

Pratiques divergentes des CPAS : la frontière délicate entre légalité et excès de pouvoir

Introduction

Cet article constitue une synthèse de mon travail de fin d'études consacré aux **pratiques divergentes des CPAS (2021-2022)**. Son but est de mettre en lumière les conclusions essentielles que j'ai pu en déduire. Dans le cadre de ce travail, j'ai mené une enquête auprès de 67 étudiants bénéficiaires du revenu d'intégration (RI) âgés de 18 à 25 ans ainsi qu'auprès de 13 assistants sociaux de CPAS durant 1 mois. En 2023, j'ai mené une nouvelle enquête, pendant 3 semaines auprès de 30 étudiants émargeant au CPAS, portant sur l'aide médicale dont bénéficient les étudiants âgés de 18 à 25 ans qui sont accompagnés par un CPAS. Les deux enquêtes ont été réalisées par le biais d'un formulaire envoyé par email et sur les réseaux sociaux¹.

Le droit à l'aide sociale est une composante de la sécurité sociale qui permet d'assurer un **accès plus égalitaire à l'éducation** dès lors qu'il est reconnu aux élèves et étudiants les plus démunis économiquement ou socialement².

L'aide sociale au sens large comprend deux types d'aides : le droit à l'intégration sociale³ et l'aide sociale au sens strict⁴.

Le droit à l'intégration sociale est soumis à des conditions précises énumérées de manière limitative et ne se retrouve que sous deux formes : le droit à l'intégration sociale par l'emploi et le revenu d'intégration, anciennement appelé minimex. L'aide sociale au sens strict peut être accordée à toute personne (à l'exception des étrangers en séjour illégal, sauf exception), sous des formes diverses et variées, si elle est nécessaire pour pouvoir mener une **vie conforme à la dignité humaine**.

¹ Tous les étudiants interrogés n'ont pas répondu à toutes les questions. C'est pour cela que le nombre d'étudiants varie dans les chiffres donnés dans cette étude (parfois nous avons x étudiants sur 30, parfois x étudiants sur 29).

² D. DUMONT et H. MORMONT, "Le point sur le droit à l'aide sociale des élèves et des étudiants", *JDJ*, n° 369, 2017, p. 18.

³ Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, *M.B.*, 30 juillet 2002.

⁴ Loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d'action sociale, *M.B.*, 5 août 1976.

Les centres publics d'action sociale (CPAS) sont chargés d'octroyer l'aide sociale au sens large. Les étudiants bénéficiant du revenu d'intégration (RI) qui ont signé un **projet individualisé d'intégration sociale** (PIIS)⁵ sont, en février 2023, au nombre de 24.478⁶. Le nombre d'étudiants bénéficiaires d'aides sociales ne cesse de s'accroître avec des **disparités considérables entre communes**.

Etant donné la **marge de manœuvre** dont disposent les CPAS en vertu de la loi, nous constatons, d'une part, des pratiques divergentes au sein des **581 CPAS** qu'abrite notre pays, et, d'autre part, des pratiques divergentes de la part des travailleurs sociaux au sein de ces 581 CPAS⁷.

A travers cette marge de manœuvre, le législateur a pour objectif - louable - de permettre un **accompagnement personnalisé** pour chaque bénéficiaire en fonction de sa situation propre. Cependant, ce suivi singulier ne peut échapper au **cadre légal**. Or, en pratique, ce cadre n'est malheureusement pas toujours respecté, en particulier concernant les pratiques suivantes : (1.) la **demande des extraits de compte bancaire**, (2.) la **suspension du RI** si l'étudiant ne trouve pas de job, (3.) la **prise en compte des ressources pécuniaires des cohabitants**, et (4.) la délivrance de la **carte santé**.

⁵ En principe, tous les étudiants doivent signer un PIIS même s'il s'avère qu'en pratique, il arrive que des CPAS viennent en aide à des étudiants qui n'ont pas signé de PIIS.

⁶ SPP Intégration sociale, "Baromètre de l'intégration sociale", disponible sur <https://www.mi-is.be>, s.d., consulté le 10 juin 2023.

⁷ A. HERSCOVICI, "Dix-neuf CPAS : atout ou handicap? La solidarité à l'épreuve du territoire", *En route pour la bonne gouvernance. Comment réorganiser l'intra bruxellois pour une meilleure gestion de la ville?*, Bruxelles, 2011, pp. 36-40.

1. La suspension automatique du RI en cas d'absence de job étudiant : un raccourci rapide et illégal

Toute personne qui bénéficie du droit à l'intégration sociale doit **être disposée à travailler**, à moins que des raisons de santé ou d'équité ne l'en empêchent⁸. Les études constituent un tel motif d'équité mais l'étudiant doit tout de même être disposé à effectuer un travail dans les limites de ce qui est compatible avec ses études, à moins qu'une exemption totale soit justifiée⁹.

L'appréciation de la disposition au travail de l'étudiant nécessite une **enquête sociale** qui implique la **collaboration** du demandeur d'aide et de l'assistant social.

Dans le cas où l'étudiant ne bénéficie pas d'une exemption totale, il a donc l'obligation de **rechercher** (mais non de trouver) un job étudiant conciliable avec ses études. Son assistant social doit l'épauler de façon **proactive** dans l'accomplissement de cette obligation. Ainsi, l'assistant social doit notamment informer l'étudiant de son obligation, inciter l'étudiant à suivre des ateliers sur la rédaction d'un CV, proposer à l'étudiant des jobs étudiants, etc.¹⁰.

En pratique, il ressort de mon enquête que :

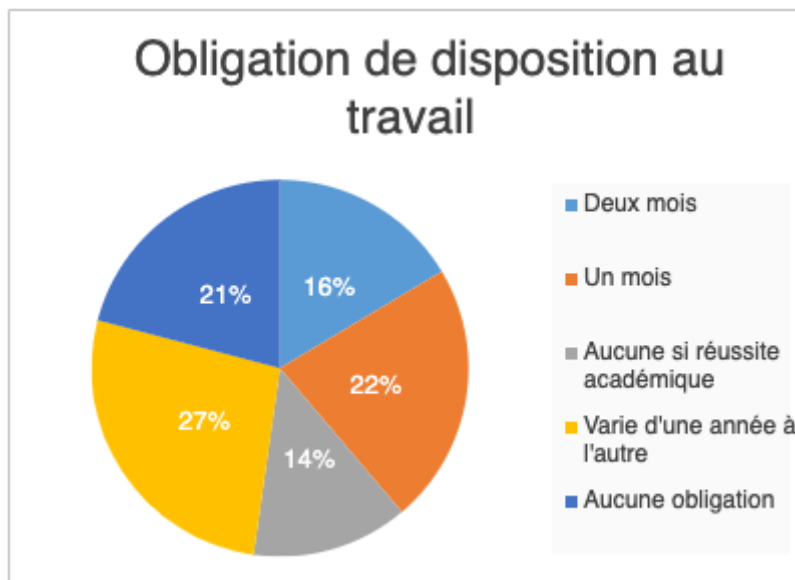
- 4 assistants sociaux sur 9 déclarent qu'ils n'ont **pas le temps** de suivre de façon concrète cette obligation de disposition au travail ;
- 72% des étudiants de l'enquête réalisée en 2022 affirment qu'ils **n'ont jamais reçu de soutien** dans la recherche d'un job ;
- Pour 16 % (13 sur 67) des étudiants interrogés lors de l'enquête, il est requis par leur assistant social qu'ils **travaillent les deux mois** de vacances ;
- Pour 22% (18 sur 67) des étudiants, leur assistant social exige qu'ils travaillent "seulement" **1 mois** en été ;

⁸ Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, *M.B.*, 31 juillet 2002, art. 3, 5° ; Circulaire générale du SPP Intégration sociale du 27 mars 2018 concernant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, disponible sur <https://www.mi-is.be/fr>, point 1.5.1. ; Cass. (3è ch.), 22 septembre 2008, S.07.0119.N/1, disponible sur www.cass.be.

⁹ Trib. trav. franc. Bruxelles, 15 juillet 2020, R.G. 20/970/A, disponible sur Terra Laboris ; Circulaire du 3 août 2004 du ministre de l'intégration sociale relative à la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale - étudiants et droit au revenu d'intégration, *M.B.*, 2 mai 2005 (circulaire qui a été complétée, à l'occasion de la loi de 2016, par une nouvelle circulaire du 12 octobre 2016 du ministre de l'intégration sociale).

¹⁰ T. trav. Anvers (6è ch.), 9 septembre 2006, R.G. 387.699 ; C. trav. Liège, 23 août 2011, R.G. 2010/AN/191, pp. 14 et 15, disponible sur Terra Laboris ; C. trav. Bruxelles (5è ch.), 14 mai 2013, R.G. n° 12/3317/A - 12/3318/A.

- Pour 14% (11 sur 67) des étudiants **aucun job** étudiant ne leur est demandé étant donné leur réussite académique. Un des assistants sociaux affirme d'ailleurs dans l'enquête que *"Nous poursuivons le paiement même si l'étudiant ne prouve pas de recherche"* ;
- Pour 27% (22 sur 67) des étudiants, tout **dépend d'une année à une autre** ou d'un assistant à un autre. Selon les dires d'un assistant social *"Pour la première année, je ne demande pas de travailler en job étudiant"* ;
- 21% (17 sur 67) des étudiants affirment que **rien n'est attendu** de leur part par rapport à l'obligation de disposition au travail.



Les **divergences de pratiques** sont **flagrantes**.

La **suspension automatique du RI pendant un mois de vacances** est clairement **illégale**. En outre, le manque d'implication (souvent par manque de temps) des assistants sociaux dans la concrétisation de l'obligation de chercher un job pose question.

2. L'octroi du taux cohabitant, en particulier pour l'étudiant : un instrument d'accentuation de la pauvreté

Les ressources des personnes avec lesquelles l'assuré social cohabite peuvent être prises en considération par le CPAS dans les limites fixées dans un arrêté royal¹¹. L'arrêté royal en question différencie les catégories de cohabitant avec une **prise en compte** des ressources **obligatoire** pour le partenaire de vie, **facultative** pour les ascendants et descendants majeurs du premier degré (les potentiels débiteurs alimentaires du demandeur), et **interdite** pour les autres cohabitants¹².

La cohabitation est définie par une **vie sous le même toit** (critère géographique) et par un **règlement commun des questions ménagères** (critère économique)¹³. Il est nécessaire¹⁴, mais pas suffisant¹⁵, que l'assuré social retire un avantage économique-financier pour qu'on puisse parler de cohabitation.

Avant que le CPAS n'use de sa **faculté** de tenir compte des revenus des cohabitants, il doit procéder à une **enquête sociale approfondie**¹⁶ et **motiver sa décision**¹⁷. Pourtant, on observe dans l'enquête que nous avons menée que 18 étudiants sur 37 ont été initialement considérés à tort comme devant être sous le statut de cohabitant (le CPAS étant ensuite revenu sur sa décision, après contestation de l'étudiant), ce qui est un signe de l'absence d'enquête correctement menée par les CPAS. Un étudiant témoigne ainsi : *"on m'a accordé le taux cohabitant alors que je suis en colocation donc logiquement je devrais avoir le taux isolé mais je l'ai eu finalement en prouvant que je payais tout de mon côté"*.

Pour certains CPAS, le simple statut d'étudiant koteur est suffisant pour justifier l'octroi d'un RI au taux cohabitant¹⁸. Ces CPAS appliquent uniquement le critère géographique et omettent le critère économique. Pour certains assistants sociaux, il est aussi compliqué

¹¹ Loi du 26 mai 2002 précitée, art. 15, §1, al. 1.

¹² Arrêté royal du 11 juillet 2002 précité, art. 34, §2 à 4.

¹³ Cass., 8 octobre 1984, Chr. D.S., 1985, p. 110 ; C. trav. Mons (7^e ch.), 2 mars 2011, R.G. 2006/AM/20479, disponible sur Juridat

¹⁴ Trib. trav. franc. Bruxelles, 15 juillet 2020, R.G. 20/970/A, disponible sur Terra Laboris.

¹⁵ Cass., 9 octobre 2017, S.16.0084.N, disponible sur Terra Laboris ; Cass., 22 janvier 2018, S.17.0024.F, disponible sur Terra Laboris.

¹⁶ Trib. trav. Charleroi (5^e ch.), 2 mai 2006, RG 65.993/R ; H. MORMONT et J. MARTENS, "Le caractère résiduaire des régimes", *Aide - sociale - intégration sociale. Le droit en pratique*, La Chartre, 2011, p. 355 ; P. VERSAILLES, *Le droit à l'intégration sociale*, Waterloo, Kluwer, 2014, p. 177.

¹⁷ C. trav. Bruxelles, 15 novembre 2017, R.G. n° 2016/AB/613, disponible sur Terra Laboris ; D. SIMOENS, *Handboek OCMW-dienstverlening : praktische handleiding voor een juridisch-correcte individuele dienstverlening*, op.cit., p. 125.

¹⁸ M. DE WILDE M. DE GROOF, S. CARPENTIER et D. TORFS, "Rapport de recherche "Les étudiants et le droit à l'intégration sociale"", disponible sur <https://www.mi-is.be/fr>, décembre 2011, p. 174.

de déterminer la véracité des déclarations des étudiants qui prétendent ne plus avoir de contact avec leurs parents et qui par conséquent demandent à bénéficier du taux isolé¹⁹. Finalement, les critères permettant de distinguer le statut de cohabitant du statut isolé ne sont pas appliqués correctement et sont sources d'**insécurité juridique**, en plus de l'impact sur la **pauvreté** des demandeurs.

Une autre difficulté qui ressort de notre enquête réside dans le fait que certains CPAS prennent (quasi) automatiquement en compte les ressources des parents pour évaluer le droit au RI de l'étudiant, ce qui peut avoir un impact important sur le montant du RI octroyé à l'étudiant. Or, comme indiqué ci-dessus, il s'agit uniquement d'une prise en compte facultative, qui doit être justifiée. Une des participantes à l'enquête affirme : *"J'ai eu le taux cohabitant sous déduction des revenus de ma mère (chômage) donc je percevais 30 euros par mois. J'ai introduit mon dossier au conseil afin qu'ils ne prennent plus en compte son revenu. Finalement, ils ont décidé de prendre en compte la moitié de ses revenus. Je touche donc 300 euros par mois"*.

¹⁹ M. DE WILDE et al, *Ibidem*, p. 175.

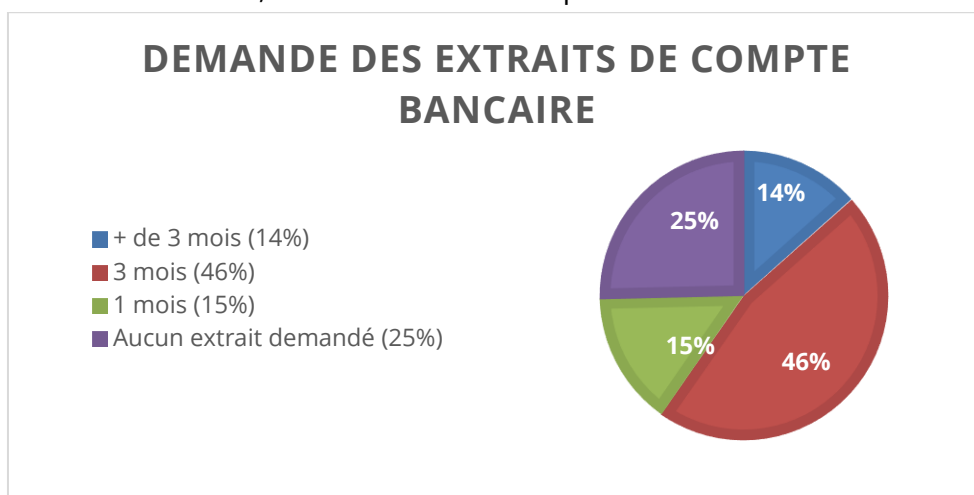
3. La demande systématique des extraits bancaires : une ingérence dans la vie privée qui doit rester le dernier recours et être justifiée

Exiger les extraits de compte bancaire peut **parfois** être un moyen utile pour **l'évaluer les ressources** du demandeur²⁰. La demande des extraits de compte doit toutefois être motivée par **l'objectif de contrôle des conditions d'octroi**²¹. Cette demande, qui constitue une **atteinte à la vie privée**, n'est pas considérée comme illégale si (et uniquement si) elle est **proportionnée** à l'objectif poursuivi et si **aucun autre moyen moins intrusif n'est envisageable** pour recueillir l'information recherchée. La consultation des extraits bancaires doit donc intervenir en **dernier recours**.

En pratique, on observe, dans l'enquête que nous avons menée, que plus de 70% (49 sur 67) des étudiants interrogés sont sommés d'apporter une copie de leurs extraits bancaires pour des informations que le CPAS pourrait obtenir autrement, par exemple via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

L'enquête relève également que parmi les 67 étudiants interrogés, la demande d'extraits de compte a porté :

- pour 9 d'entre eux sur plus de 3 mois précédant la demande ;
- pour 31 d'entre eux sur les 3 mois précédant la demande ;
- pour 10 d'entre eux sur 1 mois ;
- pour 17 d'entre eux, aucun extrait de compte n'a été demandé.



²⁰ Circulaire portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale exigée dans le cadre de la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale et dans le cadre de l'aide sociale accordée par les CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965, p. 5, disponible sur <https://www.mi-is.be>.

²¹ Cass., 22 juin 2015, S.14.0092.F/1, Juportal ; C. trav. Bruxelles, 24 juin 2020, R.G. n° 2019/AB/266, Terra Laboris ; C. LANSSENS, "Le droit à la vie privée des demandeurs du revenu d'intégration : quel équilibre pour quelles ingérences?", *Questions choisies en droit de la sécurité sociale*, Liège, Anthemis, coll. "Commission université palais", 2021, p. 188.

Une étudiante affirme que cette demande a été à l'origine du refus de l'octroi de son aide, le CPAS ayant trouvé un virement de 100 euros sur son compte 3 mois avant sa demande. Ce refus pose problème étant donné que le CPAS est censé analyser l'**absence de ressources suffisantes au jour de la demande** et non 3 mois avant celle-ci.

Plus de la moitié des étudiants interrogés s'oppose à cette méthode qui est source de **stress** et de **violation** de leur **intimité** : "Ça me fait peur d'être scrutée comme ça, j'ai l'impression que chacune de mes dépenses sont analysées et jugées" ; "Beaucoup trop intrusive, l'impression d'être contrôlée dans tous mes mouvements, de ne pas être libre..." ; "Le regard de l'autre est important pour moi, et le fait qu'une personne puisse voir comment je dépense mon argent, je trouve ça très indiscret... . Par exemple, j'aime bien me faire plaisir en m'achetant des jeux mais bon je suis gênée qu'elle puisse savoir que je joue encore à des jeux vidéo à mon âge..." ; "J'ai fortement hésité à introduire une demande car je trouve cela très intrusif" ; "J'ai dû me montrer malhonnête à certains moments car je devais justifier des dépenses au risque de devoir être diminué du RI ou rembourser un montant".

4. L'aide médicale : une complexité décourageante à résoudre

L'aide médicale proposée par le CPAS consiste en une **aide financière** destinée à **couvrir les frais médicaux**. Cette aide ne se présente pas sous la forme d'une somme d'argent versée directement, mais plutôt comme une **prise en charge directe** par le CPAS auprès du prestataire de soins de la quote-part personnelle des frais médicaux (ticket modérateur).

Pour bénéficier de cette aide médicale, il est nécessaire de démontrer un **état de besoin**. La personne concernée doit ne pas être en mesure de subvenir à ses besoins essentiels et de payer ses dépenses médicales tout en maintenant une qualité de vie décente.

L'aide médicale prend généralement la forme d'une **carte santé**. La **carte santé** est délivrée par le CPAS et est valide pour une **durée** et des **prestations spécifiques**. On retrouve en principe sur cette carte santé, le nom du médecin ainsi que le nom de la pharmacie dans laquelle l'étudiant peut se rendre pour bénéficier de la gratuité d'une partie des médicaments²². La carte santé permet de ne pas avoir à demander l'autorisation du CPAS avant chaque consultation.

La carte santé peut donner accès aux **réquisitoires**. Le réquisitoire est un moyen de paiement délivré par le CPAS qui donne un **accès gratuit aux soins médicaux**. Ce document assure aux prestataires de soins que les frais seront pris en charge par le CPAS²³. Afin d'obtenir ce réquisitoire, l'étudiant doit se rendre au service réquisitoire de son CPAS, conformément aux horaires et jours spécifiés par celui-ci. Il s'agit d'un système similaire à l'obtention de tickets à la commune, qui peut prendre un certain temps. Pour 13 étudiants sur 20, le processus pour recevoir ce réquisitoire les **décourage** la plupart du temps à aller en chercher un et par conséquent à aller chez le médecin. C'est un système que 16 étudiants sur 23 qualifient de **stigmatisant**. Comme le souligne un étudiant "Si tu es malade, c'est une démarche en plus qui n'est pas cool et peut démotiver certains d'aller chez le médecin". Un autre étudiant demande d'"Au moins, donner la possibilité de demander/recevoir le réquisitoire par mail! C'est une perte de temps énorme pour les étudiants de devoir se rendre en personne au CPAS ... cours/stage etc."

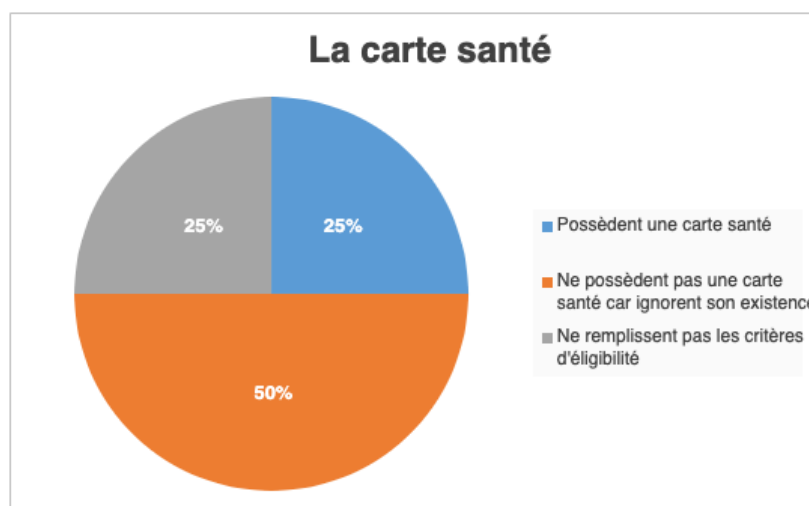
10 étudiants sur 29 n'ont jamais entendu parler de la carte santé tandis que 9 sur 29 en ont déjà entendu parler mais ne savent pas de quoi il est question. Pour les étudiants qui savent ce qu'est une carte santé, la majorité d'entre eux en ont été informés par le biais d'un ami, d'un membre de la famille, etc. et non par leur assistant social.

²² SPP Intégration sociale, "Guide de l'aide médicale", juillet 2019, disponible sur <https://www.mi-is.be/fr>.

²³ SPP Intégration sociale, "Focus n°31 : l'aide médicale de 2005 à 2020", septembre 2022, p. 3, disponible sur <https://www.mi-is.be/fr>.

Par ailleurs, outre la carte santé et l'aide du CPAS, les personnes qui ont de faibles revenus peuvent bénéficier du **statut BIM** (Bénéficiaire de l'Intervention Majorée), indépendamment du fait d'être bénéficiaire d'un RI. Le statut BIM permet de recevoir un remboursement plus élevé des soins de santé (ticket modérateur plus faible)²⁴.

L'étudiant qui bénéficie d'un RI ou d'une aide financière équivalente pendant une période de 3 mois sans interruption ou de 6 mois avec interruption, a droit au statut BIM et donc à une intervention majorée dans ses frais médicaux. On observe toutefois dans notre enquête que 10 étudiants sur 30 n'ont jamais entendu parler du statut BIM et que 7 étudiants sur 30 en ont déjà entendu parler mais ne savent pas de quoi il est question. Il convient de se poser la question de la **pertinence** du maintien de la carte santé et du système du réquisitoire. Sur 30 étudiants, seuls 6 possèdent une carte santé. 12 d'entre eux n'en possèdent pas car ils ignorent tout simplement l'existence de cette carte, 6 autres étudiants disent ne pas remplir les critères d'éligibilité sans même savoir quels sont ces critères. Il est peut-être temps d'envisager une **automatisation des procédures**, notamment dans un domaine aussi crucial que la santé. L'étudiant devrait simplement présenter sa carte d'identité, ce qui permettrait aux prestataires de soins de vérifier rapidement s'il bénéficie de la gratuité des soins ou non. Cette situation est d'autant plus préoccupante que plus de la moitié des étudiants interrogés déclarent attendre d'être dans un état critique avant de consulter un médecin.



²⁴ Institut national d'assurance maladie-invalidité, "Intervention majorée : meilleur remboursement de frais médicaux", mai 2023, disponible sur <https://www.inami.fgov.be/fr/Pages/default.aspx>.

Conclusion - Les pistes possibles : quelles leçons en tirer ?

Selon moi, il serait certainement opportun d'**encadrer davantage la marge de manœuvre des CPAS** en apportant plus de précisions dans la circulaire du SPP Intégration sociale du 3 août 2004 (ce qui est également l'avis de la moitié des étudiants interrogés) **sans pour autant supprimer l'autonomie des CPAS**.

Du côté des assistants sociaux, la majorité est favorable à la conservation de leur autonomie ("chacun a son propre vécu, sa propre histoire, ce qui convient à l'un ne conviendra pas à l'autre") tandis que pour une minorité des assistants sociaux interrogés, il faudrait "davantage aller vers une égalisation et un traitement plus uniforme des demandes. Il n'est pas normal que tel CPAS ait la réputation d'être "plus cool" qu'un autre". D'autres assistants sociaux apportent une réponse plus nuancée : "il est évident que si nous prônons une justice sociale, l'aide doit être identique qu'importe le lieu de résidence. Il y a néanmoins toujours des situations exceptionnelles qui méritent d'être discutées" ; "il faut des règles fixes pour tout le monde mais adéquates aux différentes tranches de la population".

Il serait également pertinent, selon moi, de **contrebalancer la marge discrétionnaire du CPAS par une optimisation du droit procédural** des demandeurs d'aide. Cela passerait par une amélioration des procédures légales et administratives utilisées par les CPAS. Cela pourrait inclure des mesures telles que l'**amélioration de la clarté des règles** et la mise en place de **garanties procédurales** pour assurer une protection adéquate des droits des personnes. Plus de 80% des étudiants questionnés estiment ne pas être assez informés sur leurs droits. "Les CPAS doivent mieux expliquer les droits, je n'étais pas au courant de 80% de mes droits, la plupart je les ai appris via une amie ou via ce formulaire". Concernant les assistants sociaux, ils sont majoritairement conscients de cette difficulté et déplorent leur manque de temps pour mener à bien leurs missions. Enfin, il faudrait aussi insister sur une **formation continue des assistants sociaux** afin qu'ils soient bien au courant des réglementations en vigueur.

Amal Akoudad

Annexe : Questions posées lors des enquêtes

1. Enquête sur la carte santé (2023)

- 1) De quel CPAS viens-tu ?
- 2) Quel âge as-tu ?
- 3) Quand tu as des problèmes de santé, as-tu tendance à :
 - te rendre directement chez le médecin
 - attendre que tu sois dans un réel état critique
 - ne pas te rendre chez le médecin en raison des coûts que cela implique
 - autre
- 4) Sais-tu ce qu'est le statut BIM (bénéficiaire de l'intervention majorée) ?
 - oui et je sais ce que ce statut implique
 - j'en ai déjà entendu parler mais je ne sais pas trop de quoi il est question
 - non je n'en ai jamais entendu parler
 - autre
- 5) Es-tu bénéficiaire du statut BIM ?
 - oui
 - non
- 6) Sais-tu ce qu'est une carte santé?
- 7) Si tu as répondu oui à la question précédente, d'où as-tu eu connaissance de la carte santé ?
 - par mon assistant social
 - par un ami, famille, etc.
 - je n'ai jamais entendu parler de la carte santé
 - autre
- 8) Possèdes-tu une carte santé?
 - oui et je suis bénéficiaire d'un RI au taux isolé
 - oui et je suis bénéficiaire d'un RI au taux cohabitant
 - non je suis bénéficiaire d'un RI au taux isolé
 - non je suis bénéficiaire d'un RI au taux cohabitant
- 9) Si tu as répondu non à la question précédente, pour quelles raisons tu n'en bénéficies pas ?
- 10) As-tu eu une carte santé dans le passé mais qu'on t'a retirée ?
- 11) Si tu as répondu oui à la question précédente, connais-tu la raison de son retrait ?
- 12) Pour pouvoir bénéficier de la gratuité de tes soins, dois-tu te rendre à ton CPAS pour recevoir un réquisitoire ou dois-tu juste montrer ta carte d'identité au prestataire de soins ?
 - je dois apporter un réquisitoire pour mes rendez-vous médicaux
 - je dois juste donner ma carte d'identité pour bénéficier de la gratuité/d'un taux réduit de mes soins de santé
 - autre
- 13) Dans le cas où tu dois chercher un réquisitoire à ton CPAS, le processus pour le recevoir te décourage-t-il ?
 - oui je suis embêté par la procédure, ce qui me décourage la plupart du temps à aller chercher un réquisitoire/à aller chez le médecin
 - oui je suis embêté par la procédure mais je prends quand même la peine d'aller chercher un réquisitoire pour tous mes rendez-vous
 - non il est normal de réaliser ces démarches pour bénéficier d'un gratuité des soins
 - autre
- 14) As-tu des remarques?

2. Enquête dans le cadre du TFE (2022)

a. Questionnaire pour les bénéficiaires

- **Informations générales :**
 - Quel âge avez-vous ?
 - A quel CPAS appartenez-vous ?
 - Depuis combien de temps êtes-vous suivis par le CPAS ?
 - Quel enseignement suivez-vous (secondaire / haute école / universitaire) ?
- **Informations par rapport à la pratique concernant les extraits de compte :**
 - Votre assistant social (AS) vous a-t-il déjà demandé de lui faire parvenir une copie de vos extraits de compte? Si oui, à quel moment (lors de l'introduction de votre dossier / lors de chaque révision annuelle / autre) et sur quelle période porte la demande (les extraits de compte du dernier mois / des 3 derniers mois / autre)
 - Votre assistant social vous demande-t-il la preuve du montant de vos allocations familiales ?
 - Dans le cas où vous avez été mis au courant de la possibilité de bénéficier d'une aide financière pendant la crise COVID-19 pour l'achat d'un ordinateur, vous a-t-on demandé une copie de vos extraits de compte pour pouvoir bénéficier de cette aide ?
 - Êtes-vous en accord avec cette pratique ou la trouvez-vous trop intrusive ?
 - Cette pratique a-t-elle constitué un frein, un problème dans votre relation avec le CPAS ?
- **Informations par rapport à la condition de disposition au travail :**
 - Qu'est-il attendu de la part de votre AS ? (travailler les week-ends / en semaine / uniquement les grandes vacances / autre)
 - Lorsque vous n'avez pas de seconde session, est-il attendu de la part de votre CPAS que vous travailliez 1 mois, 2 mois, moins d'1 mois ?
 - Ressentez-vous une pression par rapport à la recherche d'un job étudiant?
 - Dans la recherche d'un job étudiant, le CPAS vous a-t-il déjà aidé? Si oui de quelle manière ? (par la rédaction d'un cv / par la proposition d'un travail étudiant au CPAS / autre)
 - Quelles démarches vous est-il demandé par votre CPAS pour montrer votre disposition à travailler? (preuve de l'envoi de 10 CV / + 10 CV / - de 10 CV / recherche doit être espacée dans le temps / toutes les recherches peuvent avoir lieu le même jour / autre)
 - Dans le cas où vous ne trouvez pas un job étudiant pendant les grandes vacances, avez-vous une suspension automatique du RI pendant 1 mois? Si tel est le cas, votre assistant social vous a-t-il déjà demandé la raison pour laquelle vous n'avez pas trouvé de job étudiant ?
 - Dans le cas où votre RI a été suspendu pendant 1 mois de vacances en raison de l'absence de job étudiant trouvé, cette sanction était-elle inscrite dans votre PIIS ou a-t-elle été prise sur le moment même ?

- Dans le cas où votre RI a été coupé, par exemple pendant 1 mois de vacances, votre assistant social vous a-t-il demandé comment allez-vous faire pour vous en sortir ?
- Avez-vous été mis au courant de la possibilité de travailler dans les secteurs vitaux pendant la crise Covid 19 sans être déduit au niveau de votre RI? Si oui, par qui avez-vous été mis au courant : votre assistant social / les réseaux sociaux, journal, etc / un ami, un proche, etc)²⁵
- Etes-vous au courant de la nouvelle réglementation par rapport au nouveau taux d'exonération (264,13 euros/mois) applicable dès le 1er janvier 2022? Si oui, par qui avez-vous été mis au courant : votre assistant social / les réseaux sociaux, journal, etc / un ami, un proche, etc)
- En imaginant être payé 10 euros de l'heure, vous pourriez travailler environ 6h par semaine. Pensez-vous pouvoir trouver un job étudiant qui accepterait de vous engager pour 6h par semaine ?
- Avez-vous déjà effectué un travail étudiant en noir ?
- Avez-vous déjà essayé de rechercher un job étudiant en noir ?
- Avez-vous rencontré des difficultés avec le CPAS suite à la prestation d'un job étudiant (coupure du RI, calculs incorrects du RI, etc) ?
- **informations par rapport à la cohabitation :**
 - Etes-vous ou avez-vous déjà été sous le statut de cohabitant ?
 - Le CPAS vous a-t-il considéré à tort comme devant avoir le statut de cohabitant ?
 - Avez-vous rencontré des difficultés sous ce statut ?
 - Avez-vous ou vous voyez-vous mentir sur votre situation (ex : dégradation des liens familiaux) pour pouvoir bénéficier d'un taux plus avantageux ?
- **informations par rapport à la relation entre l'assistant sociale et le bénéficiaire :**
 - Accordez-vous une importance à la qualité de votre relation avec vos assistants sociaux ?
 - A quelle fréquence voyez-vous votre assistant social? (1 fois par an / 2 fois par an / + de 2 fois par an / jamais : uniquement des relations par mail ou téléphone)
 - Arrivez-vous à communiquer facilement avec votre assistant social : réponse de votre mail : le jour même ou le jour d'après / dans la semaine / plus d'une semaine / dans le mois / jamais de réponse / réponse d'appel téléphonique : tout le temps / en général / rarement / jamais
 - En cas d'échec scolaire, avez-vous un soutien de votre assistant et des propositions de sa part pour remédier à votre situation (proposition de cours particuliers, professeurs particuliers, etc)

²⁵ Circulaire du Ministre des Classes moyennes, des indépendants, des PME, de l'agriculture et de l'intégration sociale concernant l'arrêté royal du 4 juin 2020 modifiant l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale qui prévoit deux mesures destinées à soutenir les bénéficiaires du revenu d'intégration, disponible sur <https://www.mi-is.be/fr/reglementations/arrete-royal-du-4-juin-2020-modifiant-larrete-royal-du-11-juillet-2002-portant> (prolongée par l'arrêté royal du 2 mai 2021 prolongeant diverses mesures prises en matière de chômage dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19 et modifiant l'arrêté royal du 20 janvier 2021 relatif à l'octroi d'un complément pour les travailleurs qui ont été mis en chômage temporaire en 2020, *M.B.*, 2021.

- Comment qualifieriez-vous votre assistant social : indisponible / peu disponible / disponible / souvent disponible / en vacances ou en congé maladie
- Les relations avec votre AS ont-elles continuées à être digitalisées même après la crise COVID-19 ?
- Quand votre AS vous demande de faire quelque chose (ex : demande des extraits de compte en banque pour la révision du dossier, demande de procéder à des recherches pour un job étudiant, etc.), vous cherchez à comprendre la raison de la demande / vous exécutez ce qu'il demande pour éviter tout souci dans la crainte de rendre votre relation conflictuelle voire de perdre votre aide / autre
- Percevez-vous le CPAS comme une source de stress ?
- Vous êtes-vous senti soutenu par le CPAS pendant la crise de la COVID 19 ?
- Etiez-vous au courant de la possibilité de bénéficier d'une aide financière pour l'achat d'un ordinateur? Si oui, de quel montant s'agissait-il? moins de 100 euros / 100 euros / 200 euros / 300 euros / 400 euros / 500 euros / + de 500 euros / autre
- Comment décririez-vous la relation avec votre assistant social : inexistante / conflictuelle / apaisante / votre assistant vous apporte un soutien / vous met des bâtons dans les roues
- Le CPAS vous a-t-il toujours permis de vous faire entendre avant la décision d'une coupure de votre RI ?
- Pensez-vous être assez informé et de façon claire sur vos droits ?
- **Autres :**
 - Apportez-vous une importance à la règle selon laquelle il faut conserver le même CPAS lors de vos études ?
 - Cette règle constitue-t-elle un désavantage pour vous ?
 - Prévenez-vous votre assistant social quand vous partez en vacances ?
 - Dans le cas où vous êtes déjà parti en vacances sans jamais avoir prévenu votre assistant social, s'est-il déjà questionné par rapport au fait que vous n'êtes jamais parti en vacances ?
 - Êtes-vous pour la conservation de la marge de manœuvre, l'autonomie des CPAS ou pour une égalisation entre tous les bénéficiaires (règles fixes pour tout le monde permettant de savoir à quoi s'attendre) ?
 - Avez-vous des recommandations pouvant améliorer l'intervention du CPAS ?

b. Questionnaire pour les assistants sociaux

- **Informations générales :**
 - dans quel CPAS travaillez-vous ?
- **Informations par rapport aux extraits de compte bancaire :**
 - Demandez-vous au bénéficiaire que vous suivez une copie de ses extraits de compte ? Si oui, à quel moment (lors de l'introduction du dossier / lors de chaque révision annuelle / autre) et sur quelle période porte la demande (les extraits de compte du dernier mois / des 3 derniers mois / autre)
 - Avez-vous contacté l'ensemble des étudiants que vous suivez concernant la possibilité d'un financement par le CPAS pour l'achat d'un ordinateur ? Si oui, cet

achat était-il conditionné à une copie des extraits de compte du bénéficiaire afin de vérifier qu'il était dans la nécessité ?

- Êtes-vous en accord avec cette pratique ou la trouvez-vous trop intrusive ?
- Cette pratique a-t-elle constitué un frein, un problème dans votre relation avec le bénéficiaire ?

- **Informations par rapport à la disposition au travail :**

- Qu'est-il attendu de l'étudiant par rapport aux jobs étudiants? (travailler en semaine / en week-end / pendant les grandes vacances)
- Avez-vous le temps d'aider, soutenir l'étudiant dans sa recherche d'un job étudiant? Si oui, comment ?
- Comment l'étudiant doit montrer sa disposition à travailler ? (en envoyant x nombre de CV / recherche espacée dans le temps, etc)
- Que se passe-t-il si l'étudiant ne trouve pas de job étudiant ?
- Dans le cas où l'étudiant n'a pas de seconde session, attendez-vous de lui qu'il travaille pendant les deux mois de vacances ou uniquement 1 mois ou moins encore ?
- Avez-vous déjà eu connaissance de la part d'un des bénéficiaires que vous suivez qu'il travaillait en noir ? si oui, quelle a été votre réaction : compréhension / dénonciation / autre
- Avez-vous mis au courant les étudiants que vous suivez par rapport à l'exonération des jobs dans les secteurs vitaux prévue pendant la crise COVID-19 ?
- Avez-vous mis au courant les étudiants que vous suivez par rapport à la nouvelle réglementation qui aligne le taux d'exonération des boursiers à celui des non boursiers (d'application depuis le 1er janvier 2022) ?
- Pensez-vous qu'il est possible de trouver un job étudiant qui vous engage pour 6h par semaine, tout en évitant le travail en noir ?

- **Informations par rapport au statut de cohabitant :**

- de quelle façon procédez-vous pour déterminer si un bénéficiaire doit se trouver sous le statut de cohabitant ?
- rencontrez-vous des difficultés avec ce statut ?
- Avez-vous l'impression que l'enquête devant être menée pour la détermination du statut de cohabitant ou isolé entrave votre relation avec le bénéficiaire social? Vous sentez-vous détourné de votre rôle d'accompagnement ?
- Êtes-vous pour le maintien de ce statut ?

- **Informations par rapport à la relation entre l'assistant social et le bénéficiaire :**

- Accordez-vous une importance à la qualité de votre relation avec les bénéficiaires que vous suivez ?
- A quelle fréquence voyez-vous les bénéficiaires que vous suivez ?
- Arrivez-vous à communiquer facilement avec les bénéficiaires ?
- En général, comment qualifieriez-vous votre relation avec les bénéficiaires ? conflictuelle / apaisante / inexistante / autre
- Suite à la crise COVID-19, les relations ont été digitalisées. Ont-elles continué à être digitalisées après la crise ?
- Pensez-vous informer au mieux les bénéficiaires sur leurs droits ?

- En cas d'échec scolaire, que proposez-vous aux étudiants ?
- Avez-vous l'impression d'aider au mieux les bénéficiaires que vous suivez? Pensez-vous pouvoir faire mieux? Si oui, qu'est-ce qui vous en empêche ?
- **Autres :**
 - Êtes- vous pour la conservation de la marge de manœuvre, l'autonomie des CPAS ou pour une égalisation entre tous les bénéficiaires (règles fixes pour tout le monde permettant de savoir à quoi s'attendre) ?