisation d'eAgreement Light pour les établissements en production**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du déploiement d'**eAgreement Light** au sein du secteur des MR/MRS et CSJ, l'AVIQ souhaite rappeler les règles applicables en matière d'introduction des demandes et préciser les modalités à respecter pour la suite de la mise en production.

Plusieurs constats ont en effet été posés ces dernières semaines, notamment :

- Des **doubles envois** de demandes, à la fois par voie électronique et par voie papier ;
- Des demandes de **vérification complémentaire** adressées aux organismes assureurs alors qu'un accusé de réception est déjà généré lors du dépôt ;
- Certaines difficultés techniques ou organisationnelles dans l'utilisation du flux électronique.

Afin d'assurer un traitement clair, uniforme et sécurisé des dossiers, il est rappelé ce qui suit.

## **1. Utilisation du flux électronique**

Lorsqu'un établissement est repris dans la **liste officielle des établissements engagés dans eAgreement Light**, ses demandes doivent être introduites **par voie électronique**.

À compter du **15 avril 2026**, pour les établissements en production, les demandes transmises **par voie papier ne seront plus acceptées** lorsqu'elles émanent d'un établissement figurant dans la liste officielle des établissements en production pour eAgreement Light.

## **2. Le double envoi n'est pas autorisé**

Un même dossier ne doit pas être transmis à la fois :

- Par voie électronique,
- Et par voie papier.

Le recours au double envoi génère une surcharge de traitement pour les organismes assureurs et augmente le risque de confusion dans le suivi des dossiers.

Dès lors, lorsqu'un établissement est engagé dans le flux électronique, il doit utiliser ce canal de manière cohérente et continue.

### 3. L'accusé de réception vaut confirmation de dépôt

Lorsqu'une demande est correctement transmise via eAgreement Light, un **accusé de réception** est généré.

Cet accusé de réception constitue la confirmation que la demande a bien été déposée sur la plateforme. Il n'est donc **pas nécessaire** de contacter l'organisme assureur pour demander une vérification complémentaire de bonne réception.

**En annexes (page 4), figurent les captures d'écrans de l'accusé de réception pour chaque logiciel en production.**

Le cas échéant, votre fournisseur de logiciel est invité à vous montrer précisément :

- Où apparaît cet accusé de réception dans le logiciel ;
- À quoi il ressemble ;
- Comment vérifier que l'envoi a bien été pris en compte.

### 4. Que faire en cas de refus ou d'erreur ?

Lorsque la demande a été envoyée dans le délai requis (14 jours), plusieurs situations peuvent se présenter :

- en cas d'**accord**, aucune action complémentaire n'est requise ;
- en cas de **refus**, la demande doit être renvoyée dans les meilleurs délais ; la date du premier envoi est alors conservée ;
- en cas d'**erreur dans les documents transmis**, il convient de prendre contact avec l'organisme assureur et d'envoyer une demande corrigée, accompagnée d'une explication claire.

### 5. Que faire en cas de problème technique ?

**En cas de difficulté technique ponctuelle**, l'établissement est invité à prendre contact sans délai avec son fournisseur de logiciel afin que le problème soit résolu dans les meilleurs délais.

La demande devra alors être introduite par voie électronique dès que la difficulté technique est levée, dans le respect du délai applicable.

Pour les établissements repris dans la liste officielle, un incident technique ponctuel ne justifie pas, à lui seul, un retour systématique au papier. Le flux électronique demeure la voie normale d'introduction des demandes.

## 6. Importance du respect des engagements pris

Les établissements repris dans les listes officielles ont été communiqués comme étant engagés dans une vague de mise en production déterminée, formalisée par la signature d'un formulaire d'engagement. Il est dès lors essentiel que ces engagements soient respectés.

L'AVIQ demande donc à chaque établissement concerné :

- de veiller à l'utilisation effective du flux électronique ;
- de ne plus recourir au papier en parallèle ;
- de se rapprocher de son fournisseur en cas de difficulté.

L'objectif est de garantir une transition fluide vers le numérique, dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs du secteur.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

L'Agence se tient à votre disposition pour toute information complémentaire.

Françoise  
Lannoy  
(Signature)

Signature numérique  
de Françoise Lannoy  
(Signature)  
Date : 2026.04.13  
15:31:04 +02'00'

Françoise LANNOY  
Administratrice générale

## Annexes

### **MALTA**

- « L'enveloppe ouverte » signifie que l'OA a reçu l'envoi eAgreement (accusé de réception est arrivé).
- « L'enveloppe fermée » signifie que l'envoi eAgreement est envoyé mais que la bonne réception n'a pas été confirmée par l'OA.
- Le « point d'exclamation » indique qu'il y a un souci avec l'envoi - il faut investiguer la cause et/ou retenter.

Documents e-Agreement  + Ajouter ↻ Actualiser

[!événement(s)] sans des informations manquantes +

résident	événements	statut	# doc	eAgreement
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	3 file. 2025 accepté	1	-
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	34 file. 2025 accepté	3	
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	3 file. 2025 accepté	1	
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	4 file. 2025 accepté	3	-
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	3 file. 2025 accepté	3	-
Scenario11_OA500	16 oct. 2025, 13:17:00	1 file. 2025 accepté	1	-

Fermer

Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	1 file: 2025-07-14	1	
Scenario1_OA000	17 juil. 2025, 08:15:00	13 files: 2025-07-17 - 2025-07-17	1	
Scenario1_OA000	17 juil. 2025, 13:03:00	1 file: 2025-07-17	1	
Scenario1_OA000	17 juil. 2025, 13:03:00	1 file: 2025-07-17	1	
Scenario4_OA300	4 juil. 2025, 08:17:00	13 files: 2025-07-04	3	
Scenario1_OA000	1 juil. 2025, 08:15:00	13 files: 2025-07-01	1	
Scenario1_OA100	10 juin 2025, 13:03:00	1 file: 2025-06-10	1	
Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	13 files: 2025-07-14	1	
Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	13 files: 2025-07-14	1	
Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	13 files: 2025-07-14	1	
Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	13 files: 2025-07-14	1	
Scenario1_OA000	14 juil. 2025, 13:03:00	13 files: 2025-07-14	1	

## CORILUS

Dans les deux logiciels les clients voient le statut dans la boîte d'envoi qu'ils ont utilisé pour envoyer un eAgreement.

Le statut qui représente l'accusé de réception est un champs qui indique :

- 'Reçu par WalCareNet',
- 'Reçu par XCareNet',
- 'Reçu par l'OA'
- ou 'Reçu par OA'

Pour le logiciel CareConnect Admin+ :

Déposez les champs ici

Type de communication	Statut	Référence	Identifiant	Commentaires
		693	XXXXXXXXXX	509000 Accord MR 03/04/2026 0 11211111111111
		688	XXXXXXXXXX	509000 Absence 05/03/2026 12:30 - 12/03/2026 13:50

Pour le logiciel CareConnect Admin :

Amesse 10      Olivier      10/12/2025      09/12/2025 10:00      10/12/2025 10:11      Reçu par OA

**Téléchargement**

- PDF
- Confirmation IACK
- Détails d'envoi

## **ACIS**

Le fournisseur a transmis à l'AVIQ un exemplaire d'accusé de réception, ce qui confirme qu'un tel document peut être obtenu par les institutions utilisatrices. S'agissant d'un logiciel non commercial réservé à ses propres institutions, le fournisseur n'a pas jugé nécessaire qu'une illustration soit diffusée dans la présente circulaire.

## **AMELYS**

4 écrans couvrent l'ensemble du processus :

1. **Confirmation avant envoi** — un encadré informe l'utilisateur que l'accusé de réception de la plateforme fait foi et qu'aucune vérification auprès de l'OA n'est nécessaire
2. **Accusé de réception après envoi** — affichage de la référence, du résident, d'une timeline visuelle et du message explicite confirmant la bonne réception
3. **Consultation des accusés reçus** — liste des accusés avec confirmation que la demande a bien été reçue par la mutuelle
4. **Suivi dans le tableau des évaluations** — badge de statut visible en permanence avec légende explicative



## 2 Accusé de réception — Confirmation de transmission

Écran affiché immédiatement après l'envoi réussi de la demande

Après l'envoi, l'utilisateur voit un accusé de réception détaillé confirmant la bonne transmission :

The screenshot shows a web interface with a dark blue header containing the text 'Amelys — Envoyer eAgreement (MC) — Résultat'. Below the header is a progress indicator with four steps, where the fourth step is active. A large green checkmark icon is centered on the screen, with the text 'Demande transmise avec succès' below it. A box titled 'ACCUSÉ DE RÉCEPTION' contains the following information: 'Référence : EA-2026-04-10-00042', 'Résident : [redacted]', 'NISS : [redacted]', and 'Date/Heure : 10/04/2026 14:35'. Below this box is a visual timeline with three stages: 'Envoyé' (green checkmark), 'Reçu par la plateforme' (green checkmark), and 'Décision par courrier' (orange envelope icon). A green box below the timeline states 'Accusé de réception confirmé' and 'L'accusé de réception ci-dessus confirme la bonne réception de votre demande par l'organisme assureur via MyCareNet. Aucune vérification complémentaire auprès de l'OA n'est nécessaire.' A light blue box at the bottom of the main content area contains the text 'La réponse (accord ou refus) vous sera adressée par courrier postal.' and a 'Fermer' button.

**Éléments clés :** (1) Carte "ACCUSÉ DE RÉCEPTION" avec référence unique, résident, NISS et date/heure. (2) **Timeline visuelle :** Envoyé ✓ → Reçu par la plateforme ✓ → Décision par courrier. (3) Message explicite : "Aucune vérification complémentaire auprès de l'OA n'est nécessaire."

3

### Consultation des accusés de réception reçus

Écran de consultation des messages reçus via MyCareNet

L'utilisateur peut consulter à tout moment les accusés de réception reçus de la plateforme :

The screenshot shows a web browser window titled "Amelys — Recevoir eAgreement (MC)". The main content area features a large green banner with a white checkmark icon and the text "Accusé(s) de réception reçu(s)" and "Aucune action supplémentaire requise". Below this, a light blue bar indicates "2 accusé(s) de réception · 0 message(s)". The section "Accusés de réception (TACK OA)" contains two entries, each with a green checkmark, a reference number, and the text "Demande bien reçue par la mutuelle". The first entry is "EA-2026-04-10-00042" with a "Traité (envoi #127)" button. The second entry is "EA-2026-04-08-00039" with a "Traité (envoi #125)" button. Below these is a blue-bordered box with an information icon and the heading "Information importante". The text inside states: "Les accusés de réception ci-dessus confirment que vos demandes ont bien été reçues par les organismes assureurs via la plateforme MyCareNet. Aucune démarche complémentaire n'est nécessaire. La réponse vous sera adressée par courrier postal." A "Fermer" button is located at the bottom right of this box.

**Éléments clés :** (1) Bannière verte : "Accusé(s) de réception reçu(s) — Aucune action supplémentaire requise". (2) Liste des accusés avec ✓ vert et mention "Demande bien reçue par la mutuelle". (3) Encadré : "Aucune démarche complémentaire n'est nécessaire."

## 4

## Suivi du statut dans l'historique des évaluations Katz

Tableau récapitulatif avec le statut eAgreement visible en permanence

Dans le tableau d'historique des évaluations Katz, le statut eAgreement est affiché en permanence dans la colonne "Statut" :

Amelys — Historique des évaluations Katz

### Historique des évaluations Katz

Début	Fin	Expire	Cat.	Type	Statut eAgreement
03/04/2026	—	02/10/2028	A	Prolongation	✓ Reçu par OA
21/03/2026	02/04/2026	—	A	Prolongation	✓ Reçu par OA 14j
25/02/2026	20/03/2026	02/10/2028	A	Prolongation	non_envoyé
16/02/2026	24/02/2026	—	A	Prolongation	non_envoyé

**Légende des statuts eAgreement :**

- ✓ Reçu par OA = Accusé de réception confirmé par l'organisme assureur. **Aucune vérification complémentaire n'est nécessaire.**
- non\_envoyé = Demande non encore transmise via eAgreement.
- 14j = Délai de 14 jours dépassé — acceptation tacite possible.

**Éléments clés :** (1) Badge bleu "✓ Reçu par OA" visible dans la colonne Statut. (2) Légende explicite sous le tableau : "Accusé de réception confirmé — Aucune vérification complémentaire n'est nécessaire." (3) Au survol du badge : info-bulle détaillée.

#### ✓ Message clé

À chaque étape du processus, le logiciel Amelys affiche clairement que **l'accusé de réception généré par la plateforme MyCareNet confirme la bonne réception de la demande** par l'organisme assureur, et qu' **aucune vérification complémentaire n'est nécessaire** .

La réponse (accord ou refus) est adressée par courrier postal à l'établissement.