



Centre administratif Botanique  
Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165  
B – 1000 Bruxelles  
T. +32 2 508 85 86  
question@mi-is.be  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

Administratief Centrum Kruidtuin  
Finance Tower  
Kruidtuinlaan 50, bus 165  
B – 1000 Brussel  
T. +32 2 508 85 85  
vraag@mi-is.be  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

## CORONAVIRUS – QUESTIONS/REPONSES À L'APPLICATION DES MISSIONS LÉGALES DES CPAS

Au vu de la situation actuelle, respectant en cela les dernières directives du Conseil National de Sécurité, il convient, dans la mesure du possible, de limiter les contacts avec les usagers. Lorsque ces contacts sont nécessaires, il est primordial de respecter les mesures préventives d'hygiène et de maintenir une distance raisonnable entre les personnes.

Comme l'a indiqué la Première Ministre, l'aide aux personnes dans le besoin doit être assurée, dès lors il est indispensable **d'assurer une continuité dans les missions** du CPAS afin que les personnes les plus vulnérables puissent toujours y trouver le secours nécessaire.

Nous comprenons que sur le terrain, respecter les mesures strictes d'hygiène et de distanciation sociale tout en assurant la continuité des missions des CPAS est difficile.

Nous souhaitons vous permettre cette continuité en assouplissant au maximum les procédures à suivre pour remplir vos missions légales.

Vous trouverez ci-dessous une série d'informations pour vous y aider ; si vous souhaitez des informations complémentaires, nos collaborateurs restent à votre disposition via les numéros d'appels habituels ou par mail.

Les inspections sont momentanément suspendues mais les inspecteurs restent eux aussi à votre disposition pour vous aider au mieux à traverser cette période difficile.

### 1. Faut-il maintenir les permanences ?

Afin que les personnes qui n'ont pas de moyens téléphoniques ou électroniques puissent introduire des demandes, il est expressément demandé aux CPAS de **maintenir une permanence physique** conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 (c'est-à-dire au moins deux fois par semaine), dans le respect des mesures préventives d'hygiène et de distanciation sociale telles qu'établies par les autorités.

Cependant, il est conseillé d'aménager celles-ci de façon à éviter au maximum les contacts entre les personnes en fonction des dispositions de vos infrastructures; par exemple, toute personne entrante sera immédiatement orientée vers un espace sécurisé (éventuellement vitré), et en fonction de sa demande, soit sera prise en charge directement par un(e) travailleur(se) social(e), soit se verra fixer un rendez-vous ultérieur. Toute autre formule peut également être acceptée.

En outre, il n'est pas nécessaire de prévoir une permanence spécifique pour toutes les matières du CPAS. La permanence générale peut regrouper toutes les demandes et les renvoyer vers le service concerné qui doit aussi pouvoir les traiter, même en télétravail. Un document explicatif doit être

apposé sur les portes des permanences. Une adaptation du site internet de chaque CPAS est également vivement recommandée. Veillez à ce que ces informations soient compréhensibles pour le plus grand nombre.

Il est par ailleurs demandé aux CPAS de **d'assurer une permanence téléphonique toute la journée** pour pallier toute question ou inquiétude des usagers à ce sujet.

## 2. une demande d'aide peut-elle être introduite par téléphone ou moyens électroniques ?

En ce qui concerne les demandes des usagers du CPAS, celles-ci peuvent être prises par téléphone, par email ou tout autre moyen électronique. Si la demande est formulée par téléphone, il est recommandé de demander à la personne de la confirmer par SMS ; quel que soit le moyen utilisé pour introduire la demande, la personne indiquera au minimum son nom, son numéro de téléphone, son adresse et, si possible et connu, son numéro de registre national.

Lorsque le CPAS reçoit cette demande, il en accuse réception (retour SMS/mail/autre voie électronique, courrier). Par contre, la personne ne doit pas se présenter au CPAS pour signer le registre des demandes.

L'envoi par les moyens de communication expliqués ci-dessus d'une demande d'aide est à considérer comme une demande et doit être analysée par le CPAS.

## 3. le travailleur social doit-il rencontrer physiquement le demandeur/usager pour un entretien individuel ?

Il est nécessaire de privilégier les nouveaux canaux de communication. Lorsque cela est possible, il faut privilégier les canaux informatiques ou téléphoniques. Il est possible d'avoir des entretiens de visu avec les personnes par téléphone ou des applications informatiques comme Whatsapp, Skype, Facebook, Messenger, FaceTime, Zoom,...

Dans le cas où ce n'est pas possible et qu'il est nécessaire de rencontrer physiquement la personne, cette rencontre se fera sur la base d'un rendez-vous pour éviter un rassemblement de personnes dans une salle d'attente (voir supra). Il est aussi conseillé de mettre à la disposition du personnel et des demandeurs du savon, des gants jetables ou autres produits d'hygiène et de nettoyer régulièrement le matériel et objets touchés par les usagers (chaises, poignées de porte, ...)

## 4. Comment les enquêtes sociales doivent-elles être réalisées ?

La collecte des différents éléments demandés par l'assistant(e) social(e) pour réaliser son enquête sociale peut être faite par mail, par téléphone, par photos WhatsApp ou tout autre moyen électronique. En ce sens, je vous rappelle que les CPAS disposent de nombreux flux leur permettant d'obtenir une grande partie des informations nécessaires.

S'il est difficile pour les usagers d'obtenir certains documents demandés lors de l'enquête sociale, (exemple : preuve d'inscription comme demandeur d'emploi au FOREM/ACTIRIS/VDAB), cela ne devra pas constituer un motif de refus d'aide. L'assistant(e) social(e) actera cette difficulté dans son rapport social. Les documents pourront être fournis ultérieurement.

En ce qui concerne **les visites à domicile**, la règle générale est que celles-ci peuvent être suspendues et reportées à une date ultérieure ; elles ne resteront possibles que dans la mesure où elles sont indispensables pour communiquer avec le demandeur/usager.

5. Comment réaliser les enquêtes sociales de révision et prolongation des droits ?

L'enquête sociale de révision/prolongation des droits reste nécessaire ; les mesures décrites ci-dessus concernant l'enquête sociale sont d'application pour ces enquêtes de révision/prolongation

- Si les éléments en possession du CPAS permettent de constater que les conditions d'octroi semblent toujours remplies, le rapport social peut le constater sans rencontre avec le bénéficiaire
- Si un entretien est nécessaire/souhaité, il peut se faire sur rendez-vous pour éviter une affluence dans la salle d'attente

6. les règles de procédures doivent-elles être toutes respectées ?

Concernant les organes qui prennent les décisions, il leur appartient de déterminer la meilleure façon de répondre à leurs missions légales.

Les droits de l'utilisateur doivent en effet être garantis. Les mesures prises ne dispensent pas les CPAS de **respecter le délai légal de prise de décision de 30 jours** prévu à l'article 21 de la loi du 26 mai 2002. Si la visite à domicile n'a pas été réalisée, si certains documents n'ont pas été obtenus, **cela ne peut pas** être un motif de refus ou de report de l'octroi de l'aide. Sur la base des flux de la BCSS et des informations dont disposent les CPAS par d'autres canaux, les travailleurs sociaux peuvent d'ores et déjà disposer de nombreuses informations permettant de soumettre une proposition de décision au Conseil/CSSS dans le délai légal.

Si les CAS/CSSS sont annulés et/ou reportés, les décisions peuvent être prises sous forme d'aides urgentes qui devront être ratifiées ultérieurement.

7. Le droit d'audition est-il maintenu ?

Dans le cas où le demandeur demande à être entendu, avec l'accord de celui-ci, le CPAS peut mettre en place une vidéo conférence qui permet à la personne d'exposer sa situation aux membres du Conseil ou du CSSS et de poser les questions nécessaires. Il est possible aussi que le demandeur puisse exposer sa situation au seul Président ou à un Conseiller désigné à cet effet qui fera rapport aux autres membres.

Dans tous les cas, les droits de la personne doivent être sauvegardés. En conséquence, le doute dans la situation de la personne doit prévaloir au demandeur.

8. Quelles sont les modalités à suivre par l'organe qui prend les décisions ?

Les modalités selon lesquelles le Conseil de l'action sociale ou le CSSS prend ses décisions sont de la compétence des Régions.

9. Comment l'inspection contrôlera-t-elle les dossiers réalisés durant cette période ?

Notre Service d'inspection tiendra compte de toutes les recommandations formulées par le SPP Is pour le contrôle des dossiers impactés par les mesures durant cette période. Des directives seront données aux inspecteurs de façon à ce qu'ils tiennent compte de ces circonstances exceptionnelles.

10. Les particularités par législations

A. Comment traiter les demandes spécifiques du fonds social mazout ?

En ce qui concerne l'allocation de chauffage, il faut privilégier la procédure écrite ou électronique. Les personnes peuvent télécharger le formulaire de demande sur le site internet et faire une copie ou photo de leur bon de livraison et envoyer le tout par mail ou toute autre voie électronique au CPAS. Les personnes peuvent également mettre le tout dans une enveloppe et la déposer dans la boîte aux lettres du CPAS.

Pour l'allocation de chauffage, les CPAS disposent des flux de la BCSS qui leur permettent de traiter l'ensemble de la demande, y compris l'analyse des ressources des cohabitants, sans voir la personne.

En ce qui concerne le délai de 60 jours dont la personne dispose pour faire parvenir au CPAS sa demande à compter de la date de livraison, la période actuelle peut être considérée comme force majeure. En conséquence, quelqu'un qui viendrait déposer sa demande en avril alors que la date butoir était fin mars, pourra bénéficier de la force majeure et pourra prétendre à l'allocation de chauffage si les autres conditions sont réunies.

B. Comment analyser la condition de disposition au travail dans le cadre du droit à l'intégration sociale ?

Face au fait qu'il faut éviter les déplacements, le CPAS doit être plus souple dans l'appréciation de cette condition.

C. Comment traiter les PIIS ?

a. Les nouveaux PIIS et le délai de 3 mois pour conclure

La volonté du législateur de généraliser le PIIS était de pouvoir apporter à chaque bénéficiaire un accompagnement social adapté à sa propre situation. Le bénéficiaire a droit à pouvoir bénéficier de cet accompagnement dans les 3 mois de sa demande. S'il est impossible pour le CPAS de mettre en place cet accompagnement suite au Coronavirus, il peut postposer cette obligation jusqu'au moment où cet accompagnement pourra effectivement être mis en place.

b. Les évaluations

En ce qui concerne les évaluations des PIIS, elles peuvent être menées par d'autres moyens (téléphone, vidéoconférence, etc.), ou dans le cas où c'est impossible, être reportées ultérieurement pour être réalisées dès que la situation le permettra.

c. Suspension des obligations des PIIS

Si une partie des obligations mentionnées dans le PIIS tant pour les bénéficiaires que pour le CPAS ne peuvent plus être exécutées, cela relève de la force majeure.

Il n'est donc pas admis qu'un CPAS puisse sanctionner un usager qui, pour ces raisons de force majeure, n'aurait pas pu réaliser un objectif défini dans son PIIS.

Etant donné que les obligations ne peuvent pas s'exécuter, ces obligations sont suspendues de plein droit. Le CPAS ne doit pas suspendre le PIIS, il ne doit faire aucune démarche administrative ni envers la personne, ni envers le SPP Is.

C. Les mises au travail dans le cadre de l'article 60,§7 de la loi du 08/07/1976 organique des CPAS doivent-elles être maintenues ?

L'ONEM a publié une série de FAQ sur les conséquences du travail suite au Corona virus. <https://www.onem.be/fr/nouveau/chomage-temporaire-la-suite-de-lepidemie-de-coronavirus-covid-19-en-chine-et-dans-dautres-pays-ou-la-maladie-sest-propagee-update-15032020>

Dans le cas où la personne ne pourrait pas bénéficier d'une mesure temporaire (chômage temporaire économique ou chômage dû à la force majeure) ou si sa rémunération n'est pas maintenue, il y a lieu pour ces personnes de pouvoir bénéficier du droit à l'intégration sociale ou de l'aide sociale.

Pour toutes autres questions en la matière, nous vous renvoyons vers les entités fédérées, compétentes en la matière.

