



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

A Mesdames les Présidentes et Messieurs les  
Présidents des centres publics d'action sociale

Avez-vous des questions ? Souhaitez-vous des informations supplémentaires? Consultez Primabook, l'espace documentaire du SPP IS via <https://primabook.mi-is.be>

Pour plus amples informations, envoyez un courriel au FrontOffice via [question@mi-is.be](mailto:question@mi-is.be) ou prenez contact avec nous au 02 508 85 86

---

Date : 15./12/2025

Sujet : Circulaire sur la gestion de l'agressivité dans les CPAS

---

Madame la Présidente,

Monsieur le Président,

Nous nous souvenons toutes et tous du 13 août 2025. Ce jour-là, un travailleur social a violemment été tué lors d'une visite à domicile.

Ce terrible drame souligne à nouveau la vulnérabilité des travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont souvent les premiers interlocuteurs de personnes en situation difficile ou précaire, et ce contact peut susciter chez elles des émotions contradictoires. Dans la plupart des cas, la relation établie entre une personne demandeuse d'aide et un travailleur social engendre un sentiment de gratitude et de respect mutuel. Cependant, des frustrations, des tensions ou des incompréhensions peuvent parfois apparaître. Quelquefois, cela dégénère en violence physique ou verbale, mettant en danger le personnel du CPAS et en particulier le travailleur social qui assure le suivi du dossier. Cette situation est totalement inacceptable. Lors de différentes concertations et de visites effectuées sur place auprès des CPAS, de nombreux témoignages émanant du terrain ont mis en lumière et confirmé cette problématique.

En outre, un comportement agressif n'a pas seulement un impact sur la sécurité et le bien-être du travailleur social, mais peut également avoir une incidence ou des conséquences sur le déroulement et les résultats de l'enquête sociale. Dès lors, il convient d'y porter une attention toute particulière.

Par la présente circulaire, je souhaite rappeler les principes qui régissent l'enquête sociale lorsque le CPAS est confronté à des personnes agressives et inviter les CPAS à réfléchir sur les actions pouvant être mises en œuvre pour gérer l'agressivité des demandeurs d'aide, au moyen de quelques lignes directrices.

La présente circulaire relaye également un certain nombre de bonnes pratiques (non-exhaustives) qui peuvent être mises en place par le CPAS.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués.



La ministre de l'Intégration sociale,

Anneleen Van Bossuyt

# 1. Les principes qui régissent l'enquête sociale en cas de comportement agressif du demandeur d'aide

## 1.1. La visite à domicile n'est pas obligatoire lorsque la sécurité du travailleur social n'est pas garantie

La visite à domicile fait partie intégrante de l'enquête sociale. Cependant, le SPP IS n'exige pas que le CPAS procède obligatoirement à la visite à domicile lorsque la sécurité du travailleur social n'est pas garantie. (voir à ce sujet la [circulaire du 14 mars 2014](#) portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale).

Dans ce type de situation, le travailleur social en charge du dossier justifiera, dans son rapport social, les motifs ayant rendu la visite à domicile non opportune ou impossible.

## 1.2. La récolte d'informations nécessaires à l'enquête sociale peut être perturbée par le comportement agressif du demandeur d'aide

La législation prévoit un devoir de collaboration du demandeur d'aide dans la récolte d'informations visant à réaliser l'enquête sociale du CPAS :

⇒ Art. 19, §2 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale :

*« L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement et autorisation utile à l'examen de sa demande. »*

⇒ Art. 60, §1<sup>er</sup>, al. 2 de la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS :

*« L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement utile sur sa situation et d'informer le centre de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est octroyée. »*

Le devoir de collaboration du demandeur d'aide dans le cadre de l'enquête sociale implique que le demandeur se comporte de manière à permettre un contact sûr, intègre et respectueux avec le travailleur social, et ce afin que ce dernier puisse récolter en toute sécurité et sereinement les informations dont il a besoin dans le cadre de l'enquête sociale.

Un comportement agressif, intimidant ou menaçant à l'égard d'un travailleur social peut conduire dans certains cas à l'impossibilité pour le travailleur social de récolter les informations dont il a besoin, notamment lorsque sa sécurité est compromise.

Un comportement agressif, intimidant ou menaçant comprend tout comportement physique ou verbal, ou toute menace de tel comportement, qui dépasse les limites du comportement socialement acceptable et qui entraîne ou peut raisonnablement entraîner des dommages matériels, des blessures physiques ou des souffrances psychologiques à autrui. Lors de l'évaluation d'un tel comportement,

c'est l'effet concret du comportement qui est déterminant ; l'intention ou la conscientisation de la personne concernée n'est pas déterminante à cet égard.

Ajoutons par ailleurs qu'en plus de porter potentiellement atteinte à la récolte d'informations nécessaires à l'enquête sociale, un comportement agressif, intimidant ou menaçant à l'encontre d'un travailleur social peut nuire à l'objectivité et à l'indépendance de l'enquête sociale effectuée. Il peut en effet être compliqué pour un travailleur social, même formé à la gestion de l'agressivité, de garder une approche impartiale et professionnelle lorsqu'il a été victime d'un comportement agressif et de menaces de la part de la personne dont il est censé gérer le dossier.

Pour rappel, lorsque le CPAS n'arrive pas à récolter les éléments dont il a besoin pour déterminer si les conditions d'octroi de l'aide sont remplies, il doit prendre une décision de refus au motif qu'au vu du manque d'informations disponibles, il n'a pas pu déterminer si les conditions de l'aide étaient remplies (voir à ce sujet la [circulaire du 3 mai 2024](#) sur les principes encadrant la récolte d'informations durant l'enquête sociale). Il en ressort que lorsque le comportement agressif, intimidant ou menaçant d'une personne est tel que le travailleur social n'arrive pas à récolter les éléments nécessaires à l'enquête sociale auprès de l'intéressé, il peut proposer une décision de refus au Conseil ou organe délégué pour ce motif. Il y a toutefois lieu de rappeler que le CPAS est également tenu de récolter lui-même les éléments faisant défaut<sup>1</sup>, notamment via les flux de données de la BCSS<sup>2</sup>. Il y aura également lieu de rappeler à la personne son droit d'être entendu par le Conseil ou organe délégué.

## 2. Recommandations : la mise en place d'une réflexion sur la gestion de l'agressivité au sein du CPAS

Afin de gérer l'agressivité et protéger son personnel, il est recommandé aux CPAS de réfléchir sur les actions pouvant aider les personnes en contact avec les demandeurs d'aide à cerner les situations d'agressivité et réagir adéquatement face à ces situations. Dans ce cadre, les éléments suivants peuvent servir de lignes directrices :

- (re)connaître les différentes formes d'agressivité (physique, verbale, psychologique, ...)
- Avoir une attention particulière pour l'infrastructure (couloir de sorties, bouton d'alarme, organisation de l'espace d'attente, des lieux de discussion avec les bénéficiaires...)
- Ancrer de manière claire et transparente des mesures préventives telles que techniques de communication, formations, manière d'aborder les visites à domicile, etc.
- Ceci se traduit par des accords clairs concernant la manière d'agir en cas de début d'agressivité (reconnaissance des signaux) et quelles mesures prendre mais aussi après l'incident tant pour le travailleur social que le bénéficiaire.

---

<sup>1</sup> Art. 19, §3 LDIS et art. 11 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social.

<sup>2</sup> Voir le tableau reprenant les flux d'informations dans Primabook via : <https://primabook.mi-is.be/fr/flux/flux-bcss>.

### 3. Partage de bonnes pratiques

Vous trouverez ci-dessous une liste non-exhaustive des bonnes pratiques qui ont été mises en place par plusieurs CPAS :

- ❖ Nommer un « éducateur spécialisé » dans chaque établissement du CPAS afin d'assurer la médiation et l'accompagnement en cas de comportements agressifs.
- ❖ Etablir une check-list de points pertinents à considérer au préalable d'une visite à domicile en vue de déterminer si celle-ci sera suffisamment sécurisée pour le travailleur social.
- ❖ Entretenir de bons contacts avec l'unité de police locale spécialement formée pour le suivi, l'accompagnement et le soutien des groupes vulnérables, par exemple une unité Herscham, active auprès des personnes sans-abri.
- ❖ Obtenir des informations de la police, par exemple sur les personnes présentant un risque d'incendie, sous réserve des limitations imposées par la loi (article 458 du Code pénal et RGPD).
- ❖ Créer quelques guichets fermés, où le travailleur social et le demandeur peuvent communiquer derrière une vitre.
- ❖ Mener une campagne de sensibilisation sur le respect envers les assistants sociaux.

