

# MES DROITS FACE AU CPAS...

**petit guide utile**

Éditrice responsable : L. Lesire, place l'Ilon 17-5000 Nantur



vie féminine

**« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.**

**Il est créé des centres publics d'aide sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide. »**

**08 juillet 1976**

**Loi organique des centres publics d'action sociale (CPAS)**

**« J'ai peur d'y aller »,**

**« On perd notre autonomie »**

**« On te fait faire des trucs qui n'ont pas de sens »**

L'idée de ce guide est née au sein du groupe de travail régional CPAS composé de 7 femmes venant de différentes antennes. Leurs témoignages ont permis d'identifier les pratiques qui traversent différents CPAS et celles qui sont un peu « sauce maison » mais illégales ! De nombreuses femmes nous ont rapporté les difficultés qu'elles rencontraient avec leur CPAS.

C'est à partir de leurs vécus que nous avons commencé à réfléchir à un outil qui pourrait informer et équiper les femmes lorsqu'elles doivent se rendre au CPAS.

Par ce guide, le groupe régional veut les informer sur leurs droits mais aussi attirer leur attention sur certaines pratiques illégales et qui, pourtant, sont utilisées par certain.es assistant.es social.es. Ce guide veut informer les femmes qu'il existe des moyens pour se défendre et avoir du soutien. Renforcer les femmes pour qu'elles ne restent pas seules face à leurs difficultés.

Son contenu a été construit à partir des questions et l'expérience des femmes, et de leurs croisements avec les références légales tirées essentiellement des guides de l'ADAS (Association de Défense des Allocataires Sociaux) : le guide de l'accompagnement et le guide du recours. Nous nous sommes également inspirées des rapports d'inspections de certains CPAS. La lecture de ceux-ci a renforcé notre idée de réaliser ce guide.

Le guide est composé de deux parties :

- ◆ Partie 1 : Les incontournables, les choses à avoir en tête quand on se rend au CPAS. Rappel des conditions d'octroi, les documents à demander, à fournir,... Mais aussi, des infos sur le recours contre une décision, les délais obligatoires, etc.
- ◆ Partie 2 : Les choses que le CPAS n'a pas le droit de faire ou de demander.

Les informations que vous trouverez dans ce guide ne sont pas exhaustives. Ainsi, c'est un outil à affiner, à compléter chacune à partir de son utilisation, de son expérience.

Vous y trouverez aussi les références légales, les liens utiles et les numéros de téléphone où vous pouvez avoir de l'aide.



# Mes droits face au CPAS... petit guide utile

Procédure de la loi du 26-05-2002 relative au droit à l'intégration sociale. Ce qu'il est utile à savoir...

## Partie I - Les choses incontournables

### Les 6 conditions d'octroi

#### LE REVENU D'INTEGRATION (RI)

1. **Age** : être majeur.e ou assimilé.e (par mariage, mineure enceinte).
2. **Résidence** : avoir une résidence **effective, habituelle et principale** (pas nécessairement au même endroit que le domicile ; sans obligation d'avoir un domicile, à l'inverse des prestations de Sécurité sociale) **en Belgique**. C'est la commune où la personne réside qui détermine quel est le CPAS compétent. Il y a quelques exceptions à cette règle générale, essentiellement pour les étudiant.es (compétence du CPAS du domicile au moment de l'introduction de la demande), les personnes résidant dans une maison d'accueil agréée ou hospitalisées en institut psychiatrique (loi de 1965).
3. **Nationalité** : être Belge, réfugié.e reconnu.e ONU ou sous protection subsidiaire, étranger.ère inscrit.e au registre de la population (donc, ceux/celles qui sont inscrit.es au registre des étranger.ères n'ont pas droit au RI.). Règles complexes pour tou.te.s les autres étranger.ères, en particulier les étranger.ères européen.nes n'ayant pas de droit de séjour illimité en Belgique.
4. **Ressources** : le droit au RIS dépend des ressources dont dispose la personne. C'est la différence essentielle entre les allocations de sécurité sociale (chômage, indemnités de maladie...) ou d'aide sociale. Certaines ressources sont prises en compte totalement ou partiellement ; certaines le sont obligatoirement, d'autres facultativement. Les règles de prise en compte sont détaillées dans l'arrêté royal et la circulaire.
5. **Disposition au travail** : cette condition d'octroi est examinée très différemment d'un CPAS à l'autre. Elle l'est parfois plus sévèrement que par le Forem (et les autres Services publics régionaux de l'emploi) dans le cadre du contrôle de la recherche active d'emploi, parfois de façon beaucoup moins dure. Une jurisprudence très majoritaire précise que les critères utilisés en chômage ne peuvent pas l'être de façon identique, que l'évaluation doit tenir compte de la situation personnelle du/de la bénéficiaire. La « non disposition au travail » est un motif relativement fréquent de retrait ou de sanction. Des personnes peuvent être exemptées de cette condition d'octroi pour des raisons de santé ou d'équité. La principale raison d'équité concerne les étudiant.es de plein exercice. A noter tout de même que ceux/celles-ci sont censé.es fournir des preuves de recherche de jobs étudiants compatibles avec leurs études.
6. **Faire valoir ses droits aux prestations** dont le/la demandeur.euse peut bénéficier : allocations de chômage, indemnités de mutuelle, pension, allocation de remplacement de revenus... C'est dans le cadre de cette condition d'octroi qu'intervient l'*obligation alimentaire*, c'est-à-dire de faire valoir ses droits éventuels à une pension alimentaire, auprès de ses parents, enfants, ex conjoint.

## Ce à quoi il faut être attentif.ive ...

### A. Introduction d'une demande d'aide

Le CPAS est tenu de délivrer un accusé de réception dès le premier contact et lors de l'introduction de toute nouvelle demande. Il est primordial de l'obtenir parce que c'est la seule **preuve de l'introduction de la demande et de la date de celle-ci**. Les délais légaux de prise de décision, de notification de celle-ci, de paiement, et de recours en cas d'absence de décision, commencent à courir à partir de la date de la demande, d'où l'importance de disposer de l'accusé de réception.

### **Bien vérifier que vous avez reçu un accusé de réception.**

Si le CPAS ne l'a pas délivré, la personne doit l'exiger. Elle peut être accompagnée dans cette démarche. Si le CPAS persiste à refuser de délivrer l'accusé, la demande (et/ou la confirmation de celle-ci) peut être introduite par un courrier recommandé, un fax ou un mail. Dans ce cas, le CPAS est également tenu de délivrer un accusé de réception. Si ce dernier ne le fait pas, grâce à cette démarche, l'usager.ère dispose malgré tout d'une preuve qu'il/elle a bien introduit une demande.

Le CPAS doit délivrer un accusé de réception, même s'il est certain (à tort ou à raison) que le/la demandeur.euse n'a pas droit à une aide (par exemple, en cas de cohabitation, ou encore parce que la personne est étrangère détentrice de tel ou tel titre de séjour...). Quelles que soient les circonstances, le CPAS ne peut jamais « préjuger » de la décision qu'il prendra en conséquence et il est censé procéder à une enquête sociale. En principe, il doit procéder à une telle enquête en vue de l'octroi des aides sociales pour vérifier si vous remplissez toutes les conditions.

### B. Décision du CPAS par rapport à la demande

Le CPAS est obligé légalement de prendre une décision (octroi ou refus) dans les **30 jours** de l'introduction de la demande (soit à partir de la date de l'accusé de réception). Il doit la notifier dans les 8 jours qui suivent. Ce sont des délais maximums. La notification de la décision doit être transmise par envoi recommandé ou remise en mains propres contre accusé de réception.

### **Si délai réponse pas respecté, recours possible.**

Le CPAS **doit motiver** toute décision. Il doit indiquer dans la notification les éléments juridiques (références légales) et les éléments de fait (situation concrète du/de la demandeur.euse) sur lesquels repose la décision.

Parfois, le CPAS ajoute des conditions d'octroi non reprises dans la loi. **C'est illégal !! (voir les 6 conditions d'octroi).**

### **Si refus, vérifiez les légalités de refus !**

**! Il est à remarquer que le rapport d'inspection général de 2018 signale qu'il y a 44,60% d'erreurs dans la procédure et la tenue des dossiers sociaux (délais non respectés, consultation BCSS non réalisée, notification/décision non conforme...) et qu'il y a 12,96% de décision de refus non conformes.**

**...Il n'est donc pas inutile d'être attentif.ve dès l'ouverture de son dossier du Droit à l'Intégration Sociale (DIS) ou de son refus.**

## **C. Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)**

Il est très fréquent que la personne ne sache pas si elle a signé ou non un PIIS («noyé» dans un nombre important de documents de toutes sortes), ou n'en connaisse pas le contenu exact. Il est aussi fréquent qu'en ayant signé un PIIS, l'utilisateur n'en ait pas reçu une copie.

→ **Exiger la remise d'une copie du PIIS**

*! Le rapport d'inspection 2018 signale 41,05% d'erreur pour le traitement des PIIS.*

## **D. Suspension de paiement**

En principe, le CPAS ne peut pas suspendre un paiement sans le notifier par écrit, au préalable. Il ne peut, par exemple, le faire dans l'attente d'une nouvelle visite à domicile, ou de la délivrance de documents supplémentaires. S'il estime que les conditions d'octroi ne sont plus réunies, il doit prendre une décision de retrait ou de révision motivée, en détaillant les raisons exactes et la notifier dans les 8 jours. En attendant, il doit continuer à verser le RI ou l'aide sociale.

→ **Possibilité de demander une audition si pas d'accord.**

## **E. Un souci ? Une confirmation à avoir ?**

Il est souvent utile, sinon, indispensable, de contacter le CPAS afin d'obtenir les 1ères informations ou pour lever certains malentendus. On peut le faire directement auprès de son AS. Si la situation ne se débloque pas, on peut contacter le/la responsable du service social, le service de médiation interne, le service juridique, le/la directeur/trice, le/la président.e (surtout si situation urgente) ou encore les conseillers.ères du Conseil Spécial du Service Social (CSS).

On peut également faire parvenir un courrier au CPAS aux mêmes personnes.

→ **Gardez toutes traces écrites de tous les échanges importants avec votre AS ou autres acteurs du CPAS.**

## **F. Que faire en cas de non-respect des délais ou de besoin d'aides en urgence ?**

En cas d'urgence absolue ou de retard dans l'examen d'une demande ou du paiement de l'aide, la personne peut solliciter une avance sur paiement et/ou une aide urgente au/à le/la Président.e du CPAS. Bien qu'inscrite dans la loi, cette disposition est trop rarement appliquée.

## **G. Peut-on introduire une nouvelle demande si refus pour la 1<sup>ère</sup> ?**

Certains CPAS refusent d'acter et prendre en compte la nouvelle demande, faisant même croire à l'utilisateur que la loi ne leur permet pas d'examiner la demande si une procédure au tribunal est en cours. Or, c'est illégal. Dans un tel cas, il faut introduire la nouvelle demande par écrit et en conserver les preuves.

Toute nouvelle demande doit être actée par un accusé de réception, y compris dans cette situation. Une nouvelle enquête sociale doit être réalisée, et une nouvelle décision motivée doit être notifiée dans les mêmes délais légaux. Le CPAS ne peut jamais y déroger.

# Contrôle des dossiers sociaux... ce que les rapports d'inspection recommandent

## **A. Le rapport de visite à domicile**

L'inspection déplore régulièrement le caractère « intrusif » des visites à domicile lesquelles font l'objet d'analyses trop fouillées quant au contenu des logements visités. Depuis janvier 2019, les AS doivent utiliser une version simplifiée à cocher.

Les AS sont invités.es à ne plus faire d'ajouts manuscrits sur ce document. Ce document doit juste constater l'adresse effective de résidence et si le logement est adapté ou non à la composition de ménage...

## **B. Le rapport social d'analyse du DIS**

L'AS doit établir, en priorité, si les 6 conditions d'octroi du RIS sont réunies ou pas et justifie, en parallèle, l'octroi d'éventuelles aides sociales.

La non production de documents ou infos supplémentaires demandés par l'AS ne doit faire en aucun cas l'objet d'un refus du DIS.

Le fait d'un accompagnement social plus global ne nécessite pas la production systématique de pièces justificatives. Une approche sociale globale doit se faire dans le cadre d'une relation de confiance et de responsabilisation de l'usager.ère et non pas dans le cadre d'un contrôle de ses déclarations via des documents justificatifs.

## **C. Les convocations en vue de la révision du droit au RIS**

L'inspection constate qu'il contient toujours des demandes non pertinentes en vue de la révision du DIS (preuve des revenus du ménage et preuve des charges, factures et paiements sur les 3 derniers mois). Puisqu'il s'agit d'une convocation portant sur une révision du DIS, seuls les éventuels éléments non accessibles via les flux de la BCSS et permettant de constater que les 6 conditions d'octroi sont toujours remplies seront mentionnés dans cette convocation.

A titre d'exemple, les factures et paiements des trois derniers mois ou les preuves des charges ne sont pas à considérer comme une des conditions d'octroi.

## **D. Bilan social**

L'analyse des besoins du/de la demandeur.euse n'est pas toujours effectuée ou est de très faible contenu. Le but final est d'établir un projet concret et cohérent avec l'usager.ère, tenant compte des forces et faiblesses identifiées par cette analyse. Cette analyse des besoins ne peut être menée correctement en-dehors un court délai. Cela nécessite des entretiens fréquents avec l'usager.ère, entretiens au cours desquels l'AS établira une relation de confiance et pourra, graduellement, mettre en évidence les difficultés auxquelles l'usager.ère doit faire face.

Le/La bénéficiaire a le droit de demander une copie de son bilan social.

## Partie 2 – Ce que le CPAS n'a pas le droit d'exiger, de faire...

- Exiger des extraits de compte, le digipass.
- Exiger des tickets de caisse pour justifier un retrait d'argent.
- Refuser l'octroi de l'aide alors que les conditions sont remplies (12,96% de refus non légaux constatés).
- La prise en compte de ressources alors qu'elles sont immunisées légalement.
- Mettre des conditions d'octroi supplémentaires à celles prévues par la loi imposées par les CPAS à leurs usager.ères.
- Faire des enquêtes sociales excessivement intrusives et non respectueuses des usager.ères, notamment lors des visites à domicile.
- Prendre des décisions de suspension de paiement du RI sans aucune base légale.
- Refuser l'aide sur la base de non présentation par l'usager.ère de pièces justificatives non nécessaires pour la prise de décision.



## Lexique

DIS : Droit à l'Intégration Sociale

PIIS : Projet Individualisé d'Intégration Sociale

BCSS : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

RIS : Revenu d'Intégration Sociale

RI : Revenu d'Intégration

AS : Assistant(e) social(e)

## Références légales et liens utiles

Site : ADAS ASBL.be

Tel 0489/75.76.02

Mail : contact@adasasbl.be



Fiche info site ADAS ASBL : Revenus pris en compte pour le calcul de RI

<https://www.adasasbl.be/2020/11/06/fiche-info-revenus-pris-en-compte-pour-le-calcul-du-ri/>

Guide de l'accompagnement site de l'ADAS ASBL :

<https://www.adasasbl.be/guide-de-laccompagnement/>

Guide du recours site de l'ADAS ASBL : <https://www.adasasbl.be/guide-du-recours/>

**Vie Féminine - place l'Ilon 17 - 5000 Namur - 081/22.68.74**

**namur@viefeminine.be - www.viefeminine.be - Facebook : Vie Féminine Région de Namur**



Merci aux femmes qui ont participé à la réalisation de ce guide et à toutes celles qui nous ont fait confiance en partageant leurs vécus. Tous ces témoignages ainsi que les lectures, les recherches et les réflexions et débats au sein du groupe de travail régional ont permis la réalisation de ce guide. Un beau travail d'éducation permanente dans une période de confinement où se voir est impossible. L'outil numérique nous a permis de rester en lien avec les femmes et de continuer à avancer et faire bouger les choses !