

# FOIRE AUX QUESTIONS

## SERVICE EN LIGNE APA

Mise à jour au 28/02/2024

### 1. Comment faire pour démarrer ma demande d'APA en ligne ?

Vous devez aller sur le site [www.isere.fr](http://www.isere.fr).

Puis, cliquez sur « Démarches en ligne » en haut à droite de l'écran. Vous arrivez alors sur « **Isère Connect** », la plateforme regroupant toutes les démarches en ligne du Département de l'Isère. Vous devez alors créer un compte sur Isère Connect en cliquant sur « Inscription » en haut à droite de votre écran et suivre les instructions.

### 2. Suis-je obligé de créer un compte sur Isère Connect pour utiliser le service en ligne APA ?

Oui.

Isère connect est la plateforme qui regroupe toutes les démarches en ligne du Département de l'Isère.

Le compte sur Isère Connect ne doit pas nécessairement être créé au nom de la personne âgée bénéficiaire de l'APA : un enfant, par exemple, peut créer son compte pour demander l'APA pour son parent. Un seul et même compte permettra de faire plusieurs demandes d'APA et/ou d'accéder à d'autres services en ligne.

Pour créer votre compte sur Isère Connect cliquer sur « Inscription » en haut à droite de votre écran.

### 3. J'ai perdu mon mot de passe pour me connecter à Isère Connect. Comment le réinitialiser ?

Cliquez sur « Connexion » en haut à droite de la page Isère Connect. Puis sur « Récupérez votre accès ». Vous devez renseigner votre courriel. Un mail vous est envoyé. Allez dans votre messagerie et cliquez sur « Choisir un nouveau mot de passe ». Vous êtes redirigé vers Isère Connect. Indiquez votre nouveau mot de passe, puis cliquez sur « Valider » pour finaliser le changement de mot de passe.

#### **4. Je souhaite faire une demande d'APA en établissement, puis-je faire ma demande sur le service en ligne APA ?**

Non

Ce service en ligne est destiné **uniquement à la demande d'APA à domicile**.

Pour faire une demande d'APA en établissement, vous devez utiliser le formulaire papier que vous trouverez à l'adresse suivante : <https://www.isere.fr/mda38> (rubrique Personnes âgées puis Formulaire).

#### **5. Puis-je faire une demande d'APA pour mon parent ?**

Oui.

La demande d'APA peut être faite pour soi-même, pour un parent ou pour un proche.

Si vous faites une demande pour un tiers, lors de la visite à domicile, le référent médico-social du Département vérifiera son consentement.

#### **6. Puis-je faire une seule demande d'APA pour mes deux parents ?**

Non.

Qu'il s'agisse d'une demande en ligne ou « papier », chaque demande est individuelle.

Pour vos deux parents, vous devrez saisir et valider deux demandes.

#### **7. J'avais déjà créé une demande d'APA sur l'ancien service en ligne, comment faire pour voir mon dossier sur le nouveau service ?**

Il est possible de « rattacher » un ancien dossier d'APA en ligne sur le nouveau service en ligne. Pour cela, une fois que vous avez créé un compte sur Isere Connect, vous devez cliquer sur « Allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes âgées » puis sur « Je suis un bénéficiaire ou un tuteur ». Vous cliquez ensuite sur « Suivre un nouveau bénéficiaire » et vous renseignez le numéro de bénéficiaire et le code secret que la personne âgée a reçu par courrier (sur deux courriers séparés).

Une fois que vous avez activé le suivi de votre dossier, vous le voyez apparaître dans la rubrique « Les bénéficiaires reliés à mon compte ». Vous n'aurez plus besoin de faire cette étape la prochaine fois que vous souhaitez consulter ce dossier.

## **8. Je souhaite visualiser sur mon compte un dossier APA que je n'ai pas créé ? Comment faire ?**

Il est possible de « raccrocher » un dossier à son compte même si on ne l'a pas créé. Pour cela, vous devez cliquer sur « Suivre un nouveau bénéficiaire » et renseigner le numéro de bénéficiaire et le code secret que l'utilisateur a reçu par courrier (sur deux courriers séparés). Une fois que vous avez activé le suivi de votre dossier, vous le voyez apparaître dans la rubrique « Les bénéficiaires reliés à mon compte ». Vous n'aurez plus besoin de faire cette étape la prochaine fois que vous souhaitez consulter ce dossier.

## **9. Je n'ai pas de matériel pour scanner, comment faire pour transmettre mes pièces justificatives ?**

Si vous n'avez pas de scanner, vous pouvez utiliser votre appareil photo numérique ou votre smartphone pour enregistrer les photos sur votre ordinateur. Les formats photos .jpeg, .jpg et .png sont acceptés.

## **10. Quelle est la taille maximale autorisée pour les fichiers à télécharger ?**

Chaque fichier téléchargé ne doit pas dépasser 5 Mo. Veuillez à utiliser un appareil (photo ou scanner) qui ne crée pas des fichiers trop lourds. En effet, plus la taille de votre fichier est grande, plus il sera difficile de le transmettre au Département.

## **11. Puis-je demander l'APA en ligne et envoyer mes justificatifs par courrier postal ?**

Non.  
Pour valider votre demande en ligne, vous devez obligatoirement télécharger les pièces justificatives et les joindre à la demande en ligne.

## **12. J'ai fait une demande au format papier, puis-je utiliser le service en ligne ?**

Oui  
Pour cela, une fois que vous avez créé un compte sur Isere Connect, vous devez cliquer sur « Allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes âgées » puis sur « Je suis un bénéficiaire ou un tuteur ». Vous cliquez ensuite sur « Suivre un nouveau bénéficiaire » et

renseignez le numéro de bénéficiaire et le code secret que la personne âgée a reçu par courrier (sur deux courriers séparés).

Une fois que vous avez activé le suivi de votre dossier, vous le voyez apparaître dans la rubrique « Les bénéficiaires reliés à mon compte ». Vous n'aurez plus besoin de faire cette étape la prochaine fois que vous souhaitez consulter ce dossier.

Il est possible aussi de choisir de recevoir des mails plutôt que des courriers papier. Pour cela, cliquez sur « Je souhaite déclarer un changement de situation », puis dans « Type de changement », choisissez dans la liste « Recevoir les courriers par voie dématérialisée ».

### **13. A qui seront adressés les e-mails concernant le dossier APA ?**

S'il n'y a ni tuteur, ni référent familial dans la demande, c'est l'adresse e-mail du bénéficiaire qui sera utilisée.

S'il n'y a pas de tuteur mais les coordonnées d'un « Contact » référent familial, c'est son adresse e-mail qui sera utilisée et non celle du bénéficiaire.

Enfin, si un tuteur est renseigné dans la demande, seul le tuteur recevra les courriers ou e-mails.

Les e-mails concernant le dossier APA ne peuvent pas être envoyés à plusieurs personnes.

### **14. Je demande l'APA pour mon parent. Peut-on recevoir, tous les deux, les e-mails concernant le dossier ?**

Non.

Les e-mails du service en ligne ne peuvent être adressés qu'à une seule personne. Si vous renseignez vos coordonnées en tant que référent familial vous serez le seul destinataire des e-mails.

### **15. Comment modifier mon adresse mail sur la demande d'APA en ligne ?**

Cliquez sur « Je souhaite déclarer un changement de situation », puis dans « Type de changement », choisissez dans la liste « Changement de mail de contact ».

### **16. J'ai reçu un courriel m'informant que mon dossier est incomplet. Comment puis-je le compléter ?**

Cliquez sur « Je souhaite déclarer un changement de situation », puis dans « Type de changement », choisissez dans la liste « Ajouter une pièce manquante au dossier ».

## 17. Je n'habite pas en Isère. Puis-je demander l'APA sur isere.fr ?

Si vous résidez dans un domicile privé hors Isère depuis plus de trois mois, vous ne pouvez pas faire votre demande d'APA en Isère. Vous devez faire votre demande d'APA auprès du Conseil départemental de votre lieu de résidence.

Si vous résidez en EHPAD, en Résidence Autonomie ou en Famille d'Accueil agréée, vous pouvez demander l'APA en Isère à condition d'avoir résidé au moins trois mois en Isère, dans un domicile privé, avant d'entrer dans votre établissement.

- S'il s'agit d'une Résidence Autonomie ou d'une Famille d'Accueil agréée, vous allez faire une demande d'**APA à domicile**. Dans ce cas, vous pouvez utiliser le service APA en ligne.
- S'il s'agit d'un EHPAD, vous allez faire une demande d'**APA en établissement**. Dans ce cas, vous devrez faire votre demande par le biais du formulaire papier que vous trouverez à l'adresse suivante : <https://www.isere.fr/mda38> (rubrique Personnes âgées puis Formulaire).