Les garanties procédurales à destination des usagers des CPAS

Afin d'accueillir et de servir au mieux les usagers, les CPAS doivent respecter des garanties procédurales.

Quelles sont-elles ?

1) Les CPAS se voient ainsi investis d'un **devoir d'information et de conseil** de leurs usagers[1]. Ainsi, les CPAS sont tenus de communiquer à toute personne qui en fait la demande toute information utile au sujet de ses droits et obligations **et** de communiquer de leur propre initiative à la personne concernée toute information complémentaire utile au traitement de sa demande ou au maintien de ses droits. Ils devront en outre conseiller l'assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations.

2) Ils ont l'obligation d'**utiliser un langage compréhensible** pour le public[2].

3) Les CPAS doivent également **tenir des permanences sociales**, à jours fixes et aux moins deux fois par semaine. Un avis indiquant clairement le local ainsi que les jours et heures auxquels les intéressés doivent se présenter, devra alors être affiché de façon apparente et permanente dans les CPAS[3].

4) Ils sont chargés d'**instruire toute demande de manière minutieuse**, en recueillant « d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social »[4] et de **réorienter**, si nécessaire, le demandeur vers l'institution de sécurité sociale compétente[5].

5) Les CPAS doivent **délivrer un accusé de réception** à toute personne leur adressant demande d'aide[6]. Cet accusé de réception doit mentionner le délai dans lequel une réponse doit être apportée et le nom de l'assistant social en charge du dossier. Ce document est donc très important puisque en plus d'être une preuve écrite de la demande formulée par l'usager, il fait courir le délai d'examen de la demande et détermine la date à partir de laquelle l'aide va commencer à être payée.

---

[1] Ce devoir est repris aux articles 3 et 4 de la Charte de l'assuré social, aux articles 60bis et 60, §2 de la loi du 8 juillet 1976 et à l'article 27 de la loi du 26 mai 2002.
[2] Voy. l'article 6 de la Charte de l'assuré social.
[3] Voy. l'article 4 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002.
[4] Voy. l'article 11 de la Charte de l'assuré social.
[5] Voy. les articles 5 et 9 de la Charte de l'assuré social.
[6] Voy. articles 9 et 11 de la Charte de l'assuré social, l'article 58, §2 de la loi du 8 juillet 1976 et l'article 18, §3 de la loi du 26 mai 2002.

6) Une fois la demande de l'usager encodée, l'assistant social en charge du dossier d'un usager devra **réaliser une enquête sociale** afin de récolter toutes les informations nécessaires pour traiter la demande qui a été formulée[7]. Une circulaire du 14 mars 2014[8] prévoit explicitement que, dans le cadre de cette enquête sociale, le travailleur social doit **avoir accès aux flux** de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale afin de disposer des données authentiques contenues dans ces flux et de confronter ces données avec celles qui lui sont directement fournies par le demandeur et par ses propres constats sur le terrain, notamment lors des visites à domicile. Il pourra ainsi vérifier de nombreux éléments relatifs aux allocations familiales, au chômage, à la pension, à la mutuelle,… Le corollaire à cette obligation de consultation des flux est qu'une fois ces données obtenues, **les CPAS ne peuvent pas demander des informations qu'ils peuvent avoir via les flux**. Ce principe est contenu dans la loi du 5 mai 2014 dite « loi Only Once »[9] qui entend ainsi alléger les obligations administratives des citoyens.

7) Durant l'enquête sociale, le CPAS devra faire savoir par écrit à l'intéressé qu'il a le **droit d'être entendu** avant que ne soit prise une décision relative à l'octroi, le refus ou la révision d'un revenu d'intégration sociale, d'un projet individualisé d'intégration sociale ou d'une intégration sociale par l'emploi[10]. Ce droit d'être entendu vaut également si le CPAS prend une décision concernant l'imposition d'une sanction à l'encontre de l'intéressé ou la récupération auprès de l'intéressé qui a bénéficié du revenu d'intégration. Le CPAS devra également **mentionner** le fait que l'intéressé a la possibilité de se faire aider ou représenter pendant l'audition par une personne de son choix.

8) Ils sont également tenus de **statuer dans les délais légaux** et de **communiquer**, par lettre recommandée à la poste ou contre accusé de réception, les décisions rendues en matière d'aide individuelle[11].

9) Ils doivent en outre **motiver leurs décisions** et d'**informer** les destinataires des possibilités de **recours**[12].

---

[7] Voy. l'article 60, §1 de la loi du 8 juillet 1976 et l'article 19, §1 de la loi du 26 mai 2002.
[8] La circulaire du 14 mars 2014 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 C.P.A.S. et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 2 avril 1965.
[9] La loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.
[10] Voy. l'article 20 de la loi du 26 mai 2002.
[11] Voy. l'article 10 de la Charte de l'assuré social, l'article 62bis, al. 1 de la loi du 8 juillet 1976 ainsi que l'article 21,§3 de la loi du 26 mai 2002.
[12] Voy. les articles 7, 13 et 14 de la Charte de l'assuré social, l'article 62bis, al. 2 de la loi du 8 juillet 1976 ainsi que l'article 21, §3 de la loi du 26 mai 2002.

Il existe en outre, deux obligations plus spécifiques :

1) En matière de décision ordonnant la **récupération d'un indu**, ils ont l'obligation d'**informer** spécialement l'assuré social sur l'origine et les modalités de calcul de l'indu, en lui permettant de demander à l'institution de renoncer à la récupération de cet indu[13].

2) Enfin, les CPAS ont l'obligation de **payer des intérêts de retard** si le paiement des prestations n'intervient pas dans les délais légaux[14].

[13] Voy. l'article 15 de la Charte de l'assuré social.
[14] Voy. l'article 20 de la Charte de l'assuré social.