

# LES CENTRES PUBLICS D'ACTION SOCIALE (CPAS)

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

L'aide sociale en Belgique francophone



# LES CENTRES PUBLICS D'ACTION SOCIALE (CPAS)

---

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

L'aide sociale en Belgique francophone

CULTURES&SANTÉ ASBL

---

GRAPHISME : Marina Le Floch / Daniel Noguero

ÉDITEUR RESPONSABLE

Denis Mannaerts  
rue d'Anderlecht, 148  
1000 Bruxelles

Éducation permanente 2015  
D/2016/4825/1

*Dans ce guide, lorsqu'il se réfère à des personnes, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.*

Ce guide et l'outil peuvent être téléchargés sur notre site

[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

L'outil peut être commandé gratuitement auprès de notre centre de documentation

[cdoc@cultures-sante.be](mailto:cdoc@cultures-sante.be)

00 32 (0)2 558 88 11



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES



# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	p.7
DESCRIPTION DE L'OUTIL .....	p.8
L'AIDE SOCIALE EN BELGIQUE : QUELQUES REPÈRES HISTORIQUES .....	p.10
LE CPAS, C'EST QUOI ? .....	p.12

## LE FONCTIONNEMENT DU CPAS

---

LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (CAS) .....	p.18
LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (OU PRÉSIDENT DU CPAS) .....	p.19
LE COMITÉ SPÉCIAL DU SERVICE SOCIAL (CSSS) .....	p.20
LE TRAVAILLEUR SOCIAL .....	p.21
QUELQUES GRANDS PRINCIPES .....	p.22

## LES MISSIONS DU CPAS

---

LE DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE .....	p.24
LES AIDES À L'EMPLOI, AUX ÉTUDES ET À LA FORMATION .....	p.28
LE REVENU D'INTÉGRATION .....	p.29
LE DROIT À L'AIDE SOCIALE .....	p.31
LES AIDES CONCERNANT LE LOGEMENT .....	p.32
LES AIDES AUX SOINS DE SANTÉ .....	p.34
LES AIDES À LA PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET SPORTIVE .....	p.36
LES AIDES À L'ÉNERGIE .....	p.38
LES AIDES EN NATURE .....	p.40
LA CRÉATION DE SERVICES .....	p.41
L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL ET LA MÉDIATION DE DETTES .....	p.42

## LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE AU CPAS

---

ÉTAPE 1 : LA DEMANDE .....	p.46
ÉTAPE 2 : L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION .....	p.47
ÉTAPE 3 : LE RENDEZ-VOUS ET LE PREMIER ENTRETIEN AVEC LE TRAVAILLEUR SOCIAL .....	p.48
ÉTAPE 4 : LE TRAVAILLEUR SOCIAL RÉALISE UNE ENQUÊTE SOCIALE ET RÉDIGE UN RAPPORT SOCIAL .....	p.49
ÉTAPE 5 : LA DÉCISION DU CPAS .....	p.50
ÉTAPE 6 : L'AUDITION OU LE RECOURS .....	p.51

Ressources principales .....	p.52
Associations qui fournissent une aide, un accompagnement .....	p.52
Remerciements .....	p.53

# INTRODUCTION

À l'heure où la situation économique et politique crée une précarité de plus en plus grande, qui touche une fraction toujours plus élevée de la population, de nombreuses personnes se retrouvent dans une situation où elles doivent solliciter l'aide du Centre public d'action sociale (CPAS).

Lorsque l'on vit dans un équilibre fragile, un imprévu, un aléa peut totalement bouleverser notre quotidien. Une perte d'emploi, une exclusion du chômage, une séparation, une hospitalisation peut nous entraîner dans un cercle vicieux, nous amener à nous retrouver sans les ressources nécessaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Ces dernières années, de plus en plus de personnes sollicitent l'aide du CPAS. Les procédures y sont complexes, souvent peu accessibles au citoyen lambda et encore moins à celui qui vient d'un autre pays, qui est peu alphabétisé ou qui ne maîtrise pas la langue française.

Par la réalisation de cet outil d'animation, Cultures&Santé entend soutenir les professionnels de l'éducation permanente et, plus largement, de la santé, de la culture et du social qui souhaitent amener la thématique de l'aide sociale octroyée par les CPAS dans leurs animations.

Qu'est-ce que l'aide sociale en Belgique ? Comment fonctionne un CPAS ? Quelles sont ses missions principales ? Comment faire pour solliciter une aide du CPAS ?

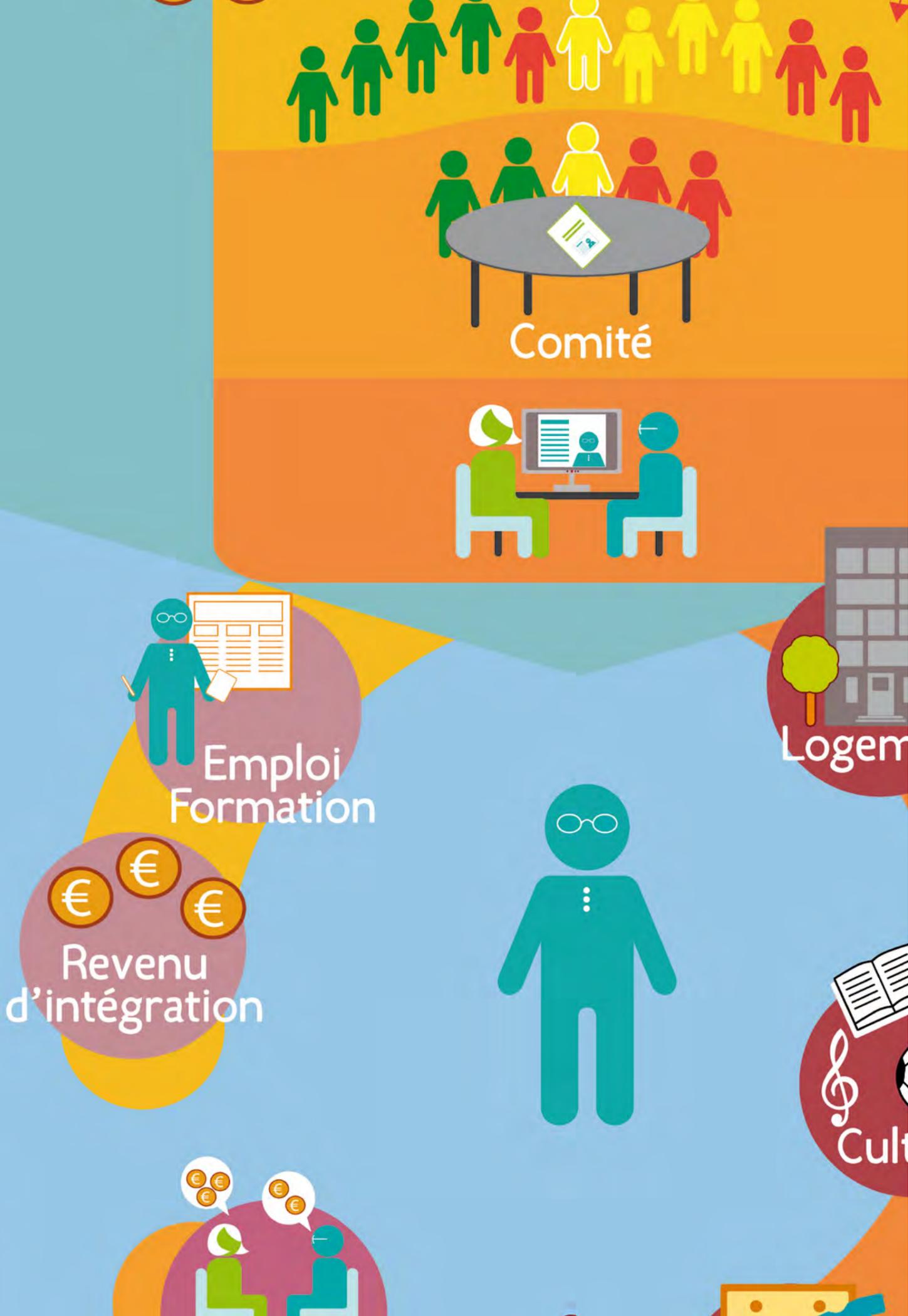
Ce sont les questions principales auxquelles cet outil tente de répondre.

Nous sommes conscients que l'accès à certaines aides décrites dans cet outil peut être fort variable d'un CPAS à l'autre et relève parfois du parcours du combattant. Nous pensons cependant qu'être au fait de ses droits et de ses obligations permettra à tout un chacun d'avoir plus de clés en main pour pouvoir comprendre ce système et faire valoir ces mêmes droits.

Il est important également de mettre en avant le fait que l'aide sociale ne comprend pas uniquement une aide financière et n'est pas exclusivement réservée aux personnes qui sont dans une très grande précarité. Elle peut également constituer une aide cruciale (parfois temporaire) pour des personnes faisant face à une situation critique du jour au lendemain et ce, parfois même si elles ont un travail.

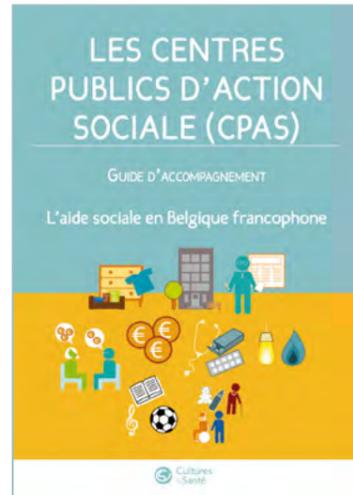
Nos illustrations se veulent simples et accessibles à un large public. Elles peuvent donc être utilisées dans de nombreux contextes d'animation et avec des publics très différents (alphabétisation, aide sociale, insertion socioprofessionnelle, groupe de demandeurs d'asile, etc.).

L'animateur trouvera dans ce guide les repères théoriques qui lui permettront une certaine maîtrise de la thématique. Les pistes d'animation visant à favoriser l'expression des participants et l'interaction au sein du groupe se trouvent dans un guide annexe.

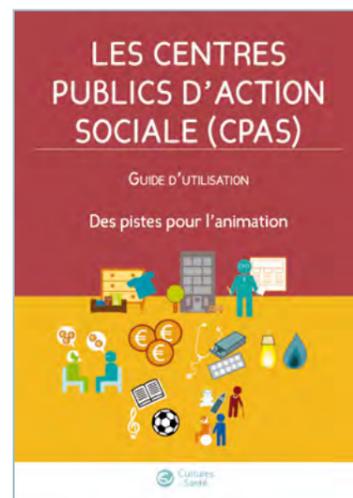


# DESCRIPTION DE L'OUTIL

L'outil se compose de cinq supports :



Le **guide d'accompagnement** que vous êtes en train de parcourir. Il se divise en **trois parties** : le **fonctionnement** du CPAS, les **missions principales** des CPAS ainsi que la **procédure** qui se met en place lors d'une demande d'aide. Ce guide peut sembler long, mais nous l'avons souhaité complet afin que l'animateur puisse y trouver un maximum d'informations sans devoir nécessairement les compléter par d'autres ressources. Il fournit des **informations concrètes sur chaque type d'aide** qui existe au sein du CPAS. Ces aides sont regroupées par thème et les plus fréquentes sont explicitées. Elles sont également illustrées par des paroles de citoyens.



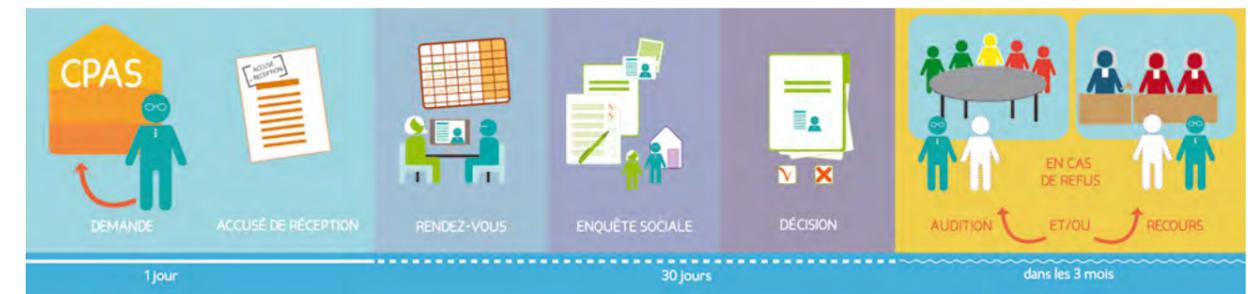
Un **guide d'utilisation** proposant des pistes d'exploitation de ces différents supports.



Un **support individuel** en téléchargement à distribuer aux participants de l'animation, reprenant la ligne du temps illustrée de la procédure d'une demande d'aide. Des espaces pour la prise de notes y sont prévus sous les images.



Une **affiche**, support d'animation représentant visuellement le fonctionnement et les missions principales du CPAS.



Une **ligne du temps** illustrée, autre support d'animation, reprenant les différentes étapes d'une demande d'aide. Les différentes étapes de cette ligne du temps sont disponibles en téléchargement afin de permettre une animation avec plusieurs sous-groupes.

*Un kit d'animation est constitué d'une affiche, d'une ligne du temps, d'un guide d'animation, ainsi que du présent guide d'accompagnement. Les affiches sont disponibles gratuitement au centre de documentation de Cultures&Santé.*

*L'affiche, la ligne du temps, le support individuel et les guides sont disponibles également gratuitement en format pdf sur le site Internet de Cultures&Santé : [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)*

# L'AIDE SOCIALE EN BELGIQUE : QUELQUES REPÈRES HISTORIQUES<sup>1</sup>

Solidarité familiale → Charité chrétienne → Bureaux de bienfaisance et hospices → Commissions d'assistance publique → Centres publics d'aide sociale → Centres publics d'action sociale

Depuis que les sociétés humaines existent, la **solidarité familiale** semble avoir toujours existé. Les membres d'un clan, d'une communauté, d'une famille pouvaient prendre en charge un proche et l'aider à subvenir à ses besoins. Celle-ci existe évidemment toujours mais ne constitue plus la panacée en matière d'aide sociale. En Belgique, plusieurs étapes marqueront l'évolution de l'aide sociale.

Moyen-Âge

Révolution française

Après-guerre

Aujourd'hui

**Du Moyen-Âge jusqu'à la Révolution française (1789)**, l'aide aux plus démunis devient, dans nos contrées, une des missions principales de l'Église catholique. On parle de **charité chrétienne**. Il est alors un devoir moral d'apporter une aide à son prochain. Cette charité a certes une fonction religieuse, mais il s'agit ici de préserver un certain ordre social en prenant en charge les plus pauvres de la société.

**À la fin du Moyen-Âge et avec le développement des grandes villes**, c'est la figure même du « pauvre » qui évolue : de quelqu'un de familier, connu dans le village, on se dirige vers le « pauvre » anonyme, errant dans les villes et représentant une menace pour la classe bourgeoise toute récente. Les premiers liens entre pauvreté et travail se dessinent déjà à ce moment-là également.

**Après la Révolution française** et la séparation de l'Église et de l'État, ce dernier tendra à prendre en charge l'aide aux plus démunis. À cette époque, les soins de santé et l'aide sociale ne se différencient pas. On voit apparaître les **bureaux de bienfaisance et les hospices**.

1- ZAMORA D., Histoire de l'aide sociale en Belgique, in : Politique, n°76, septembre-octobre 2014, pp. 40-45.

En **1895**, une Commission royale pour la réforme de l'assistance publique est mise sur pied par l'État belge. Mais ce n'est qu'en **1925** que le parlement votera la loi permettant la création des **Commissions d'assistance publique (CAP)**, on y retrouvera les missions des hospices et bureaux de bienfaisance en une seule institution. Elles reçoivent pour mission de « soulager et prévenir la misère ». Pour la première fois également, ces Commissions d'assistance publique sont dotés d'une personnalité juridique propre et d'une indépendance par rapport aux pouvoirs communaux.

Les « pauvres » sont alors appelés les indigents et le lien entre la pauvreté et le travail sera de plus en plus prégnant. Une distinction explicite se fera entre le « **bon** » **pauvre** méritant, ne pouvant pas travailler, et le « **mauvais** » **pauvre** ne voulant pas travailler ou ne se donnant pas les moyens de travailler.

**Les décennies suivant la Seconde Guerre mondiale** verront apparaître les mécanismes de sécurité sociale. Le travail des CAP est de plus en plus critiqué. Une revendication principale : le droit à un minimum socio-vital, permettant d'éviter le côté arbitraire des décisions prises par les CAP.

En **1974**, la notion d'indigence est supprimée et le **droit à un minimum de moyens d'existence** est instauré, sous la forme d'une aide financière connue sous l'appellation « minimex ». Dans la foulée, une réforme totale de l'aide sociale sera organisée et en **1976** la loi organique instituant les **Centres publics d'aide sociale** sera votée.

Enfin, en **2002**, la loi Droit à l'intégration sociale (DIS) réforme le système du minimex. On parle désormais de **Droit à l'intégration sociale et de Revenu d'intégration**. En **2004**, les Centres publics d'aide sociale sont également renommés les **Centres publics d'action sociale**.

Cela reflète un changement de philosophie plus large observable dans les politiques mises en place à l'époque, on passe d'un **État-Providence**<sup>2</sup> à un **État social actif**<sup>3</sup>. Le bénéficiaire doit « s'activer » pour mériter son revenu. Il doit prioritairement prouver qu'il fait des efforts pour s'insérer par le travail. Les CPAS ont désormais une mission d'insertion professionnelle. Tout cela s'inscrit dans une logique néolibérale d'État social actif dont une des manifestations importantes sera le nouveau dispositif de contrôle des chômeurs adopté en 2004, deux ans après la loi sur le Droit à l'intégration sociale.

2 - L'État-Providence est une forme d'État qui se dote de compétences économiques et sociales plus ou moins étendues au bénéfice de ses citoyens. Cette forme d'État s'oppose à la conception libérale d'un État limité à des fonctions d'ordre public, de sécurité et de justice.

3 - La section CPAS de l'AVCB, « Le Centre public d'action sociale (CPAS), qu'est-ce que c'est ? », p.2. Document en ligne: <http://www.ocmw-info-cpas.be> [consulté le 11/12/15]

# LE CPAS, C'EST QUOI ?<sup>4</sup>

## Un service public

Le CPAS est un **service public**, c'est-à-dire un service créé par l'État pour répondre à un besoin de la collectivité. Il a pour **mission spécifique de délivrer l'aide sociale** à laquelle toute personne a droit. Son fonctionnement et ses missions sont fixés dans les lois (cadre légal) et il agit au niveau local (communal).

## Un droit résiduaire

L'aide accordée par le CPAS, sous forme financière ou autre, est un **droit résiduaire**. Cela signifie qu'elle ne peut être accordée qu'après que la personne a fait valoir ses droits aux prestations de la sécurité sociale (allocations de chômage, mutuelle, pension...) ou à d'autres ressources éventuelles (salaires, rente alimentaire de certains membres de la famille...).

## L'aide sociale

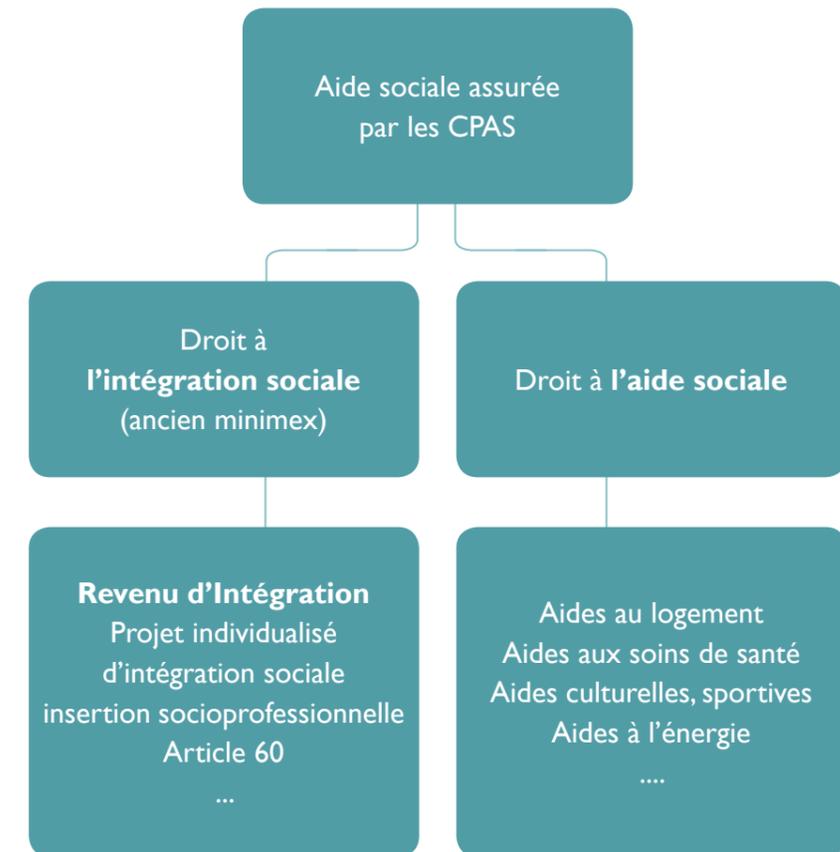
L'aide sociale a pour but de permettre à chacun de **vivre une vie conforme à la dignité** humaine. Cette notion de dignité humaine n'est définie clairement ni dans les lois, ni dans la Constitution belge mais elle est parfois illustrée dans certains textes de manière non exhaustive par le fait de pouvoir **se nourrir, se loger, se vêtir, assurer son hygiène et avoir accès aux soins de santé**<sup>5</sup>. Lorsque nous parlerons d'aide sociale dans cet outil, nous viserons principalement l'aide sociale assurée par les CPAS.

Notons qu'il existe d'autres allocations qui peuvent entrer dans la dénomination d'aide sociale, comme l'allocation aux personnes âgées ou aux personnes handicapées, mais nous n'en parlerons pas dans cet outil étant donné qu'elles ne relèvent pas des missions du CPAS.

4- La section CPAS de l'AVCB, «Le Centre public d'action sociale (CPAS), qu'est-ce que c'est ?», pp.2-5. Document en ligne : <http://www.ocmw-info-cpas.be> [consulté le 11/12/15]

5- Ibid

# Le droit à l'intégration sociale et le droit à l'aide sociale



**Dans le langage courant**, lorsque l'on évoque l'**aide sociale**, on désigne la plupart du temps **toutes** les formes d'aide assurées par le CPAS. Cependant, dans ce guide, comme sur l'affiche, une distinction sera faite entre le droit à l'intégration sociale et le droit à l'aide sociale.

## Pourquoi ?

Principalement parce que les **conditions d'octroi** sont différentes : les conditions du droit à l'intégration sociale sont plus restrictives et décrites de manière plus précise dans la loi. Elles seront expliquées dans ce guide.

Il est également important de préciser que, dans la pratique, la porte d'entrée de la plupart des usagers du CPAS se fait à travers l'obtention d'un revenu d'intégration qui relève du droit à l'intégration sociale et qui peut être complété, si nécessaire, par d'autres aides.

La première étape pour le travailleur social du CPAS est de vérifier si la personne peut prétendre à un revenu d'intégration. Si ce n'est pas le cas, elle peut proposer d'autres aides matérielles ou financières relevant du droit à l'aide sociale.

**Cependant, le parti pris dans cet outil, même s'il est moins ordinaire, est de décrire également les missions des CPAS moins connues du public, notamment l'accompagnement, les aides matérielles, les services ainsi que les actions préventives proposées par la plupart des CPAS.**

## QUELLE DIFFÉRENCE ENTRE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET L'AIDE SOCIALE ?

La **sécurité sociale** assure les travailleurs et leurs familles (personnes à charge) face à des risques sociaux qui pourraient survenir (perte d'emploi, vieillissement, invalidité, maladie...). Basé sur un système de solidarité, où les individus cotisent en fonction de leur revenu, la sécurité sociale agit comme une assurance qui fournira un revenu de remplacement ou de complément en cas de problème.

Cependant, certaines personnes n'auront pas accès à cette partie de la protection sociale, si elles n'en remplissent pas les conditions (qui deviennent de plus en plus complexes et nombreuses). Par exemple :

- si elles n'ont pas un niveau de diplôme suffisant (celui qui ouvre le droit au chômage)
- si elles n'ont jamais travaillé ou pas suffisamment ;
- si elles ne travaillent pas suffisamment ;
- ...

Pour les personnes qui ne cotisent pas assez, n'ont pas cotisé suffisamment ou n'ont jamais cotisé, personnes qui ne toucheront donc pas d'allocations de chômage, un dernier filet de protection sociale existe, celui de l'**aide sociale** accordée par les CPAS, qui devrait en théorie fournir à ces individus un minimum de moyens d'existence.

Mais alors que les allocations de chômage, par exemple, sont accordées sans tenir compte de la situation financière de l'individu, l'aide sociale, quant à elle, est attribuée au cas par cas, sur la base de l'« état de besoin » des personnes, et des ressources éventuelles qu'elles – ou leur famille parfois – ont à disposition.

Ce guide se compose de trois parties, correspondant à l'affiche et au support de la ligne du temps.



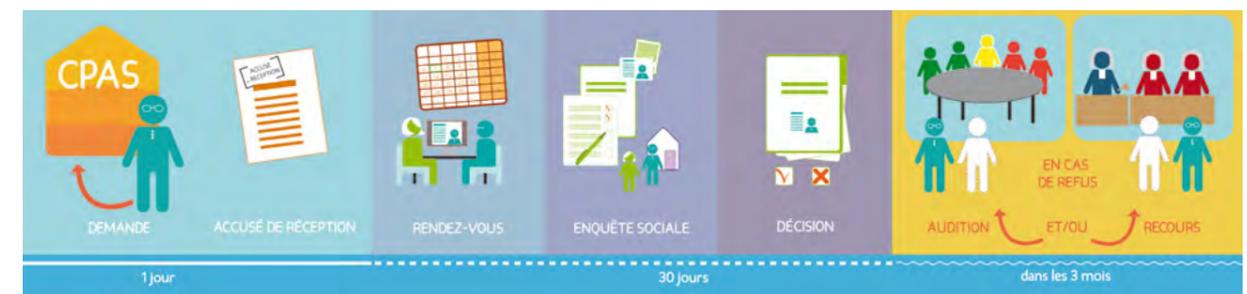
### LE FONCTIONNEMENT DU CPAS

Qui fait quoi au CPAS ? Qui prend les décisions ? Qui le finance ? Quels liens relient le CPAS et la commune ? Dans cette partie sont décrits les différents organes du CPAS, leur rôle et leur fonctionnement.



### LES MISSIONS DU CPAS

Quels types d'aide existe-t-il ? Quelles conditions pour accéder à ces aides ? Cette partie commence par le droit à l'intégration sociale et parle ensuite du droit à l'aide sociale.



### LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE

Que se passe-t-il lorsque l'on s'adresse au CPAS ? Quelles sont les étapes-clés ? Cette partie décrit les jalons importants de la procédure liée à une demande d'aide, depuis le premier contact jusqu'au recours éventuel.

# LE FONCTIONNEMENT DU CPAS

---

La loi de 1976 organisant notamment le fonctionnement des CPAS ayant été, en partie, régionalisée, on peut trouver de grandes différences dans l'organisation et le fonctionnement des CPAS en région bruxelloise et en région wallonne.

Cette partie présentera donc dans les grandes lignes les principaux organes ainsi que quelques principes-clés, communs aux deux régions.

# LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (CAS)



## Qui siège au CAS ?

Le Conseil de l'action sociale du CPAS est composé de **conseillers de l'action sociale**. Pour être élu conseiller de l'action sociale, il ne faut pas nécessairement avoir été candidat aux élections communales. Il faut avoir 18 ans, résider dans la commune concernée, être inscrit sur les listes d'électeurs et se porter candidat.

Les conseillers de l'action sociale du CPAS sont élus pour un **mandat de six ans**, comme les conseillers communaux. **Un conseiller de l'action sociale peut être conseiller communal. Cependant, il ne peut y avoir plus d'un tiers de conseillers communaux au sein du Conseil de l'action sociale.** Leur nombre dépend du nombre d'habitants de la commune (il varie de 9 à 15).

## Comment sont-ils élus ?



Les conseillers de l'action sociale sont **désignés** par le conseil communal, qui est issu lui-même des élections communales. On parle donc d'une **élection au deuxième degré** ou d'une **élection indirecte**.

Les sièges du Conseil de l'action sociale sont **répartis par groupes politiques** et leur nombre est **proportionnel** au nombre de sièges dont bénéficie chaque groupe au sein du **Conseil communal**.

## Que fait le CAS ?

Le Conseil de l'action sociale gère toutes les compétences que la loi attribue aux CPAS, notamment **la gestion générale du CPAS et les budgets**. Il décide également des **orientations politiques**. Les décisions y sont prises à la majorité absolue<sup>6</sup>.

Le Conseil de l'action sociale peut cependant déléguer certaines compétences au bureau permanent<sup>7</sup> et/ou aux comités spéciaux. Il délègue, notamment, la plupart du temps, les décisions concernant les demandes individuelles d'aide sociale au Comité spécial du service social.

6 - Majorité absolue = moitié des voix + une voix.

7 - Le bureau permanent est chargé de l'expédition des affaires courantes. Le président du Conseil de l'action sociale est également président du bureau permanent.

# LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE (OU PRÉSIDENT DU CPAS)



Le président du Conseil de l'action sociale est également appelé, dans le langage courant, le président du CPAS.

- En région **wallonne**, le président du Conseil de l'action sociale devient un des membres effectifs du **Collège communal avec voix délibérative**<sup>8</sup>. Il peut d'ailleurs également **être échevin**.
- En région **bruxelloise**, le président du Conseil de l'action sociale est également membre effectif du **Collège communal** mais uniquement avec **voix consultative**. Il ne peut pas être échevin.

Dans les deux régions, si le président est conseiller communal, il aura également une voix délibérative lors du Conseil communal, si ce n'est pas le cas, il n'aura qu'une voix consultative.

## Comment est-il élu ?

- En **région wallonne**, le président est désigné pour cette fonction dans le **pacte de majorité**<sup>9</sup>.
- En **région bruxelloise**, le président est élu au scrutin secret, **par et parmi les membres du Conseil** de l'action sociale.

## Que fait-il ?

Le président du Conseil de l'action sociale est en charge de nombreuses compétences au sein du CPAS et en dehors. Il préside le Conseil de l'action sociale, le bureau permanent et les comités spéciaux. Il veille à l'instruction de toutes les affaires qui seront présentées devant ses organes. Il convoque les réunions et établit les ordres du jour.

Le président du CPAS est le seul à pouvoir octroyer une aide en urgence, notamment pour les personnes sans-abri. Il devra faire valider, ensuite, sa décision par le Conseil de l'action sociale.

8 - Une voix délibérative permet de voter les décisions tandis qu'une voix consultative permet de donner son avis quant aux décisions devant être prises, sans participation aux résolutions finales.

9 - Le pacte de majorité est, en quelque sorte, l'acte formel par lequel le Conseil communal va constituer l'exécutif communal. Le projet de pacte comporte l'indication des groupes politiques, le bourgmestre, les échevins et le président du Conseil de l'action sociale pressenti. Il doit être adopté à la majorité par le Conseil communal ([www.ucvw.be](http://www.ucvw.be)).

# LE COMITÉ SPÉCIAL DU SERVICE SOCIAL (CSSS)



Le CPAS a la possibilité de créer des comités spéciaux. La décision de créer ces comités spéciaux est prise par le Conseil de l'action sociale en **fonction des besoins** du CPAS. Cependant, **aucun comité spécial ne peut être créé tant qu'il n'existe pas un comité spécial du service social.**

Par conséquent, **un Comité spécial du service social existe dans une très grande majorité des CPAS.**

## Qui siège au CSSS ?

Chaque comité spécial est composé de **conseillers de l'action sociale et est dirigé par le président du Conseil de l'action sociale.** Le comité spécial est composé, au minimum, de 3 à 5 membres (en fonction du nombre de conseillers de l'action sociale). Dans certains CPAS, les travailleurs sociaux peuvent également participer aux réunions lorsque leurs dossiers y sont débattus.

## Comment sont-ils désignés?

Les membres du Comité spécial du service social sont désignés par le Conseil de l'action sociale au scrutin secret.

## Que fait le CSSS ?

Le Conseil de l'action sociale lui délègue les **décisions concernant les différentes demandes d'aide.**

*« Le Comité spécial du service social [est] en charge quant à lui d'accorder une aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par la loi [...]. La plus connue de ses missions est l'octroi du revenu d'intégration (RIS). »<sup>10</sup>*

Dans les plus petits CPAS, ce Comité spécial du service social peut ne pas exister, les demandes d'aide individuelle sont alors directement traitées par le Conseil de l'action sociale.

**Il peut exister plusieurs comités spéciaux au sein d'un même CPAS, exerçant leurs compétences dans des domaines bien définis : insertion socio-professionnelle, logement, services aux personnes âgées, etc. Ils suivent les mêmes principes de fonctionnement que le Comité spécial du service social.**

# LE TRAVAILLEUR SOCIAL



Le travailleur social est également appelé, dans le langage courant, l'assistant social. Chaque CPAS doit engager au moins un travailleur social.

Sa mission consiste « à aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent »<sup>11</sup>. C'est le travailleur social qui suit, accompagne, conseille, informe les demandeurs. Le travailleur social est censé faire un diagnostic social de la situation et informer les demandeurs des aides existantes ainsi que des démarches adéquates à devoir éventuellement effectuer. Il mène l'enquête sociale, effectue la visite à domicile et rédige le rapport social. Il fait des propositions qu'il soumet ensuite au Comité ou au Conseil pour décision. Son rôle est donc essentiel. Il est le trait d'union entre l'institution CPAS et les demandeurs.

<sup>10</sup> - CPASPLUS, *Devenir conseiller de l'action sociale*, numéro spécial, octobre 2012, p.3.

<sup>11</sup> - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976 art.47, § 1er.

## QUELQUES GRANDS PRINCIPES

### Le secret professionnel, la relation de confiance et le huis clos

La loi organique de 1976 précise que « les membres du Conseil [de l'action sociale], ainsi que toutes les autres personnes qui, en vertu de la loi, assistent aux réunions du Conseil, du bureau permanent et des comités spéciaux, sont tenus au secret »<sup>12</sup>.

Ce ne sont pas uniquement les **mandataires** qui sont soumis au secret professionnel mais bien **l'ensemble du personnel du CPAS**. Les travailleurs sociaux sont assermentés. Le secret professionnel est l'un des principes déontologiques essentiels de leur profession (ainsi qu'une obligation légale). Les assistants sociaux doivent également développer une **relation de confiance** avec leurs usagers.

Toutes les réunions où se prennent des décisions concernant des dossiers de demande d'aide individuelle se tiennent à huis clos afin de pouvoir permettre aux conseillers d'exercer librement leur mandat sans que celui-ci ne soit l'objet d'enjeux politiques ou de débats publics.

### La tutelle et l'inspection<sup>13</sup>

Le CPAS est doté d'une personnalité juridique propre. Ses décisions sont prises de manière autonome, mais pas sans contrôle ni sans surveillance. **La commune devant pourvoir au manque de ressources du CPAS**, elle exerce en particulier ce contrôle sur les décisions du CPAS qui ont un impact financier pour elle. Certaines décisions prises par le Conseil de l'action sociale de-

ront être approuvées par le Conseil communal, concernant notamment le budget, les comptes et le cadre du personnel. Ce sont ces matières qu'on appelle « de tutelle ».

**Le Conseil communal ne peut jamais exercer son autorité de tutelle sur des décisions concernant l'octroi d'une aide individuelle.**

Par ailleurs, **au niveau fédéral**, le ou la ministre qui a l'aide sociale dans ses attributions dispose d'un **service d'inspection** qui visite les CPAS. L'État fédéral finance en partie certaines aides et peut exiger des CPAS le remboursement de ces aides lorsque les services d'inspection estiment les dépenses sont juridiquement non fondées.

### Le financement des CPAS

Les sources de financement des CPAS sont diverses et complexes, les deux sources les plus importantes étant la **subvention fédérale** et la **dotation communale**. L'État fédéral rembourse en partie certaines aides au CPAS. **Le taux de remboursement, varie entre 55 et 100% en fonction d'un certain nombre de critères : nombre de bénéficiaires, catégorie de bénéficiaires, type d'aide accordée, statut de séjour.**

La **commune**, quant à elle, prendra en charge les dépenses non couvertes par les autres subventions.

<sup>12</sup> - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, art.36.

<sup>13</sup> - ERNOTTE C., Fiche 3 – Les relations entre la commune et le CPAS, Union des villes et des communes de Wallonie asbl, 2014, p.1. Document en ligne : [http://www.uvcw.be/no\\_index/focus/2208.pdf](http://www.uvcw.be/no_index/focus/2208.pdf) [consulté le 12/12/15]

# LES MISSIONS DU CPAS

Cette partie est composée, d'une part, du **droit à l'intégration sociale** et, d'autre part, du **droit à l'aide sociale**. Hormis le fait que ces deux types de droit sont régis par des lois différentes (la loi organique pour le droit à l'aide sociale et la loi de 2002 pour le droit à l'intégration sociale), ce sont principalement leurs **conditions d'octroi** et la **prise en compte des ressources** qui diffèrent.

Le **droit à l'intégration sociale** est soit garanti par un **emploi**, soit par l'octroi du **Revenu d'intégration**, appelé plus communément **Revenu d'intégration sociale (RIS)**. Les aides qui lui sont associées (revenu d'intégration, insertion socioprofessionnelle, emploi, formations...) sont les aides représentées sur la **partie gauche de l'affiche**.

Le **droit à l'aide sociale** reprend toutes les formes **d'aides financières ou en nature**, octroyées par les CPAS (logement, santé, culture, énergie, médiation de dettes...). Ce sont les aides représentées sur la **partie droite de l'affiche**.

# LE DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE

## Le droit à l'intégration sociale, c'est quoi ?

Depuis 1974 existait une loi sur le **droit au minimum de revenus d'existence**. Il s'agissait d'un droit à une allocation à laquelle tout individu pouvait prétendre, à **condition d'en réunir les conditions d'octroi**, afin de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. On a appelé cette allocation le **minimex**.

En **2002**, la **loi sur le droit à l'intégration sociale** a remplacé la loi minimex.

Avec l'évolution économique et sociale et le développement des politiques néo-libérales, la notion d'**activation** s'est développée, **conditionnant davantage l'accès à l'aide des CPAS**. La responsabilité de l'État dans la situation de pauvreté des usagers s'est peu à peu déplacée vers une responsabilisation individuelle, avec l'idée que **l'intégration sociale passe avant tout par une insertion socioprofessionnelle (ISP)**.

Le droit à l'intégration sociale établi par la loi de 2002 englobe désormais un ensemble de mesures dont l'objectif déclaré est de favoriser **l'intégration sociale de l'individu dans la société via l'accès à un emploi rémunéré** principalement. L'allocation sociale versée aux personnes qui n'ont pas encore un emploi s'appelle désormais le **Revenu d'intégration** ou plus communément appelé le **Revenu d'intégration sociale (RIS)**.

L'âge de la majorité étant passée de 21 à 18 ans en 1990, de très nombreux jeunes allaient dès lors pouvoir ouvrir des droits à l'aide financière du CPAS. Ce n'est donc pas un hasard si la nouvelle loi sur le droit à l'intégration sociale met également l'accent sur la **catégorie des 18-24 ans**. Les CPAS sont tenus de conclure avec eux des **Projets individualisé d'intégration sociale (PIIS)**, contenant de manière précise leurs obligations, ainsi que celles du CPAS.

*« Toute personne a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration sociale (RIS), assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). »<sup>14</sup>*

<sup>14</sup> - Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, art.2.

## Qui a droit à l'intégration sociale ?

Les conditions d'accès au droit à l'intégration sociale sont décrites de manière précise dans la loi. Le demandeur doit réunir **6 conditions obligatoires et cumulatives** : **la nationalité, la résidence, l'âge, l'absence de ressources suffisantes, la disposition au travail, l'épuisement des droits aux autres prestations sociales**.

Suivant la situation du demandeur, deux conditions facultatives existent également : **le renvoi vers les débiteurs d'aliments et le Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)**.

### Six conditions obligatoires

#### 1 Nationalité

Le demandeur doit être de nationalité belge ou...

- citoyen européen, ayant un droit de séjour de plus de trois mois,
- étranger inscrit au registre de la population,
- réfugié reconnu,
- apatride.

#### 2 Résidence

Le demandeur doit avoir sa résidence habituelle et effective en Belgique.

#### 3 Âge

Le demandeur doit être majeur ou assimilé majeur (mineur émancipé par mariage, mineure enceinte, mineur qui a la charge d'un ou de plusieurs enfants).

#### 4 Absence de ressources suffisantes

Le demandeur doit ne pas disposer de ressources suffisantes, ne pas pouvoir y prétendre et ne pas être en mesure de se les procurer. Le CPAS procédera à un **calcul des ressources**. Si les ressources du demandeur se situent en dessous des montants du Revenu d'intégration (voir p.30), le demandeur peut alors prétendre aux aides relevant du droit à l'intégration sociale.

Cette matière est fort complexe. Il importe de **ne pas se fier aux rumeurs**. Par exemple, avoir de l'argent sur son compte d'épargne ou une voiture n'est pas incompatible avec un RIS. Dès lors, **il est important de se rendre au CPAS afin de se renseigner sur sa propre situation**.

### LE CALCUL DES RESSOURCES

Le principe général fixé par la loi est que le **CPAS tient compte de toutes les ressources effectives, quelles qu'en soient la nature ou l'origine**. Il peut aussi tenir compte, dans certains cas, des revenus des personnes qui cohabitent avec le demandeur (voir p.30).

En fonction de ce calcul, l'usager pourra accéder à un RIS complet ou partiel (certaines ressources peuvent être déduites du montant total).

**Certaines ressources sont totalement ou partiellement exonérées** (non prises en compte) comme les économies (exonérées en totalité jusqu'à 6 200 euros), les allocations familiales ou les contributions alimentaires perçues pour ses enfants. Il existe une liste complète des exonérations et du calcul du RIS<sup>15</sup>.

**Il est important que le demandeur signale au travailleur social tout changement dans sa situation.**

<sup>15</sup> - Arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général (R.G.) en matière de droit à l'intégration sociale, art.22 et suivants.

## 5 Disposition au travail

Si la disposition au travail était déjà une condition pour bénéficier du minimex (loi 1974), la loi sur le droit à l'intégration sociale (2002) a précisé et renforcé cette condition. Le demandeur doit être disposé à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent (voir encadré). Il s'agit souvent de **se montrer «actif» dans sa recherche d'emploi**.

Le demandeur doit prouver qu'il met tout en œuvre pour trouver un emploi (ou réussir sa formation). Il s'agit d'une **obligation de moyens, et pas de résultat**. Le CPAS doit soutenir le demandeur dans cette recherche (mission d'insertion socioprofessionnelle).

Chaque CPAS précise comment cette disposition au travail doit se concrétiser (nombre de preuves à apporter, présence à des rendez-vous plus ou moins fréquents...), mais la disposition au travail doit être évaluée selon les possibilités concrètes, les efforts personnels de l'intéressé et en tenant compte de la situation spécifique du demandeur (âge, formation, éducation, situation familiale...).

Cette disposition au travail n'est donc pas évaluée de la même manière que pour la réglementation liée au chômage.

## 6 Épuisement des droits aux autres prestations sociales

Le demandeur doit faire valoir ses droits à toutes les prestations dont il peut bénéficier en vertu de la législation sociale belge et étrangère (allocations de chômage, pension, indemnité de mutuelle...). Le CPAS doit donner au demandeur les informations et conseils nécessaires et l'aider concrètement à faire valoir ses droits. En outre, le CPAS peut agir de plein droit au nom et en faveur de l'intéressé.

## LES RAISONS DE SANTÉ ET D'ÉQUITÉ

Il existe une exception à la condition de «disposition au travail», ce sont **les raisons de santé et d'équité** :

Les **raisons d'équité** concernent la plupart du temps, les demandeurs dont la situation ne permet pas une disposition au travail comme par exemple une personne devant prendre en charge le soin d'une autre personne ou les personnes faisant des études de plein exercice. Le cas le plus courant est celui des **étudiants**.

En effet, il n'y a pas de droit automatique et inconditionnel aux études. Pour bénéficier d'une dérogation à la disposition au travail, les étudiants doivent démontrer l'utilité des études pour améliorer les possibilités de trouver un emploi, être aptes aux études, être disposés à exercer un job compatible avec leurs études, faire valoir leurs droits à une bourse d'études, aux allocations familiales...

Les **raisons de santé** peuvent être multiples et variées : un problème de toxicomanie qui impose des soins préalables, une grossesse difficile...

## Deux conditions facultatives

### (7) Le renvoi vers les débiteurs d'aliments

Le CPAS peut obliger le demandeur à faire valoir ses droits à l'égard de ceux qu'on appelle ses «**débiteurs d'aliment**» c'est-à-dire **son conjoint, le cas échéant, son ex-conjoint, ses enfants, ses parents, l'adoptant et l'adopté**. Le CPAS examine au préalable l'opportunité de cette démarche visant à obtenir une pension alimentaire : une enquête sur les ressources des débiteurs d'aliments, les implications sur les relations familiales d'une telle décision. Le CPAS peut également faire les démarches utiles au nom et en faveur de l'intéressé.

### (8) Le Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

**Obligatoire pour les moins de 25 ans**, le PIIS a pour objectif d'établir les étapes nécessaires en vue d'une intégration sociale et/ou professionnelle progressive de **tout bénéficiaire du RIS**, lorsque l'emploi n'est pas (encore) possible ou souhaitable. Il n'existe donc pas seul, **il est toujours associé au RIS**<sup>16</sup>.

Le PIIS est un **contrat**. Il reprend souvent des conditions qui s'additionnent aux six autres conditions obligatoires d'octroi du RIS. Le demandeur peut être accompagné lors de la négociation du PIIS et dispose d'un délai de réflexion de 5 jours avant la signature.

Le PIIS est supposé être adapté aux attentes, compétences et besoins de la personne. Les deux PIIS les plus courants (car obligatoires) sont le PIIS portant sur la formation et le PIIS portant sur des **études de plein exercice**.

Le PIIS est présenté ici comme une condition mais celle-ci n'est **pas préalable à l'obtention d'un RIS**. Le demandeur obtiendra un accord pour un RIS d'abord et viendront ensuite la négociation et la signature du PIIS. Cependant, en cas de non-respect du PIIS de la part du demandeur, des sanctions ayant un impact sur le RIS peuvent être décidées par le CPAS.

## LE PROJET INDIVIDUALISÉ D'INTÉGRATION SOCIALE (PIIS)

Ce « **contrat** » détermine un ensemble d'**obligations** que le **bénéficiaire** devra respecter pour continuer à toucher son Revenu d'intégration sociale. Ce contrat indique aussi les **obligations du CPAS** à l'égard de l'usager : frais d'inscription, frais d'achat de vêtements de travail adaptés... Si en principe le PIIS doit être **réalisé en concertation** avec l'usager, il est clair que ce dernier n'est pas en mesure d'en négocier réellement le contenu. Il faut noter aussi que le contenu du PIIS est **peu encadré par la loi** et que les CPAS prennent donc des engagements de soutien très variables en ce qui les concerne, avec parfois peu d'aides supplémentaires.

L'extension de l'obligation de conclure un PIIS à d'autres catégories de demandeurs est à l'ordre du jour, même si aucune évaluation des effets de la mesure auprès des moins de 25 ans n'a été faite à ce jour.

<sup>16</sup> - La section CPAS de l'AVCB, « Le projet individualisé d'intégration sociale », 2006, p.5. Document en ligne : <http://www.ocmw-info-cpas.be> [consulté le 12/12/15]



## LES AIDES À L'EMPLOI, AUX ÉTUDES ET À LA FORMATION

*Ce que je ne comprends pas, c'est que je touche le RIS, environ 800 euros par mois. Je préférerais travailler, avec l'article 60 par exemple... Il n'y aurait alors pas une grande différence dans ce qu'ils devraient me donner.<sup>17</sup>*

*J'ai demandé pour l'article 60, ils m'ont dit : « non désolé, il n'y a pas d'argent ».*

### LES EMPLOIS « ARTICLE 60 »

La mise au travail, via l'article 60 §7, est déjà inscrite dans la loi de 1976. Elle était conçue comme un moyen pour **compléter le stage nécessaire à l'ouverture du droit aux allocations de chômage et/ou de rapprocher du monde du travail** des personnes qui en étaient fort éloignées.

Progressivement, elle est devenue une des formes les plus fréquentes de mise à l'emploi. Les « articles 60 » sont toujours embauchés à **durée déterminée** (la durée nécessaire pour intégrer les personnes dans le régime de sécurité sociale) et rémunérés, le plus souvent, au **salaire minimum garanti**.

**Le CPAS est l'employeur**, le contrat de travail peut être exécuté au sein du CPAS ou auprès d'un tiers (commune, ASBL, autres entreprises privées).

Les personnes employées « sous article 60 » peuvent parfois ainsi passer de la caisse CPAS à la caisse ONEM, en retournant parfois, à la suite d'une exclusion ou d'une sanction de l'ONEM, à nouveau au CPAS...

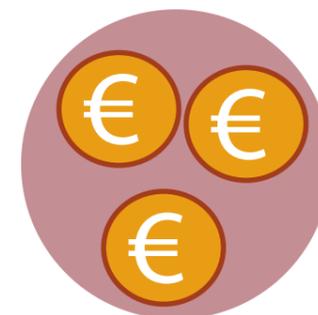
Depuis peu, chaque CPAS ne peut plus conclure qu'un **nombre limité** de contrats « article 60 ».

La loi sur le droit à l'intégration sociale (2002) a confié aux CPAS une mission légale d'**insertion professionnelle**. Pour mettre en œuvre cette mission et soutenir la recherche d'emploi des usagers, les CPAS ont créé des services d'accompagnement spécialisés : **aide à la rédaction de CV, formations professionnelles, contrats de travail** rendus possible grâce à l'intervention du CPAS.

Plusieurs types d'aide sous la forme d'emplois existent au CPAS, la plus connue reste l'**article 60, §7** dans laquelle le CPAS se constitue employeur et permet ainsi à l'usager de prêter le nombre de jours nécessaires pour prétendre aux allocations de chômage.

17 - Les paroles de citoyens ont été exprimées lors d'animations sur le CPAS réalisées par Cultures&Santé.

Les aides du CPAS qui permettent au demandeur d'**entamer ou de poursuivre des études**, de **se former** ou d'acquérir une expérience professionnelle via un **stage** existent. Elles peuvent être accordées au demandeur dans le cadre d'un **Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)** et donc être réservés aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale. Dans le PIIS seront précisées tant les **obligations du demandeur** (présences aux jours de formation, réussite des examens, recherche d'un job étudiant...) que les **obligations du CPAS** (paiement des frais de formation, d'uniforme, du matériel, prime d'encouragement...). Ces obligations varieront d'un PIIS à l'autre. D'autres aides non prévues par le PIIS ou relevant du droit à l'aide sociale peuvent être accordées.



### LE REVENU D'INTÉGRATION

*Il n'accepte pas les femmes, seulement les maris.*

*Deux personnes de la même famille ne peuvent pas avoir le CPAS.*

*En dessous de quel montant par mois peut-on avoir une aide du CPAS ?*

Une des formes du droit à l'intégration sociale est le **Revenu d'intégration**, plus communément appelé, le Revenu d'intégration sociale (RIS). Cette aide financière est perçue mensuellement par le demandeur. Le montant de cette allocation fixe varie en fonction de la situation du demandeur et des ressources éventuelles que lui ou sa famille a à disposition.

**Tout d'abord**, le CPAS examine **la situation de fait** du demandeur : vit-il seul, en couple, avec des

parents, des amis, avec des enfants, mineurs ou majeurs ? En fonction de cette situation, le demandeur peut prétendre à un RIS au **taux isolé, au taux cohabitant ou au taux famille à charge**.

**Ensuite**, de ces montants du RIS seront **déduites les éventuelles ressources** du demandeur et, s'il vit en couple, celles de son partenaire. Toutes les ressources ne sont pas forcément prises en compte (voir encadré « calcul des ressources », p. 25).

## LES MONTANTS DES ALLOCATIONS PAR CATÉGORIES DE BÉNÉFICIAIRES (AU 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE 2015)

Pour une personne cohabitante : **555,81 €**

Pour une personne avec famille à charge : **1111,62 €**

Pour une personne isolée : **833,71 €**

Les montants peuvent évoluer avec le temps. Les montants actualisés peuvent être trouvés sur le site du SPP Intégration Sociale : [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

### En cas de cohabitation

- S'il s'agit d'une cohabitation d'un **couple marié** ou d'un **ménage de fait**, il y aura **obligatoirement** une prise en compte des ressources du partenaire.
- S'il s'agit d'une cohabitation de **parents** avec leurs **enfants majeurs**, il **peut** y avoir prise en compte des ressources selon les cas.
- Pour tout **autre type de cohabitation**, il n'y aura pas de prise en compte des autres individus habitant à la même adresse.

## AIDE SOCIALE ÉQUIVALENTE AU RIS

On entend souvent parler d'ERIS.

Cette **aide sociale financière, mensuelle** également, concerne généralement les personnes, qui ne remplissent pas les conditions d'âge, de nationalité ou de titre de séjour pour avoir droit au RIS (cela concerne généralement les personnes inscrites au registre des étrangers, qui ne remplissent donc pas la condition de séjour).

On parle d'aide financière « **équivalente au RIS (ERIS)** » car, progressivement, les CPAS ont pris les montants du RIS comme critère pour l'octroi de l'aide sociale financière à une personne qui ne répond pas à toutes les conditions fixées dans la loi DIS mais qui se trouve dans une situation de fait similaire.

Cependant, relevant du droit à l'aide sociale et non du droit à l'intégration sociale, les conditions d'octroi de cette aide financière ainsi que les montants attribués peuvent varier selon les cas.

L'ERIS est remboursée à 100% par le gouvernement fédéral.

Attention, le gouvernement a annoncé pour début 2016 une réforme des règles visant la convergence entre revenu d'intégration et équivalent du revenu d'intégration.

# LE DROIT À L'AIDE SOCIALE

## Qui a droit à l'aide sociale?

Toute personne a droit à l'aide sociale en Belgique si elle remplit deux conditions :

- résider légalement sur le territoire belge ;
- être dans une situation où elle ne dispose plus de moyens nécessaires pour mener une vie conforme à la dignité humaine, être en état de besoin.

Il n'y a pas de conditions d'âge, ni de nationalité.

Le critère « être en état de besoin » est un critère assez vague. Une enquête sociale déterminera si le demandeur est en état de besoin et s'il a sollicité toutes les autres aides ou allocations auxquelles il a droit (caractère résiduaire de l'aide sociale).

Étant donné qu'il n'existe pas de montant clair en dessous duquel une personne est considérée « dans le besoin », nombreux CPAS utilisent les montants du RIS comme indicateurs.

Enfin, comme il est impératif de résider légalement sur le territoire belge, **les personnes en séjour illégal n'auront droit qu'à l'aide médicale urgente.**

L'aide accordée par les CPAS peut se présenter sous la forme d'une aide **préventive, curative ou encore palliative. Elle peut être matérielle, sociale, financière, médicale, médico-sociale ou psychologique. Ces aides peuvent varier d'un CPAS à un autre.**

Nous décrivons dans les points suivants les aides concrètes qui peuvent être octroyées.

## DE LA DIGNITÉ HUMAINE

La loi de 1976 instaurant le fonctionnement et les missions du CPAS est aussi floue que généreuse. Le concept de « dignité humaine », repris également dans la Constitution belge, n'est jamais défini clairement. De plus, les autorités fédérales n'ont pas prévu de mécanismes de financement spécifiques pour chaque mission (contrairement à la loi de 2002 concernant le RIS qui prévoit des remboursements allant de 55 % à 100%). Chaque CPAS est alors libre d'appliquer la loi en fonction de ses priorités, budgets, orientations.

Il existe cependant des fonds pour l'octroi de certaines aides sociales (ex. : fonds Énergie/Mazout, participation sociale et culturelle...).

En théorie donc, toute personne a droit à l'aide sociale et doit être aidée par le CPAS sous quelque forme que ce soit, adaptée à sa situation. En pratique, les CPAS assurent plus volontiers des aides pour lesquelles ils bénéficient de financement.



## LES AIDES CONCERNANT LE LOGEMENT

*Pour avoir un logement social, qu'est-ce qu'il faut faire ? C'est au CPAS que je dois m'adresser ?*

*Ma grand-mère a un logement inadapté pour son âge. Elle doit descendre plusieurs étages pour pouvoir aller aux toilettes. Est-ce que le CPAS peut faire quelque chose pour cela ?*

Même si l'aide au logement n'est pas citée de manière explicite comme une mission des CPAS, elle est sous-entendue dans la notion de droit à la dignité humaine, mission fondamentale de l'aide sociale. Le droit à un logement décent se retrouve par ailleurs inscrit dans la Constitution belge. Plusieurs aides peuvent être mises en place par les CPAS concernant le logement. Les plus courantes sont l'aide pour la **constitution de la garantie locative**, le **paiement/avance du premier loyer**, la **prime d'installation** ainsi que la possibilité d'avoir une **adresse de référence** auprès du CPAS. La prime d'installation et l'adresse de référence, sont des missions prévues par la loi, le CPAS est donc tenu de les accorder si les conditions d'octroi sont réunies.

### LE CPAS ET LES LOGEMENTS SOCIAUX

Contrairement à certaines idées reçues, l'attribution des logements sociaux ne fait pas partie des missions des CPAS. Le CPAS peut cependant être propriétaire de biens immobiliers, qu'il peut mettre à la disposition de la population dans certains cas :

- logement d'urgence ou de transit (logement temporaire en cas d'urgence) ;
- logement d'insertion pour les bénéficiaires du RIS (dont les conditions s'apparentent à celles des logements sociaux) ;
- logement à loyer plafonné pour familles à revenus modérés.

Dans le cadre de la création de services complémentaires à ses missions (voir « La création de services »), le CPAS peut également se constituer gestionnaire ou co-gestionnaire d'une agence immobilière sociale (AIS).

L'attribution des logements sociaux est, quant à elle, une compétence régionale, qui est gérée par les sociétés de logement social, au nombre de trois :

- La Société du logement de la Région bruxelloise (SLRB) [www.slrbr.be](http://www.slrbr.be)
- La Société wallonne du Logement (SWL) [www.swl.be](http://www.swl.be)
- La Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)

La **prime d'installation** est une aide financière, prise en charge par le fédéral, permettant aux personnes sans-abri qui trouvent un logement d'assumer les frais d'aménagement et d'équipement de ce logement (meubles et raccordements à l'eau, gaz et électricité). Ce logement doit devenir la résidence principale (et non provisoire) du bénéficiaire, qui ne doit pas forcément y vivre seul.

Sont considérées comme sans-abri les personnes vivant à la rue mais également celles qui vivent dans un squat, dans une maison d'accueil, chez quelqu'un qui offre un hébergement provisoire, en prison, celles qui doivent quitter un logement insalubre, celles qui se font expulser. Les personnes quittant un camping permanent peuvent également bénéficier de cette aide. Il en va de même des demandeurs d'asile reconnus quand ils doivent quitter leur centre d'accueil. **Cette prime n'est accordée qu'une seule fois au cours d'une vie.**

Le CPAS peut également fournir une **aide à la constitution d'une garantie locative** lors d'un changement de domicile. Si cette garantie locative est demandée en argent, le CPAS peut soit avancer directement la somme sur un compte bloqué, soit constituer une garantie bancaire à son nom pour le demandeur. Enfin, le CPAS peut également écrire une lettre de caution qui constituera une promesse au propriétaire de rembourser des frais, au cas où le locataire ne respecte pas ses engagements.

Il est également possible pour les personnes sans logement d'avoir une **adresse de référence au siège du CPAS** et ce, afin de pouvoir régulariser leur situation et conserver ainsi les droits que permet le fait d'avoir une adresse officielle (allocations de chômage, allocations familiales, mutuelle...).

### DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE...

Comme beaucoup de procédures concernant les CPAS, il existe parfois un contraste entre la théorie et la pratique sur le terrain. Les témoignages nous montrent que certains obstacles peuvent apparaître. Les temps des procédures concernant l'**aide à la constitution d'une garantie locative** sont parfois trop longs et les logements trouvés sont loués à d'autres personnes. Certains propriétaires n'acceptent, par exemple, tout simplement pas la lettre de caution émise par un CPAS ou exigent que la garantie locative leur soit payée en mains propres, ce qui est contraire à la loi et donc refusé par les CPAS.

Il est également revenu des témoignages que les démarches à réaliser pour avoir accès à l'**adresse de référence** sont extrêmement compliquées. Pour accepter l'inscription en adresse de référence, le CPAS vérifie que le demandeur réside effectivement à titre principal sur le territoire de sa commune, ce qui est parfois difficile à prouver. Concrètement, un sans-abri doit pouvoir prouver qu'il a un lien particulier avec une commune, afin de pouvoir légitimer sa demande dans ce CPAS et non dans un autre. **Le CPAS mène aussi une enquête sociale pour vérifier** l'effectivité de la situation de sans-abrisme.



## LES AIDES AUX SOINS DE SANTÉ

*Est-on obligé de s'affilier à une mutuelle pour avoir droit au CPAS?*

*Qui a droit à la carte médicale ?  
Les sans-papiers aussi?*

*Tout n'est pas remboursé avec la carte médicale, il faut que cela soit très grave, elle rembourse les médicaments de mon mari, mon fils aussi qui a des grosses allergies, ça peut marcher pour des choses graves comme le diabète, l'eczéma, mais pas pour tout.*

Au CPAS, plusieurs aides permettent aux usagers d'avoir un accès (parfois limité) aux soins de santé. La première étape est **l'affiliation de l'ayant-droit à la mutuelle de son choix ou à la Caisse auxiliaire d'assurance maladie et d'invalidité (CAAMI)<sup>18</sup>**. Par cette démarche que le CPAS est obligé d'effectuer, l'ayant-droit doit normalement recouvrer ses droits à une assurance maladie.

Avoir une couverture mutuelle ne signifie pas la gratuité des soins. Lorsque la situation médicale et financière l'exige, le CPAS peut, attribuer une **aide médicale** qui peut prendre la forme d'un réquisitoire, d'une carte pharmaceutique ou encore d'une carte médicale :

- La **carte médicale**, par exemple, est attribuée à l'ayant-droit pour une durée variable et permet au demandeur de bénéficier de soins gratuitement. Les prestations, qu'elle recouvre, peuvent être bien définies ou non.
- Le **réquisitoire** est une garantie de paiement du CPAS aux prestataires de soins. Muni de ce papier, le demandeur pourra bénéficier gratuitement d'une intervention, de soins définis et déjà approuvés par le CPAS.

- La **carte pharmaceutique** permet le remboursement total ou partiel de certains médicaments.

Pour les personnes « en séjour illégal », l'**aide médicale urgente** est la seule aide sociale prévue dans la loi. Dans la pratique, les conditions d'accès à cette aide médicale urgente sont très strictes et les procédures souvent compliquées. Cette aide est remboursée à 100% par le gouvernement fédéral pour les **prestations qui bénéficient normalement de l'intervention de l'assurance maladie**.

De manière générale, le CPAS peut, dans la mesure du possible, demander à l'utilisateur une **participation financière ou octroyer des aides remboursables**. Cette participation (ou le remboursement) est normalement fixée à l'avance et peut s'accompagner d'un aménagement de paiement (étalement).

18 - La CAAMI est une institution publique qui effectue les mêmes tâches que les mutuelles.  
<http://www.caami-hziv.fgov.be>

## L'AIDE MÉDICALE URGENTE

L'aide médicale urgente est l'aide accordée par le CPAS aux personnes, dans le besoin, résidant « illégalement » sur le territoire belge. Il s'agit d'une intervention dans les frais médicaux et non d'une aide financière versée directement aux personnes concernées.

Cette aide médicale est dite « urgente ». Le terme est mal choisi puisque la législation précise qu'il s'agit aussi bien de soins de nature préventive que curative, elle vaut pour une hospitalisation comme pour une visite chez le médecin généraliste, une séance chez le kiné, un suivi de grossesse, le remboursement de médicaments, une aide pour l'achat de lunettes de vue...

### Conditions

Pour qu'une personne en séjour illégal puisse bénéficier de cette aide médicale urgente, deux conditions principales doivent être remplies : disposer d'un certificat médical attestant du caractère urgent de l'aide – au sens large de la loi – et être en état de besoin.

### Où trouver un appui ?

Medimmigrant VZW, Médecins du Monde...



## LES AIDES À LA PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET SPORTIVE

Est-ce que le CPAS  
peut aider si l'on veut  
faire du sport ?

Est-ce qu'on peut  
aller à la piscine  
avec l'article 27 ?

Ils peuvent payer des  
stages pour les enfants...

La loi organique des CPAS précise que le CPAS se doit d'« encourager la participation sociale des usagers »<sup>19</sup>. Ces aides se déclinent sous plusieurs formes. Cela va de la participation au prix d'entrée d'une manifestation culturelle à l'organisation, par le CPAS lui-même, d'événements en passant par une aide à l'inscription à un club de danse ou de sport (matériel et cotisations inclus).

Théoriquement, toute personne « qui fait usage des services publics relevant des missions du CPAS sous quelque forme que ce soit (les services au sens le plus large) » peut en faire la demande. Par exemple, une personne ou une famille bénéficiant du service de médiation de dettes, d'un service de crèche, de repas à domicile peut bénéficier de ces aides (pas uniquement les familles les plus défavorisées). Cependant, chaque CPAS devra déterminer, lui-même, des publics prioritaires<sup>20</sup>.

Depuis peu, des aides visant également à réduire la fracture numérique en favorisant l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont également été introduites ainsi que des aides pour enrayer la reproduction de la pauvreté chez les enfants des usagers du centre.

Cette aide des CPAS peut viser **plusieurs types d'activités**<sup>21</sup>:

- La participation à des **manifestations sociales, sportives ou culturelles** (théâtre, concert, exposition...)
- La participation à des **associations sociales, culturelles ou sportives** y compris les cotisations, les fournitures et équipements nécessaires à cette participation (cours de musique, de danse, inscription à une bibliothèque, à un club sportif...). Certains CPAS peuvent avoir une liste prédéfinie, mais cela dépend de la politique interne de chaque CPAS. Les activités ne doivent pas forcément avoir lieu sur le territoire de la commune du CPAS concerné.

19 - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, art.57, §1.

20 - La section CPAS de l'AVCB, « L'aide pour la participation à la vie culturelle et sociale et aux activités sportives et les mesures spécifiques dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique », 2006, p.9. Document en ligne <http://www.ocmw-info-cpas.be> [consulté le 12/12/15]

21 - La section CPAS de l'AVCB, « L'aide pour la participation à la vie culturelle et sociale et aux activités sportives et les mesures spécifiques dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique », 2006, pp10-14. Document en ligne <http://www.ocmw-info-cpas.be> [consulté le 12/12/15]

- Les **initiatives** du ou pour le groupe-cible au **niveau social, culturel ou sportif**. On passe ici à un niveau plus collectif. À l'aide des subventions, le **CPAS peut organiser, lui-même, des événements sociaux, culturels et sportifs** et viser ainsi un groupe-cible d'usagers. Ces événements peuvent dans d'autres cas être organisés par les usagers eux-mêmes : organisation d'une exposition avec des œuvres d'usagers, une chorale, une pièce de théâtre... souvent en partenariat avec des associations culturelles ou professionnelles.

- Les initiatives qui favorisent l'accès et la participation du groupe-cible aux **nouvelles technologies de l'information et de la communication** (formations, point d'accès...).

Concrètement, l'intervention peut se décliner **sous plusieurs formes** :

- une intervention partielle ou totale dans des frais ;
- des chèques d'un certain montant à utiliser pour une dépense spécifique ;
- des chèques article 27.

### LES CHÈQUES « ARTICLE 27 », PAS SEULEMENT AU CPAS...

La loi autorise les CPAS à créer des partenariats avec des associations ayant pour objectif la participation culturelle. Le partenariat le plus répandu et le plus connu est celui conclu avec l'asbl article 27.

Cette association tire son nom de l'article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme :

*«Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent.»*

Les CPAS de la région bruxelloise d'abord et de la région wallonne ensuite ont donc un partenariat avec cette association par laquelle ils obtiennent des chèques article 27, qu'ils mettent à disposition de leurs usagers, en fonction de groupes cibles prioritaires définis préalablement par le CPAS.

Les prix d'entrée à toute une liste de manifestations culturelles sont réduits à 1,25 euro, valeur du chèque en question. Ces chèques article 27 peuvent donc être obtenus par l'intermédiaire d'autres associations et pas uniquement via le CPAS.

Plus d'informations sur : [www.article27.be](http://www.article27.be)



## LES AIDES À L'ÉNERGIE

Y a-t-il une aide des CPAS pour réduire sa consommation ?

Ils aident lorsqu'il y a des grosses factures, de gaz, d'électricité, comme à la fin de l'année mais pas pour les petites factures.

Au fur et à mesure des années, le gouvernement fédéral a mis en place des aides permettant d'alléger le poids des coûts de l'énergie sur le budget des ménages les moins favorisés. Les CPAS ont eu pour mission de gérer ces différents fonds. Ceux-ci permettent de mettre en place non seulement des actions curatives (avances pour le paiement de factures, plan de paiements, règlement de factures, médiation de dettes, obtention du statut de client protégé<sup>22</sup>...) mais, pour certains, également préventives (ensemble d'actions visant à diminuer les coûts de l'énergie dans un foyer, isolation des logements). Les premières mesures visaient les familles qui éprouvaient des difficultés à remplir leur cuve à mazout pour se chauffer pendant l'hiver (Fonds mazout), mais elles se sont vite étendues au gaz, à l'électricité et enfin à l'eau.

**L'allocation de chauffage**<sup>23</sup>, appelée également Fonds social de chauffage ou Fonds social mazout, prévoit une participation financière dans les factures des ménages précarisés. Elle peut être sollicitée toute l'année et concerne uniquement le gazoil de chauffage, le pétrole lampant et le gaz propane. Les montants attribués peuvent varier en fonction des prix du combustible concerné sur le marché. La demande doit être introduite auprès du CPAS dans les 60 jours suivant la date de livraison ou d'achat. Les conditions d'octroi sont notamment

liées aux revenus de la personne. Mais cette aide ne vise pas uniquement les bénéficiaires du RIS. Par exemple, les personnes qui sont en médiation de dettes et qui ne peuvent assumer leurs factures peuvent également bénéficier de cette aide.

Le **Fonds énergie**, appelé également le Fonds gaz électricité ou Fonds Vande Lanotte, permet aux CPAS d'assurer la mission, confiée par les autorités fédérales, de « guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies »<sup>24</sup>. En comparaison au Fonds mazout, **une nouvelle dimension plus préventive** est introduite ici. La mission d'accompagnement et de guidance sociale et budgétaire, prévue par le fonds, a permis aux CPAS de mettre en place des services de médiation de dettes notamment. De plus, l'aide sociale financière dont il est question comprend également des mesures dans le cadre **d'une politique sociale préventive en matière d'énergie**<sup>25</sup>.

22 - Plus d'informations sur le statut de client protégé sur [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)  
23 - Pour plus d'informations, consultez la fiche juridique de l'atelier des droits sociaux, « L'allocation de chauffage octroyée par les CPAS dans le cadre du Fonds social mazout », 5 p., Document en ligne : <http://www.atelierdroitssociaux.be> [consulté le 11/12/15]

24 - Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

25 - Circulaire concernant « la politique sociale préventive en matière d'énergie dans le cadre du Fonds gaz électricité », 13 avril 2010.

## LA POLITIQUE SOCIALE PRÉVENTIVE EN MATIÈRE D'ÉNERGIE

D'une part, les ménages précarisés ont une difficulté à assumer les dépenses en matière d'énergie. D'autre part, les factures d'énergie constituent souvent une part relative plus élevée dans leurs revenus que les ménages à revenu moyen ou supérieur. C'est pourquoi le volet de politique sociale préventive en matière d'énergie a été développé.

Voici une liste non exhaustive des mesures existantes :

- intervention dans les coûts d'appareils plus efficaces et plus sûrs (compteur, ampoules économiques, multiprises, appareil électroménagers moins énergivores...)
- surveillance, entretien, mise en conformité d'appareils énergétiques (ramonage de cheminée, entretien des chaudières...)
- diagnostic énergétique réalisé par la cellule énergie du CPAS, une maison de l'énergie, ou encore une association...
- réduction de consommation d'énergie (achats de tentures, isolation de tuyauteries, produit de colmatage de châssis, boudins de porte, thermostats...)
- ...

Mais il prévoit également des actions à visée collective comme la formation, l'information via des sensibilisations, prospectus, brochures, enquêtes, partenariats avec des asbl...

Enfin, le **Fonds social de l'eau** existe également et vise à fournir une aide aux ménages qui éprouveraient des difficultés à assumer leurs factures d'eau. Ce fonds peut être également utilisé pour des actions préventives telles que l'information et l'accompagnement du public, l'intervention d'un plombier pour des réparations ou l'installation et la rénovation de dispositifs visant la réduction de la consommation.



## LES AIDES EN NATURE

*Comment fait-on pour avoir les aides pour la nourriture ?*

*Ils m'ont payé mon abonnement STIB.*

Le CPAS a pour mission d'octroyer une aide matérielle sous la forme la plus adéquate en fonction des besoins du demandeur. Cette aide matérielle non financière est appelée « aide en nature ».

Elle a pour objectif de répondre à un **besoin élémentaire (se nourrir, se vêtir)** et souvent urgent. L'aide matérielle peut être privilégiée dans certains cas par le CPAS car elle présente l'avantage de ne pas pouvoir être utilisée pour couvrir d'autres dépenses. La loi ne décrit pas de manière exhaustive ce que ces aides en nature peuvent recouvrir. Cependant, on observe dans la pratique qu'elles peuvent prendre la forme de :

- bons alimentaires, colis alimentaires,
- dons de vêtements,
- dons de meubles,
- cartes de transports en commun,
- ...



## LA CRÉATION DE SERVICES

*Au CPAS, ils ont des crèches aussi...*

*Pour les personnes qui sont très vieilles et qui demandent l'aide à domicile, ils vont faire tout ça ? Les démarches ?*

Chaque CPAS peut, s'il l'estime nécessaire **en fonction des demandes ou des besoins de la commune, créer différents services d'aide à la personne, à la population en général**<sup>26</sup>. Il est difficile de décrire l'ensemble des services que peut créer ou proposer un CPAS car il peut en exister autant qu'il y a de CPAS en Belgique. Ces exemples montrent la **diversité des services proposés**<sup>27</sup>: des brico-dépanneurs, des lavoirs, des taxis sociaux, des services de jardinage...

Cependant, les services les plus courants sont les services d'aide à domicile et les maisons de repos.

Les **services d'aide à domicile** sont multiples et variés. Ils visent les personnes âgées mais également les familles. À titre d'exemple, certains CPAS proposent des services de repas à domicile, des aides ménagères, des aides familiales, des gardes à domicile...

Le CPAS peut également être gestionnaire d'une ou plusieurs **maisons de repos** et/ou **maisons de repos et de soins**. Celles-ci sont destinées à l'hébergement de personnes de 60 ans et plus et proposent également différents services d'aide à la personne.

C'est également au sein de ces services que le CPAS remplit **sa mission d'insertion socio-professionnelle**, en mettant à l'emploi les bénéficiaires du droit d'intégration sociale, souvent via les emplois « article 60 » (voir « Les aides à l'emploi, aux études et à la formation »).

La **médiation de dettes** constitue un service également très répandu (voir « L'accompagnement psychosocial et la médiation de dettes »).

Ces services sont pour la plupart accessibles à l'ensemble de la population mais les montants des prestations peuvent être adaptés en fonction des revenus de chaque demandeur.

26 - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, art.60 §6  
27 - GOVAERT M., Le Centre Public d'Action Sociale : ses missions, UCVW asbl, 2015, p.7.  
Document en ligne : [http://www.uvcw.be/no\\_index/focus/2206.pdf](http://www.uvcw.be/no_index/focus/2206.pdf) [consulté le 12/12/15].



## L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL ET LA MÉDIATION DE DETTE

*Comment le CPAS fait-il pour nous aider à récupérer nos droits ?  
C'est une démarche ?  
Un document ?*

**De manière transversale à toutes les aides proposées**, le CPAS a pour mission d'accompagner toute personne qui s'adresse à ses services, ainsi que de l'informer et de la conseiller.

*La loi organique de 1976 précise que le CPAS « assure, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre elle-même progressivement ses difficultés ».*<sup>28</sup>

L'accompagnement peut se faire sous forme de **guidances**. Ces guidances peuvent être ponctuelles ou continues et existent pour fournir une aide, un soutien lorsqu'une crise ou un problème se présente. Elles ne peuvent pas être imposées et demandent la participation active de l'ayant-droit dans les démarches nécessaires.

Les guidances mises en place par les CPAS peuvent prendre différentes formes selon les besoins de la personne concernée. Voici quelques exemples concrets<sup>29</sup>:

- accompagner la personne lors de la recherche d'un logement adapté ;
- guider la personne présentant une addiction (alcool, drogues, jeux...) vers un service compétent en la matière ;

- aider une personne ne maîtrisant pas une des langues nationales à obtenir des informations auprès d'une autorité compétente ;
- fournir une guidance psychologique ;
- fournir une guidance des personnes dans la régularisation de leurs droits (mutuelle, adresse, allocations familiales...) ;
- fournir une guidance énergétique ;
- proposer une orientation ou un soutien scolaire.

La **guidance budgétaire** est l'une des formes de guidance les plus communément rencontrées. Chaque CPAS étant d'office agréé comme **service de médiation de dettes**, la plupart ont organisé ce service en leur sein ou peuvent faire appel à d'autres services compétents si nécessaire. Cependant, la mission du CPAS concernant cette guidance budgétaire n'étant pas définie clairement au regard de la loi (excepté dans le cadre de la fourniture d'énergie, voir « Les aides à l'énergie »), ce dernier est libre de définir lui-même ce qu'il entend par guidance budgétaire. Concrètement, il peut s'agir d'un accompagnement, de conseils pour la mise en place d'un budget, de vérification du paiement des factures...

28 - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, article 60, §4, alinéa 1.  
29 - Section CPAS de l'AVCB, Différents types de guidance, 2008, pp.5-6. Document en ligne : [http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads\\_x/FT\\_diff%C3%A9rents\\_types\\_de\\_guidance\\_\\_Fr\\_\\_1.pdf](http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads_x/FT_diff%C3%A9rents_types_de_guidance__Fr__1.pdf) [consulté en ligne le 12/12/15].

« Le centre fournit tous conseils et renseignements utiles et effectue les démarches de nature à procurer aux intéressés tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre dans le cadre de la législation belge et étrangère<sup>30</sup>. »

### LA CHARTE DE L'ASSURÉ SOCIAL<sup>31</sup>

La Charte de l'assuré social est entrée en vigueur le 1er janvier 1997 et avait pour objectif de protéger les « assurés sociaux » en instaurant un ensemble de règles auxquelles doivent se soumettre les institutions de sécurité sociale et d'aide sociale. Celles-ci sont désormais dans le devoir, d'une part, d'informer le plus clairement possible l'assuré social sur ses droits, d'autre part, de mettre en place des actions proactives afin de faire connaître ces mêmes droits à la population.

C'est cette charte qui a confirmé de nombreuses pratiques juridiques dans la procédure concernant les demandes d'aide au CPAS : l'obligation de délivrer un accusé de réception, les délais de réponse, l'information autour des possibilités de recours et d'audition, l'obligation de motiver les décisions,...

30 - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, article 60 §2.-  
31 - NEVEN, J.-F., La Charte de l'assuré social : un outil méconnu au service de l'effectivité des droits sociaux, 2014, 20 p. Document en ligne : [http://www.armoedebestrijding.be/publications/studiedag%20socbe/Charte\\_Neven.pdf](http://www.armoedebestrijding.be/publications/studiedag%20socbe/Charte_Neven.pdf) [consulté le 12/12/15]

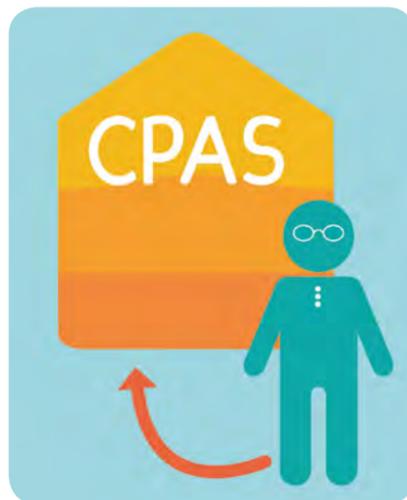
# LA PROCÉDURE D'UNE DEMANDE D'AIDE AU CPAS

---

Comment faire pour solliciter une aide du CPAS ? Que se passe-t-il lorsque l'on s'adresse au CPAS ? Quelles sont les étapes-clés ? Cette partie décrit les jalons importants de la procédure liée à une demande d'aide, depuis le premier contact jusqu'au recours éventuel.

## ÉTAPE 1

# LA DEMANDE



### SANS-ABRI ET TERRITORIALITÉ

Pour un sans-abri, la commune de résidence peut être difficile à définir ou peut varier entre le moment de la demande et le moment de la décision.

Les CPAS doivent faire preuve d'une certaine souplesse et transférer la demande, si nécessaire, au CPAS qu'il estime compétent. En cas de conflit, une procédure via le SPP-IS<sup>34</sup> est prévue pour trancher le litige, sans que le demandeur doive en subir les conséquences.

Dans la pratique, la personne sans-abri devra collecter le maximum d'indices de sa situation de sans-abrisme et de sa présence dans une commune (là où il dort et passe la plupart de ses journées) : tickets, photos, attestations, témoignages, extraits bancaires...

En ce qui concerne la prime d'installation (voir « Les aides concernant le logement »), le sans-abri doit introduire sa demande dans la commune où se situe son nouveau logement. Les personnes sans-abris qui bénéficiaient déjà d'une aide d'un CPAS devront introduire leur demande (ainsi que celle de garantie locative) dans ce même CPAS. La demande d'aide pour le paiement du premier loyer s'introduira dans le CPAS de la commune du nouveau logement.

Adresses et heures d'ouverture  
des CPAS bruxellois

[www.ocmw-info-cpas.be](http://www.ocmw-info-cpas.be)

Liste des CPAS wallons

[www.uvcw.be/communes/liste-cpas.htm](http://www.uvcw.be/communes/liste-cpas.htm)

## ÉTAPE 2

# L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION



Ce document est d'une grande importance car :

- Il prouve que la personne a effectivement introduit une demande.
- La date apparaissant sur l'accusé de réception sera la date de référence de début de la procédure mais également du début de l'octroi d'une éventuelle aide.
- Il détermine le jour où la décision doit être rendue : 30 jours depuis le jour de la demande.
- Il sera également essentiel pour l'introduction d'un recours au tribunal du travail en cas d'absence de décision notifiée.

**Le jour même** de l'introduction de la demande d'aide, le CPAS **doit remettre au demandeur un accusé de réception**. Le CPAS a pour obligation d'enregistrer toute demande d'aide et de donner un accusé de réception pour chaque demande introduite (ou de l'envoyer si la demande a été faite par courrier), preuve essentielle pour établir et éventuellement pouvoir tenter de récupérer ses droits.

À partir de la date inscrite sur l'accusé de réception, le CPAS a un mois pour prendre sa décision (accord ou refus d'une aide).

L'absence de décision dans le délai de 30 jours (il faut souvent également compter deux semaines en plus pour l'envoi de la décision par recommandé) est assimilée à un refus, avec un délai de recours illimité au tribunal.

### Où ?

Le demandeur doit se rendre au CPAS de sa commune de résidence. Ce n'est pas nécessairement là où la personne est domiciliée<sup>32</sup>, c'est là où elle vit. Le CPAS prend en compte les situations de fait et non légales (ex. lors d'une séparation, logement chez un ami...)<sup>33</sup>. Il existe un CPAS par commune et parfois plusieurs antennes par commune.

**Si le CPAS ne s'estime pas compétent, c'est à lui de transférer la demande dans les 5 jours au CPAS qu'il juge compétent et d'en informer par écrit le demandeur.**

### Comment ?

Oralement sur place ou par écrit (courrier, fax, mail...).

**Le CPAS a l'obligation d'enregistrer toute demande !**

32 - Il existe des exceptions à la règle de résidence pour les étudiants, les maisons d'accueil, les séjours dans certains centres de soins...

33 - Exemple : si une femme quitte le logement de son mari, elle sera considérée comme isolée, même si la séparation n'est pas encore actée légalement.

34 - Service public de programmation – Intégration Sociale.

## ÉTAPE 3

# LE RENDEZ-VOUS ET LE PREMIER ENTRETIEN AVEC LE TRAVAILLEUR SOCIAL



Selon les CPAS, ce premier **rendez-vous** peut avoir lieu directement. Mais le plus souvent, il sera fixé à une date ultérieure. Il peut avoir lieu au CPAS ou à domicile (notamment si la personne ne peut se déplacer). Lors de l'introduction de la demande, il est souvent demandé d'apporter une liste de documents pour ce premier **entretien**<sup>35</sup>.

L'**entretien** avec le travailleur social a pour objectif de permettre à la personne d'**expliquer sa situation**. Le travailleur social de son côté examine la demande, informe le demandeur sur ses droits et obligations et envisage avec lui les différentes pistes de solutions. Il doit créer une relation de confiance avec les personnes suivies pour permettre un réel travail social.

**L'assistant social, confident nécessaire, est tenu, tout au long de la procédure, au secret professionnel !**

35 - Section CPAS de l'AVCB, La procédure concernant une demande d'aide, 2006, p.9. Document en ligne : [http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads\\_x/FV\\_procedure\\_concernant\\_une\\_demande\\_daide\\_\\_Fr\\_.pdf](http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads_x/FV_procedure_concernant_une_demande_daide__Fr_.pdf) [consulté le 15/12/15].

36 - SPP Intégration sociale, Rapport d'inspection intégré SPP IS, Uccle, 2015. Document en ligne : [http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/uccle\\_2015.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/uccle_2015.pdf) [Consulté le 12/12/15].

## QUELS DOCUMENTS, PAR EXEMPLE ?

- La carte d'identité
- La composition de ménage
- Le contrat de bail du logement
- Les preuves de paiement des trois derniers loyers
- Les dernières factures d'énergie
- La preuve des ressources des membres du ménage (salaire, chômage, indemnités de mutuelle, allocations familiales, pension...)
- Les preuves de recherche d'emploi
- ...

Attention, le CPAS ne peut pas demander systématiquement des extraits des comptes bancaires, surtout s'il existe d'autres moyens de prouver ses ressources. Cela est souvent vécu comme une intrusion disproportionnée dans la vie privée des usagers. Le CPAS ne peut pas non plus avoir un droit de regard systématique sur les dépenses du demandeur. Malheureusement, dans la pratique, beaucoup le font et continuent à le faire malgré les avertissements et recommandations du SPP IS :

« Un bénéficiaire du droit à l'intégration sociale n'a pas l'obligation légale de présenter et justifier ses dépenses mensuelles au CPAS. De même, conditionner l'octroi ou la prolongation du DIS à la production de ces éléments n'est pas correct. »<sup>36</sup>

## ÉTAPE 4

# LE TRAVAILLEUR SOCIAL RÉALISE UNE ENQUÊTE SOCIALE ET RÉDIGE UN RAPPORT SOCIAL



Le but de l'**enquête sociale** est d'« établir un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide »<sup>37</sup>.

L'enquête sociale est individuelle et est réalisée par le travailleur social. Elle vise à récolter diverses informations sur la situation légale du demandeur, ses ressources, sa santé... qui permettront de constituer le **rapport social**.

Le travailleur social doit fournir au demandeur toutes les informations utiles et indispensables pour faire valoir l'ensemble de ses droits ainsi que l'assister dans les démarches.

37 - Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, LO 1976, Art. 60, par. 1.

## LA VISITE À DOMICILE

Depuis peu, la visite à domicile est obligatoire, quelle que soit la demande d'aide. Celle-ci peut être effectuée au moment de l'ouverture du dossier et à chaque fois que le CPAS l'estime nécessaire (au minimum une fois par an).

Le demandeur peut être prévenu de la visite à domicile mais celle-ci peut également se faire à l'improviste.

Cette visite à domicile doit se faire dans le respect de la vie privée du demandeur d'aide et ne peut en aucun cas être trop intrusive.

C'est lors de ces visites à domicile que plusieurs abus de la part des travailleurs sociaux ont été constatés. Il est normalement interdit d'entrer dans une pièce ou d'ouvrir une armoire sans l'accord du demandeur, et d'en tirer des conclusions hâtives. Cette visite à domicile fait partie également du calcul des ressources, nécessaire à l'enquête sociale.

L'enquête sociale comprend également un calcul des ressources. Pour le RIS, la prise en compte des ressources du partenaire est obligatoire. Celle des ascendants et descendants, des adoptants et adoptés, et des ex-conjoints est facultative.

Le **rapport social** sera composé de l'ensemble des données récoltées lors de l'enquête sociale.

Le rapport social sera remis à l'organe chargé de prendre les décisions sur les demandes d'aide : le

Conseil de l'action sociale ou, dans la majorité des cas, le Comité spécial du service social. Sur la base des données récoltées lors de l'enquête sociale, le travailleur social propose une réponse. Le travailleur social pourra être présent lors de la réunion décisionnelle du Comité spécial du service social afin d'argumenter sa position.

Le Comité spécial prendra la décision finale **après avoir pris connaissance des rapports et propositions** des travailleurs sociaux.

## ÉTAPE 5 LA DÉCISION DU CPAS<sup>38</sup>



La **décision** doit être prise, selon la loi, dans les **30 jours** suivant l'introduction de la demande et être transmise au demandeur, par lettre recommandée, dans les huit jours qui suivent la décision.

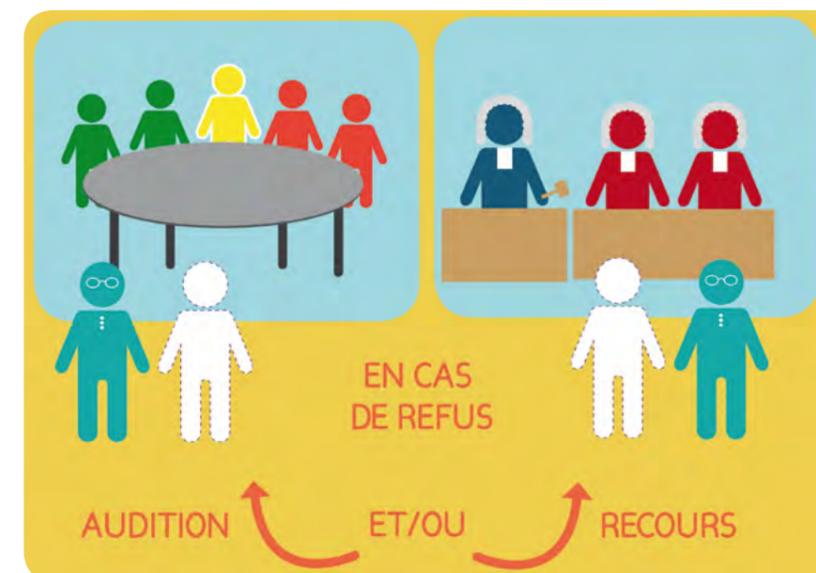
Sur demande, en droit à l'intégration sociale, le CPAS peut auditionner l'intéressé avant la prise de décision. Il est souvent admis dans la pratique, sur base des droits à la défense, que le CPAS auditionne l'intéressé également après la notification d'une décision de refus, sur demande, dans un but de révision de cette décision. Il est recommandé d'exiger les rapports sociaux (afin de connaître tous les reproches et les éléments sur lesquels on veut se faire entendre) et de se faire accompagner par la personne de son choix lors de cette audition.

La **décision** concernant la demande d'aide, qu'elle soit acceptée ou refusée, doit être **motivée**.

La décision du CPAS comportera d'autres informations, notamment concernant la possibilité d'introduire un recours et les modalités pour le faire.

38 - La section CPAS de l'AVCB, « La procédure concernant une demande d'aide », 2006, p.14. Document en ligne : [http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads\\_x/FV\\_procedure\\_concernant\\_une\\_demande\\_daide\\_\\_Fr\\_.pdf](http://www.ocmw-info-cpas.be/images/uploads_x/FV_procedure_concernant_une_demande_daide__Fr_.pdf) [consulté le 15/12/15].

## ÉTAPE 6 L'AUDITION ET/OU LE RECOURS



Si l'intéressé n'est pas d'accord avec la décision prise par le CPAS, deux options cumulatives se présentent à lui :

- l'audition devant le Comité spécial du service social (ou le Conseil de l'action sociale), à laquelle il peut se faire accompagner. Cette audition est également possible avant la décision du CPAS. La demande d'audition doit se faire dans les **trois mois** suivant la décision de refus du CPAS;
- le recours auprès du tribunal du travail.

**Attention, pour le recours au tribunal, le délai de trois mois commence à courir dès la notification de la décision de refus. Il est parfois utile d'introduire ce recours au tribunal même si l'audition n'a pas encore eu lieu (ou été fixée) afin de conserver son droit ou de ne pas perdre de temps en cas de confirmation de la décision de refus par le CPAS à la suite de l'audition.**

### UN SOUTIEN POUR LES RECOURS

Les recours auprès du tribunal du travail permettent régulièrement un changement dans les décisions du CPAS. On peut se défendre seul, être assisté par une personne (avec procuration) ou par un avocat.

Plusieurs associations (voir page suivante) fournissent un appui dans ces démarches. Il est également possible d'être assisté par un avocat pratiquant l'aide juridique (dit « pro deo ») via le Bureau d'aide juridique (BAJ). En effet, les personnes à qui l'aide sociale est refusée se trouvent très souvent dans les conditions requises pour bénéficier de cette aide juridique. La procédure est gratuite même si l'intéressé perd.

## Ressources principales

SITE D'INFORMATION DE LA SECTION CPAS DE L'ASSOCIATION DE LA VILLE ET COMMUNES DE LA RÉGION BRUXELLOISE (AVCB)

[www.ocmw-info-cpas.be](http://www.ocmw-info-cpas.be)

SITE DE L'UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE, SECTION CPAS

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

SITE DU SPP INTÉGRATION SOCIALE, SECTION CPAS

[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

SITE DE L'ATELIER DES DROITS SOCIAUX, SECTION AIDE SOCIALE

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

## Associations qui fournissent une aide, un accompagnement

L'ASSOCIATION DE DÉFENSE DES ALLOCATAIRES SOCIAUX

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

INFORDROITS

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

L'ATELIER DES DROITS SOCIAUX

[www.atelierdroitssociaux.be/page/permanences-juridiques](http://www.atelierdroitssociaux.be/page/permanences-juridiques)

FREE CLINIC

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

BUREAU D'AIDE JURIDIQUE

[www.aidejuridiquebruxelles.be/index.php/aide-juridique-de-deuxieme-ligne](http://www.aidejuridiquebruxelles.be/index.php/aide-juridique-de-deuxieme-ligne)

[www.avocats.be/fr/bureaux-daide-juridique-baj](http://www.avocats.be/fr/bureaux-daide-juridique-baj)

## REMERCIEMENTS

Cultures&Santé tient à remercier vivement toutes les personnes qui ont de près ou de loin permis la réalisation de cet outil, et plus spécialement, Marie-Thérèse Coenen, Léopold Vereecken et David Guilardian pour avoir pris le temps de nous rencontrer.

Pour leur disponibilité et leur relecture, Cultures&Santé remercie également vivement Judith Cardozo (Infodroits – Collectif Solidarité contre l'exclusion asbl), Vincent Decroly (Free Clinic), Bernadette Schaeck (Association de défense des allocataires sociaux) et Colette Durieux (Atelier des droits sociaux).

Enfin pour son accompagnement tout au long de la création de cet outil et sa relecture attentive, nous remercions également Anne Herscovici.

Merci aux groupes de l'association Inforfemmes, au groupe d'alphabétisation de l'antenne Lire et Écrire de Tubize et au groupe du lundi citoyen de Cultures&Santé d'avoir accepté d'échanger, d'expérimenter l'animation et de nous avoir conseillés sur notre outil.



148 rue d'Anderlecht  
1000 B-Bruxelles  
+32 (0)2 558 88 10  
[info@cultures-sante.be](mailto:info@cultures-sante.be)  
[www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

