

# Le CPAS en pratique

## Pourquoi cette fiche ?

Cette fiche vous aide, en tant qu'étudiant, à comprendre :

- le processus de demande d'aide sociale ;
- comment se passent vos contacts avec le CPAS (Centre Public d'Action Sociale) en Belgique.

Cette fiche donne des informations importantes, des liens utiles, des conseils pratiques, et répond aux questions les plus fréquentes concernant les démarches pour demander l'aide du CPAS. Elle contient seulement les informations les plus importantes et n'est donc pas exhaustive.

Pour plus de détails sur l'aide sociale et vos droits sociaux, consultez gratuitement notre guide de l'aide sociale pour les étudiantes et les étudiants [ici](#).

Si vous avez des questions ou des difficultés liées à votre demande d'aide au CPAS, vous pouvez consulter la Street Law Clinic en droit social ([streetlawclinic@ulb.be](mailto:streetlawclinic@ulb.be)).

## Table des matières

### A. Le CPAS. Que faut-il savoir à ce sujet ?

1. Qu'est-ce qu'un CPAS ?
2. Qui fait quoi dans un CPAS ?
3. Quel type d'aide le CPAS propose-t-il ?

### B. Comment recevoir une aide du CPAS ?

1. Quel CPAS peut m'aider ?
2. Quand contacter mon CPAS ?
3. Comment contacter mon CPAS ?
4. Contenu de ma demande
5. Les documents à donner au CPAS
6. Je ne parle ni le français ni le néerlandais

### C. La procédure

### D. Conseils et outils pratiques

## A. Le CPAS. Que faut-il savoir à ce sujet ?

### 1. Qu'est-ce que le CPAS ?

L'abréviation CPAS (ou OCMW en néerlandais) correspond à « Centre Public d'Action Sociale ».

Le CPAS est un **service public** qui donne l'aide sociale aux personnes, dans les conditions déterminées par la loi. Son but est de permettre à tout le monde de pouvoir **vivre dignement**.

Chaque **commune** a son propre CPAS.

Pour trouver le CPAS de votre commune, vous pouvez consulter la liste et la carte de tous les CPAS [ici](#) (sur le site web du SPP Intégration Sociale).

### 2. Qui fait quoi dans un CPAS ?

Sans entrer dans les détails de l'organisation, chaque CPAS a 2 organes principaux :

- le Conseil de l'Action Sociale qui dirige le CPAS ;
- le Comité Spécial du service social (appelé le « **comité** »), qui est en fait une branche du Conseil de l'Action Sociale, qui prend toutes les décisions concernant les demandes d'aide.

Chaque CPAS a au moins 1 **travailleur social**, qui est en général un assistant social. Cette personne traite votre demande d'aide sociale, garde et met à jour votre dossier, et est généralement votre contact direct avec le CPAS. Chaque demandeur a un assistant social particulier.

Souvent, le CPAS lui-même est divisé en différentes **unités**. Par exemple : une cellule formation, culture, logement, jeunes/18-25 ans, etc. Pour recevoir certaines aides spécifiques, vous devez vous adresser à ces différentes cellules du CPAS. Demandez plus d'informations à votre assistant social.

### 3. Quel type d'aide le CPAS propose-t-il ?

Le CPAS donne une **aide financière** : le revenu d'intégration ou une aide financière équivalente.

Le CPAS peut aussi proposer d'autres aides, appelées « **aides sociales** » :

- Logement
- Aide médicale
- Aide pour les soins à domicile
- Mise au travail
- Médiation de dettes
- Aide psychosociale
- Assistance judiciaire
- Admissions dans des institutions
- Accueil de crise
- Accompagnement et aide financière pour l'approvisionnement en énergie
- Chèques culture
- Achat de couches pour bébé
- etc.

Tous les CPAS ne proposent pas les mêmes aides. Demandez à votre CPAS quelles aides il propose.

## B. Comment recevoir une aide du CPAS ?

### 1. Quel CPAS peut m'aider ?

En tant qu'étudiant, vous devez demander l'aide du CPAS de la **commune où vous êtes domicilié au moment de votre première demande.**

Pour que le CPAS soit compétent, vous devez être domicilié (= inscrit au registre de la commune).

Si le CPAS n'est pas compétent pour vous aider, il doit envoyer votre demande d'aide au CPAS compétent et vous en avvertir.

**Attention :** le 1<sup>er</sup> CPAS reste compétent pendant toute la durée ininterrompue de vos études, **même si vous déménagez pendant vos études.** Si le 1<sup>er</sup> CPAS a refusé votre 1<sup>ère</sup> demande et si vous avez ensuite déménagé dans une autre commune, c'est toujours le 1<sup>er</sup> CPAS qui est compétent. C'est une règle spécifique pour les étudiants.

## 2. Quand contacter mon CPAS ?

Il n'y a pas de date fixe à laquelle vous pouvez ou devez contacter un CPAS. **Quand vous avez besoin d'aide**, contactez le CPAS compétent.

Le CPAS doit prendre sa décision **30 jours** après votre demande (en pratique ça prend parfois plus de temps).

Quand la procédure est finie le CPAS vous donne l'aide **rétroactivement**, à partir du jour de votre demande.

Par exemple, si vous avez introduit une demande d'aide le 20 mars, le CPAS prend sa décision le 20 avril, mais vous recevez une aide pour les 11 jours restants de mars et les 20 premiers jours d'avril.

Pour accélérer la procédure, même si vous n'avez pas encore tous les documents, contactez le CPAS le plus tôt possible.

## 3. Comment contacter mon CPAS ?

Cela varie d'un CPAS à l'autre. En principe, vous pouvez demander l'aide du CPAS via :

- un e-mail ;
- un courrier par la poste ;
- un appel téléphonique ;
- une rencontre en personne ;
- etc.

Par exemple, le site web du CPAS de Saint-Gilles a un formulaire pour introduire une demande d'aide. Auprès du CPAS d'Anderlecht vous pouvez introduire une demande par téléphone, par email ou pendant votre visite au CPAS.

Pour savoir comment vous pouvez demander une aide, vérifiez les informations de votre CPAS (souvent publiées sur son site web).

Nous vous recommandons de contacter votre CPAS **par écrit**. Cela vous permettra d'éviter les files d'attente et vous aurez une preuve écrite de l'introduction de votre demande.

**Attention** : si vous décidez d'aller personnellement au CPAS, notez les heures d'ouverture du CPAS (souvent fermé sur l'heure de midi). Tenez également compte de la charge de travail des CPAS et arrivez tôt pour éviter les files d'attente.

**Important : le CPAS doit vous donner un accusé de réception.** Cet accusé de réception permet d'avoir la preuve de la date et du contenu de votre demande et donc de calculer les délais.

#### 4. Contenu de ma demande

Il n'y a pas d'exigence formelle.

Expliquez **votre situation** et pourquoi vous pensez avoir droit à une aide du CPAS.

Il y a 6 conditions à remplir pour avoir droit au revenu d'intégration (la nationalité, l'âge, la résidence en Belgique, ne pas disposer de ressources suffisantes, être disposé à travailler, avoir fait valoir vos droits aux autres types de l'aide financière).

Vous pouvez utiliser cette structure :

1. Information générale sur **vous** (votre nationalité, votre âge, votre domiciliation, etc.).
2. Information sur **vos ressources** (salaire d'un job, allocations familiales, aide de vos parents, etc.).
3. Votre **situation familiale** (si vous avez déménagé de chez vos parents, expliquez les raisons de votre déménagement, la situation financière de vos parents, la composition de votre famille, etc.).
4. Vos **études** (qui augmentent vos chances de trouver un travail plus tard et qui vous empêchent de travailler pleinement pour le moment).
5. Indiquez si vous avez droit à d'**autres types d'aides** financières (chômage, mutuelle, etc.) et si vous avez demandé une bourse.

Vous pouvez terminer par une brève description de votre **motivation** (par exemple, indiquez que vous voulez vous consacrer entièrement à vos études, que les études demandent beaucoup d'efforts et de temps).

**La Street Law Clinic peut vous aider à écrire cette lettre.**

## 5. Les documents à donner au CPAS

Il n'y a pas une liste complète des documents à donner qui vaut pour tous les CPAS.

Parfois un CPAS publie sur son site web la liste des documents dont il a besoin.

En règle générale, cette liste de documents comprend :

- Une copie de votre **carte d'identité** (recto-verso) ;
- Une copie de votre **contrat de bail** et les **confirmations de paiements du loyer pour les derniers mois** (que vous pouvez généralement télécharger depuis votre compte en ligne auprès de votre banque) ;
- Votre **composition de ménage** (que vous pouvez obtenir dans votre commune ou télécharger en ligne. Consultez le site web de votre commune pour plus d'informations) ;
- Un **relevé de votre compte bancaire** (une capture d'écran du solde de votre compte du jour de votre demande est suffisante pour une demande de revenu d'intégration) ;
- La confirmation de **l'inscription dans votre établissement d'enseignement** pour l'année en cours pour laquelle l'aide est demandée, un **calendrier** et une **description de votre programme scolaire** confirmant que vous ne pouvez pas travailler (vous pouvez télécharger ces documents depuis votre compte sur le site web de votre établissement d'enseignement ou contacter l'administration de votre établissement d'enseignement).

Le CPAS ne peut **pas vous demander des documents qu'il a déjà** (p. ex. parce que vous les avez déjà donnés au CPAS) ou qu'il peut obtenir autrement (p. ex. vos fiches de paie que le CPAS peut voir sur la Banque Carrefour de Sécurité Sociale). Mais pour aller plus vite, si cela vous convient, vous pouvez évidemment lui donner ces documents.

## 6. Je ne parle ni le français ni le néerlandais

Allez au CPAS avec une personne qui peut vous aider pour la traduction.

Si vous ne pouvez pas le faire, informez le CPAS lors de votre demande d'aide et indiquez les langues que vous parlez.

## C. La procédure : que se passe-t-il après ma demande d'aide ?

### 1 Demander l'aide du CPAS

Selon votre situation, vous pouvez demander un revenu d'intégration\* (RI) et/ou une aide sociale\* au CPAS\* (voyez ci-dessus les fiches n° 1 et n° 2).

Vous pouvez faire vos demandes au CPAS\*:

- **oralement**; ou
- par **écrit**, en envoyant un **courrier recommandé** (payant) ou un **e-mail** (gratuit).

Gardez toujours une **trace écrite** de votre demande.

Faites attention de vous adresser au bon CPAS (voir fiche n° 11).



### 2 Enquête sociale

Le CPAS enquête sur votre situation personnelle et familiale. Cette étape est nécessaire pour qu'il vérifie si vous remplissez les conditions d'octroi du RI ou de l'aide sociale et analyse votre demande.

Vous devez **collaborer** avec le CPAS dans son **enquête**.

Mais le CPAS doit respecter :

- le **secret professionnel** ;
- votre droit à la **vie privée** (voir fiche n° 13).



### 3 Audition

Vous pouvez **demandeur** à être entendu par le CPAS.

- Si vous demandez le **RI**, le CPAS doit vous **informer** par écrit de votre **droit à être entendu**. Dans ce cas, le CPAS ne peut pas refuser de vous entendre.
- Si vous demandez une **aide sociale**, le CPAS n'est **pas obligé de vous entendre**. Mais en pratique les CPAS acceptent souvent les demandes d'audition concernant l'aide sociale.

Nous vous conseillons d'aller à l'audition avec une personne compétente en droit de l'aide sociale (un avocat, une association spécialisée, la Street Law Clinic en droit social de l'ULB, etc.).

Pour plus d'informations sur ces aides, voyez ci-dessous la question n° 3).



### 4 Décision du CPAS

Le CPAS décide de vous donner des **aides ou non**.

Il doit prendre sa décision dans les **30 jours** de votre demande.

Il doit ensuite vous envoyer sa décision dans les **8 jours ouvrables\*** qui suivent.

**3 situations** sont alors possibles :

1. le CPAS vous accorde l'aide;
2. le CPAS ne prend pas de décision dans le délai;
3. le CPAS refuse de vous octroyer une aide.

## D. Conseils et outils pratiques

### Soyez honnête et précis

Donnez des **informations exactes** dans votre demande.

Informez le CPAS de **tout changement** dans votre situation qui peut avoir un impact sur l'aide du CPAS (par exemple : nouveau job, déménagement, changement d'études, etc.).

Falsifier des informations peut entraîner des complications et affecter vos droits.

### Gardez les coordonnées de votre assistant social

Vous pouvez lui demander sa carte professionnelle.

Ne perdez pas les informations concernant son nom, numéro de téléphone ou adresse électronique, car votre assistant social vous accompagne pendant toute la période où vous recevez une aide du CPAS (même si parfois vous changez d'assistant social référent).

Si vous perdez le contact avec votre assistant social, contactez l'adresse générale du CPAS pour demander les coordonnées de votre assistant social.

### Gardez des copies

Faites des copies de tous les documents que vous donnez au CPAS ou que le CPAS vous donne et conservez-les en lieu sûr. Cela peut être utile si jamais le CPAS égare certains documents.

### N'hésitez pas à faire un appel (contester une décision)

Familiarisez-vous avec la procédure d'appel au cas où le CPAS refuse votre demande ou si vous n'êtes pas d'accord avec une décision du CPAS. Comprenez vos droits dans le cadre de la procédure de recours.

### N'oubliez pas que vous avez droit à d'autres aides que le revenu d'intégration

Si vous avez des difficultés à payer vos factures ou à vous loger (par exemple), prévenez votre assistant social.

Le CPAS peut vous aider pour l'alimentation, pour payer vos factures médicales, etc. Vous pouvez avoir le tarif social pour le gaz et/ou l'électricité, de l'aide pour chercher du travail, une aide pour accéder à la culture, etc.