



Boulevard du Jardin
Botanique 50 boîte 165
B-1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
E. question@mi-is.be
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 ou prenez contact avec nous au 02 508 85 86

Date : 26/01/2026

Sujet : Circulaire concernant l'ensemble des règles de procédures relatives à une demande d'aide au
CPAS

Madame la Présidente,

Monsieur le Président,

Afin qu'une personne puisse bénéficier d'une aide du CPAS, il doit y avoir eu préalablement l'introduction d'une demande d'aide, le traitement de cette demande, ainsi qu'une prise de décision du CPAS. Le CPAS est tenu à plusieurs obligations durant cette procédure. Ces obligations procédurales visent avant tout à garantir le bon déroulement du traitement de la demande d'aide vis-à-vis du demandeur et de protéger les droits de ce dernier. Elles visent également à assurer les traçabilités des demandes en vue d'assurer le contrôle éventuel du bon déroulement de la procédure.

La présente circulaire a donc pour but de rappeler l'ensemble des obligations procédurales qui entourent l'introduction de la demande d'aide, le traitement, la prise de décision, et la clôture de la demande d'aide, et d'explicitier les objectifs poursuivis par le législateur à chacune de ces étapes.

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

La Ministre de l'Intégration sociale,

Anneleen Van Bossuyt

Signée

Table des matières

Références légales	4
1.1. Qui peut introduire une demande d'aide ?	4
1.1.1. Principe	4
1.1.2. Introduction par un tiers	4
1.1.3. Problème d'identification de la personne	4
1.1.4. Limite : acter la demande d'aide ne préjuge pas du fond de la décision	5
1.2. Les modalités d'introduction de la demande	5
1.2.1. Principe	5
1.2.2. Différence entre demande d'aide et demande d'information	6
1.3. Les permanences sociales au moins deux fois par semaine	7
1.4. La signature de la demande d'aide	8
1.5. La date de la demande : l'inscription dans le registre, l'accusé de réception, et la date à laquelle la demande porte ses effets	9
1.5.1. La date à laquelle la demande porte ses effets	9
1.5.2. Inscription de la demande dans le registre	11
1.5.3. L'accusé de réception au demandeur	12
1.5.4. Conclusion : Exemples concrets	13
1.6. La demande successive	15
1.7. Le retrait de la demande d'aide par le demandeur	15
2. Le traitement de la demande d'aide par le CPAS	16
2.1. L'enquête sociale	16
2.2. Le rapport social et le dossier social	17
2.3. Les délais de traitement de la demande	18
2.3.1. La date de départ des délais de traitement de la demande	18
2.3.2. Le calcul des délais de traitement de la demande	20
3. La prise de décision par le CPAS	22
3.1. Le droit d'être entendu par le demandeur d'aide avant la prise de décision	22
3.2. La prise de décision par le conseil de l'action sociale ou par un organe désigné	23
3.3. Motivation de la décision et mentions légales	24
3.4. La notification de la décision	25
3.4.1. La notification de la décision du CPAS	25
3.4.2. Notification de la décision via l'eBox	26

4.	Les délais de recours de la décision	27
5.	Le paiement en cas d'octroi du revenu d'intégration	27
6.	La clôture de la demande d'aide.....	28



Références légales

Dans la présente circulaire, il est fait référence aux dispositions légales suivantes :

- La loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS (ci-après « Loi organique ») ;
- La loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (ci-après : « Loi DIS ») ;
- L'Arrêté Royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale (ci-après « A.R. DIS ») ;
- La loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte » de l'assuré social.

1. L'introduction de la demande d'aide au CPAS

1.1. Qui peut introduire une demande d'aide ?

1.1.1. Principe

L'article 1 de la loi du 8 juillet 1976 Organique des CPAS dispose que tout personne a droit à l'aide sociale. Il n'est dès lors pas nécessaire que la personne dispose de la capacité juridique pour en bénéficier. Toute personne peut donc introduire une demande au CPAS, qu'elle soit mineure, sous protection judiciaire, sans possession d'un document d'identité...

1.1.2. Introduction par un tiers

Une personne peut également introduire une demande d'aide pour un tiers si cette personne l'en a mandaté par écrit¹.

1.1.3. Problème d'identification de la personne

En cas d'identité non claire du demandeur, par exemple lorsque la demande est introduite via l'intermédiaire d'un hôpital au nom du patient et que le nom complet ne figure pas, ou que le nom est mal orthographié, le CPAS est tenu d'acter la demande² et de prendre des renseignements complémentaires auprès de l'hôpital ou de la personne concernée. Le CPAS peut s'adresser à l'assistant social de l'hôpital pour obtenir les éléments manquants nécessaires à l'identification du demandeur ou se rendre directement au chevet du patient afin d'identifier de manière correcte la personne.

Le CPAS est également tenu d'acter une demande d'aide, même en cas d'absence de documents officiels pour attester de l'identité du demandeur. Par exemple, une personne qui a fui son pays sans

¹ Art. 58, §1^{er} de la loi organique et art. 18, §2 de la loi DIS.

² Concernant la signature de la demande, cfr. Point 1.4.

pouvoir prendre ses documents avec elle, la victime d'un incendie dans lequel les documents ont brûlé, une personne sans-abri qui n'aurait plus ses affaires personnelles....

Dans les cas où le demandeur ne possède pas de NISS, le CPAS doit créer un numéro BIS sur base des informations déclarées par le demandeur, à savoir au minimum : nom, prénom, et date de naissance. Pour plus d'informations concernant les modalités et les conditions de création d'un numéro BIS, il est renvoyé à la [circulaire](#) sur la création du numéro BIS par le CPAS.

1.1.4. Limite : acter la demande d'aide ne préjuge pas du fond de la décision

Il est rappelé qu'acter une demande d'aide est un acte qui ne préjuge en rien de la décision finale du CPAS. En effet, si la personne n'est pas identifiable malgré les efforts du CPAS, ou que la personne ne fournit pas suffisamment d'éléments d'identification, le CPAS n'est alors pas en mesure de mener à bien son enquête sociale, ce qui aura pour conséquence une décision de refus du CPAS. Il est renvoyé à ce sujet à la [circulaire](#) du 3 mai 2024 sur les principes encadrant la récolte d'informations dans le cadre de l'enquête sociale des CPAS.

➤ **OBJECTIF** : L'aide des CPAS étant le dernier « filet » de la sécurité sociale, il est indispensable que l'accès en soit le plus large possible tout en permettant au CPAS de s'assurer que le demandeur est bien la personne qui sollicite l'aide.

1.2. Les modalités d'introduction de la demande

1.2.1. Principe

L'introduction d'une demande au CPAS doit être facile et accessible. C'est pourquoi la demande peut être introduite de manière large³ :

1) par écrit : la demande écrite peut être faite via courrier postal ou via email ;

2) par oral : la demande verbale peut être faite directement auprès du CPAS par le demandeur ou par un tiers ayant reçu mandat écrit et signé pour ce faire. L'assistant social peut également se présenter au domicile pour recevoir la demande si le demandeur ne peut pas se présenter physiquement au CPAS et ne dispose pas d'un tiers qui puisse introduire une demande pour lui ;

3) par voie électronique via CPAS Online : depuis le 2 juin 2025, toute personne en Belgique peut introduire une demande d'aide via CPAS Online⁴. Pour plus d'informations, voir la [circulaire](#) du 28 mai 2025 relative à l'introduction d'une demande d'aide via CPAS Online.

4) d'office par le centre : Le CPAS peut également prendre une décision d'initiative (art. 18§1 LDIS) ou se saisir d'office d'une demande (art. 18§2 LDIS). Ce sera par exemple le cas quand il reçoit une

³ Art. 58, §1^{er} Loi Organique et art. 18, §2 LDIS.

⁴ Voir <https://www.cpasonline.be/fr/index.html>.

information selon laquelle l'intervention du CPAS est nécessaire (en urgence : personne hospitalisée dans le coma), si le conjoint du demandeur est couvert par le droit accordé au demandeur (exemple : art. 2bis A.R. DIS), quand l'enfant mineur devient majeur et que le CPAS revoit la situation de l'ensemble de la famille.

1.2.2. Différence entre demande d'aide et demande d'information

La présente circulaire s'applique aux demandes d'aide et non aux demandes d'information.

Quelle que soit la manière, il est pré-supposé qu'une personne qui s'adresse au CPAS introduit une demande d'aide. Le CPAS peut néanmoins considérer qu'il ne s'agit pas d'une demande d'aide lorsque la demande est une simple demande d'information (« pouvez-vous m'expliquer ce document ? » « êtes-vous situé à cette adresse ? »), ou s'il ressort des circonstances que la personne ne souhaite pas introduire une demande, ou encore si cette demande ne se situe pas dans les missions du CPAS. Le CPAS doit néanmoins informer dans ce cas cette personne de toutes les possibilités d'introduction de demande d'aide - par écrit, par oral, et par voie électronique via CPAS Online.

Les demandes purement informatives (par exemple : quel document dois-je apporter ?) ne doivent en effet pas faire l'objet d'une décision par le CPAS, puisqu'il ne s'agit pas d'une demande d'aide nécessitant une décision du CPAS. Ces demandes ne doivent donc pas être inscrites dans le registre non plus, et aucun accusé de réception ne doit être donné. C'est d'ailleurs pourquoi il est important de distinguer la demande purement informative d'une demande d'aide. Pour rappel, la présente circulaire traite uniquement des demandes d'aide.

Quand le CPAS a consulté les données d'une personne via les flux de données de la BCSS, le CPAS a commencé le traitement de la demande, et par ce fait a acté la demande d'aide. Pour rappel, le CPAS n'est habilité à consulter les données des personnes que dans le cadre de sa mission d'enquête sociale suivant une demande d'aide introduite au CPAS. Il en est de même quand le CPAS décline sa compétence territoriale puisqu'il a également commencé le traitement de la demande, et par ce fait a acté la demande d'aide. Dans ces deux hypothèses, la demande ne peut pas être considérée comme une simple demande d'information, mais bien une demande d'aide. A ce sujet, il est rappelé que le CPAS ne peut jamais refuser d'acter une demande d'aide au motif qu'il ne serait pas compétent territorialement. En règle, le CPAS doit toujours acter la demande, puis examiner sa compétence territoriale, et le cas échéant transférer la demande au CPAS qu'il estime être compétent territorialement⁵.

➤ **OBJECTIF** : Le public qui pourrait avoir besoin du CPAS est un public large et hétérogène. Il faut donc permettre à chacun, en fonction de sa situation, d'introduire une demande d'aide et qu'elle soit actée par le CPAS.

⁵ Pour le contenu des règles de compétence territoriale, il est renvoyé au [Guide pratique](#) sur les règles de compétence territoriale ainsi qu'aux [FAQ's](#) relatives aux règles de compétence territoriale.

1.3. Les permanences sociales au moins deux fois par semaine

L'Arrêté Royal du 11 juillet 2002⁶ prévoit que le centre est tenu de recevoir les demandes verbales lors des permanences, à jours fixes, et au moins deux fois par semaine, et dont les horaires sont affichés au centre⁷. Les CPAS qui n'offrent la possibilité d'introduire une demande que sur rendez-vous ne respectent donc pas cette obligation de permanences.

Cet accueil doit être effectif. Ainsi, un simple guichet permettant la prise de rendez-vous ne suffit pas.

De plus, en cas de guichet d'accueil unique pour les services communaux et ceux du CPAS, il doit clairement être indiqué les horaires de la permanence sociale du CPAS et assurer le respect total du principe du secret professionnel des membres du personnel du CPAS.

Au minimum, la permanence sociale doit garantir :

- La certitude que toute demande faite à la permanence est prise en compte contre accusé de réception avec signature du registre (voir point 1.5.) ;
- La présence d'un assistant social minimum permettant à l'utilisateur de rencontrer un assistant social ;
- La possibilité de prise de rendez-vous ultérieur.

La permanence sociale n'implique en revanche pas automatiquement :

- L'instruction complète du dossier au moment de la permanence lorsqu'un rendez-vous ultérieur peut être pris dans un délai raisonnable, sauf si le demandeur présente un état de besoin qui requière une aide urgente immédiate selon les limites prévues par le règlement d'ordre intérieur du CPAS⁸.

Par ailleurs, les demandes formulées au CPAS hors permanences doivent être inscrites au registre (cfr. Point 1.6.) selon les modalités prévues aux articles 58 §1 et 2 de la loi organique et de l'article 18 §2 et 3 de la LDIS, quelle que soit la modalité d'introduction choisie.

➤ **OBJECTIF** : L'accès au CPAS doit être assuré pour toute personne quelle que soit sa situation numérique afin notamment de lutter contre le non recours aux droits et services (non take-up), et pour pouvoir prendre en compte les situations d'urgence.

⁶ Article 4 de l'A.R. du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale

⁷ Art. 4 de l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale.

⁸ Art. 28 de la loi organique et art. 114 du Décret flamand du 22 décembre 2017 sur l'administration locale.

1.4. La signature de la demande d'aide

La demande écrite doit être signée par le demandeur ou par son mandataire si le demandeur a signé un mandat à cet effet⁹. La signature peut être manuscrite ou électronique¹⁰.

En cas de demande envoyée par voie électronique via CPAS Online, l'enregistrement dans CPAS Online équivaut à la signature de la demande¹¹.

Quand la demande est introduite verbalement lors des permanences sociales, alors le demandeur signe le registre, ce qui équivaut à la signature de la demande¹².

Lorsqu'un hôpital envoie une demande pour le compte d'un patient, la demande doit donc être signée par le demandeur, sauf en raison d'une incapacité médicale. Dans ce cas la demande doit être accompagnée d'un certificat médical attestant de l'incapacité de signer. C'est ainsi qu'un simple avis d'admission à l'hôpital, même accompagné d'une anamnèse du service social de l'hôpital, et non signé par le patient, n'est pas considéré comme une demande d'aide à un CPAS.

Si la demande n'est pas signée, elle est néanmoins considérée comme valablement introduite par un CPAS dans les situations suivantes :

- La personne est en incapacité de signer la demande et cette incapacité est prouvée par un certificat médical ;
- Le CPAS se saisit d'office parce qu'il ressort des circonstances que la personne a la volonté d'introduire une demande d'aide au CPAS ou que la situation le nécessite;
- Le CPAS a accepté de traiter la demande. Par exemple, le fait d'envoyer un avis d'incompétence territoriale à un autre CPAS, ou de consulter les données du demandeur via les flux BCSS ou Soctar, est considéré comme le traitement d'une demande, même si celle-ci n'a pas été signée. (Cfr point 1.2.2).

➤ **OBJECTIF** : Permettre au CPAS de s'assurer que la personne est à l'initiative de sa demande et permettre au citoyen qu'une demande ne soit pas introduite à son insu.

⁹ Art. 58, §1^{er} de la loi organique et art. 18, §2 de la loi DIS.

¹⁰ Les trois types de signatures reconnues par l'article 8.1., 3° du Code civil sont :

- la signature électronique ordinaire,
- la signature électronique avancée,
- la signature électronique qualifiée.

A noter cependant que seule la signature électronique qualifiée produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite (Art. 25.2 du règlement du Règlement (UE) n° 910/2014 du parlement européen et du conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE).

¹¹ Art. 58, §1^{er} de la loi organique et art. 18, §2 LDIS.

¹² Art. 58, §1^{er} de la loi organique et art. 18, §2 LDIS.

1.5. La date de la demande : l'inscription dans le registre, l'accusé de réception, et la date à laquelle la demande porte ses effets

1.5.1. La date à laquelle la demande porte ses effets

La date à laquelle la demande porte ses effets est en principe la date de sa réception par le CPAS¹³.

Par dérogation, la loi prévoit que lorsque le CPAS transfère une nouvelle demande d'aide pour cause d'incompétence territoriale, la demande porte ses effets, non pas à la date de sa transmission au deuxième CPAS mais bien à la date de réception de la demande au premier CPAS¹⁴.

De la même manière, lorsque le CPAS reçoit une demande transmise par une autre institution de sécurité sociale, la demande porte ses effets au jour de l'introduction de la demande auprès de l'institution non compétente¹⁵. La date d'introduction auprès de l'institution non compétente est prouvée soit par la date du cachet de la poste en cas de demande écrite, soit par sa date de réception auprès de cette institution.

Lorsqu'un CPAS retire une aide en cours au motif d'incompétence territoriale, la demande d'aide envoyée au deuxième CPAS via le déclinatoire de compétence territoriale porte ses effets le lendemain de l'envoi de l'avis d'incompétence territoriale¹⁶. Le premier CPAS reste dès lors compétent pour examiner la demande jusqu'à l'envoi de son avis d'incompétence¹⁷.

Bien entendu, si le bénéficiaire a déjà introduit lui-même sa demande d'aide auprès du CPAS nouvellement compétent territorialement et ce, avant l'envoi de l'avis d'incompétence par le premier CPAS, la demande porte ses effets au jour où le bénéficiaire a introduit sa demande auprès de ce deuxième CPAS. Le CPAS nouvellement territorialement compétent ne peut dès lors suspendre la date de la demande au motif qu'il n'a pas reçu d'avis d'incompétence territoriale du CPAS précédemment territorialement compétent.

En cas de demande écrite et lorsqu'il n'est pas possible de déterminer la date de réception de la demande ou qu'il y a contestation sur cette dernière, la demande porte ses effets à la date du cachet de la poste ou de l'envoi de l'email.

Enfin, si la demande est introduite via le formulaire électronique « CPAS Online », la loi précise que la demande porte ses effets :

- ✓ Le jour-même si elle est introduite un jour de semaine (même en-dehors des heures de service)

¹³ Art. 21, §5 LDIS.

¹⁴ Art. 18, §4 LDIS. NB : Pour le contenu des règles de compétence territoriale, il est renvoyé au [Guide pratique](#) sur les règles de compétence territoriale ainsi qu'aux [FAQ's](#) relatives aux règles de compétence territoriale.

¹⁵ Art. 18, §6 LDIS et art. 9, al. 4 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

¹⁶ Art. 18, §4 LDIS.

¹⁷ Pour le contenu des règles de compétence territoriale, il est renvoyé au [Guide pratique](#) sur les règles de compétence territoriale ainsi qu'aux [FAQ's](#) relatives aux règles de compétence territoriale.

- ✓ Le premier jour ouvrable qui suit si elle est introduite un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal¹⁸.

Concernant les dates importantes de la demande, vous trouverez au point 1.5.4. des exemples concrets.

Vous trouverez ci-dessous et en annexe à la présente circulaire un tableau récapitulatif de ces dates en fonction de chaque type d'introduction de la demande.

	DATE DES EFFETS JURIDIQUES DE LA DEMANDE
DEMANDE ORALE	Jour de réception au CPAS c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - Jour où la personne s'est présentée au CPAS, ou - Jour où l'AS s'est présenté au domicile pour recueillir la demande Art. 21, §5, al. 1 LDIS
DEMANDE ÉCRITE	Jour de réception au CPAS <u>Remarque</u> : lorsqu'il n'est pas possible de déterminer la date de réception de la demande ou qu'il y a contestation sur cette dernière, la demande porte ses effets à la date du cachet de la poste Art. 58, §1 ^{er} LO et art. 18, §2 et 21, §5, al. 1 LDIS
DEMANDE ÉLECTRONIQUE VIA CPAS ONLINE	Jour de réception au CPAS c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - Jour de l'envoi si la demande est introduite en semaine ; - Premier jour ouvrable qui suit si la demande est introduite un samedi, dimanche, ou jour férié légal Art. 58, §1 ^{er} LO et art. 18, §2 et 21, §5, al. 1 LDIS
DEMANDE D'OFFICE	Jour qui est fixé par le centre dans sa décision. Art. 58, §1 ^{er} LO et art. 18, §2 et 21, §5, al. 3 LDIS
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE À L'AVIS D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE D'UN AUTRE CPAS	Jour de réception au premier CPAS Art. 58, §3 LO / Art. 18, §4, al. 2 et art. 21, §5, al. 2 LDIS
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE AU RETRAIT D'AIDE D'UN AUTRE CPAS POUR MOTIF D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE	Lendemain de l'envoi de l'avis d'incompétence territoriale Art. 58, §3 LO / Art. 18, §4, al. 2 et art. 21, §5, al. 2 LDIS
DEMANDE TRANSFÉRÉE PAR UNE AUTRE INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE	Jour de l'introduction auprès de l'institution non-compétente, à savoir la date du cachet de la poste et, à défaut de celui-ci, la date de réception de la demande. Art. 21, §6 LDIS / Art. 9, al. 4 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social

¹⁸ Art. 21, §5, al. 1^{er} LDIS combiné avec l'art. 58, §1^{er}, al. 6 LO et art. 18, §2, al. 6 LDIS.

➤ **OBJECTIF** : La date de la demande doit être certaine car c'est ce qui permet de déterminer le moment auquel la décision devrait prendre effet.

1.5.2. Inscription de la demande dans le registre

Le CPAS doit inscrire toute demande, quel que soit son mode d'introduction ou sa nature, de manière chronologique dans le registre de demandes au jour de sa réception¹⁹.

Concernant les dates importantes de la demande, vous trouverez au point 1.5.4. des exemples concrets.

Vous trouverez ci-dessous et en annexe à la présente circulaire un tableau récapitulatif de ces dates en fonction de chaque type d'introduction de la demande.

	DATE DE L'INSCRIPTION DANS LE REGISTRE DU CPAS
DEMANDE ORALE	<p>Jour de réception au CPAS c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jour où la personne s'est présentée au CPAS, ou - Jour où l'AS s'est présenté au domicile pour recueillir la demande <p>Art. 58, §1, al. 2 / Art. 18, §2, al. 2 LDIS</p>
DEMANDE ÉCRITE	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §1^{er}, al. 2 / Art. 18, §2, al. 2 LDIS</p>
DEMANDE ÉLECTRONIQUE VIA CPAS ONLINE	<p>Jour de réception au CPAS c'est-à-dire (deux possibilités) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit est inscrite automatiquement par le logiciel du CPAS le jour où la demande a été introduite ; - Soit est inscrite manuellement par le CPAS le jour où il la reçoit effectivement, à savoir le jour-même si la demande est reçue en semaine, ou le jour ouvrable qui suit si la demande est introduite un weekend ou un jour férié <p>Art. 58, §1^{er}, al. 2 et 6 LO / Art. 18, §2, al. 2 et 6 LDIS</p>
DEMANDE D'OFFICE	/
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE À L'AVIS D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE D'UN AUTRE CPAS	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §1, al. 2 LO / Art. 18, §2, al. 2 LDIS</p>
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE AU RETRAIT D'AIDE D'UN AUTRE CPAS POUR MOTIF D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §1, al. 2 LO / Art. 18, §2, al. 2 LDIS</p>

¹⁹ Art. 58, §1^{er} loi organique et art. 18, §2 LDIS.

**DEMANDE TRANSFÉRÉE PAR UNE AUTRE
INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE**

Jour de réception au CPAS

Art. 58, §1, al. 2 LO/ Art. 18, §2, al. 2 LDIS

- **OBJECTIF** : Permettre au CPAS d'assurer le traitement chronologique des demandes et éviter que certaines demandes ne soient traitées plus rapidement que d'autres.

1.5.3. L'accusé de réception au demandeur

Lorsque que le CPAS reçoit une demande d'aide, le CPAS remet un accusé de réception au demandeur le même jour²⁰.

En cas d'introduction d'une demande via CPAS Online, l'accusé de réception officiel est envoyé automatiquement par le logiciel sur l'adresse email du demandeur. Le CPAS n'a donc pas besoin d'envoyer un accusé de réception supplémentaire. Il peut néanmoins le faire s'il le souhaite, mais c'est la date indiquée sur l'accusé de réception officiel qui prime.

Si le demandeur introduit sa demande par écrit, l'accusé de réception indiquant la date de réception de la demande, est remis par le CPAS au demandeur dans les plus brefs délais, et au maximum au premier rendez-vous avec le CPAS. La remise d'un accusé de réception au demandeur le même jour que la réception de la demande au CPAS est une obligation de moyens et non de résultat. De manière exceptionnelle, en effet, il est parfois impossible de remettre un accusé de réception le même jour lorsque la personne ne s'est pas présentée au CPAS lors de sa demande. Si le CPAS est dans l'impossibilité complète de remettre l'accusé de réception à la personne, il garde cet accusé de réception dans le dossier social.

L'accusé de réception contient au minimum le délai d'examen de la demande (30 jours ou 1 mois), la possibilité d'être entendu par le CPAS et l'obligation pour l'intéressé de déclarer tout fait nouveau susceptible d'impacter ses droits²¹.

Cet accusé de réception est la preuve pour le demandeur de l'introduction de sa demande au CPAS et peut donc servir en cas d'introduction d'un recours auprès du tribunal du travail. La date de l'inscription de la demande dans le registre et la date de l'accusé de réception sont donc en principe identiques.

Concernant les dates importantes de la demande, vous trouverez au point 1.5.4. des exemples concrets.

Vous trouverez ci-dessous et en annexe à la présente circulaire un tableau récapitulatif de ces dates en fonction de chaque type d'introduction de la demande.

²⁰ Art. 18, §3 LDIS et art. 58, §2 LO.

²¹ Art. 18, §3 LDIS et art. 9, al. 2 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

	DATE DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION
DEMANDE ORALE	<p>Jour de réception au CPAS c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jour où la personne s'est présentée au CPAS, ou - Jour où l'AS s'est présenté au domicile pour recueillir la demande <p>Art. 58, §2 LO / Art. 18, §3 LDIS</p>
DEMANDE ÉCRITE	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p><u>Remarque</u> : l'accusé de réception doit être remis au demandeur dans les plus brefs délais et au plus tard lors de son premier rendez-vous au CPAS.</p> <p>Art. 58, §2 LO / Art. 18, §3 LDIS</p>
DEMANDE ÉLECTRONIQUE VIA CPAS ONLINE	<p>Jour où la personne a introduit la demande via le formulaire électronique (accusé de réception automatique)</p> <p>Art. 58, §2 LO/ Art. 18, §3 LDIS</p>
DEMANDE D'OFFICE	/
NOUVELLE DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE À L'AVIS D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE D'UN AUTRE CPAS	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §2 LO/ Art. 18, §3 LDIS</p>
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE AU RETRAIT D'AIDE D'UN AUTRE CPAS POUR MOTIF D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §2 LO/ Art. 18, §3 LDIS</p>
DEMANDE TRANSFÉRÉE PAR UNE AUTRE INSTITUTION DE SÉCURITÉ SOCIALE	<p>Jour de réception au CPAS</p> <p>Art. 58, §2 LO/ Art. 18, §3 LDIS</p>

➤ **OBJECTIF** : Permettre au demandeur d'avoir la preuve de l'introduction de sa demande et de connaître le délai maximal de traitement de sa demande.

1.5.4. Conclusion : Exemples concrets

Exemple 1 : Le CPAS X reçoit une nouvelle demande d'aide lors de sa permanence sociale du 03/06.

- ⇒ Le jour réception de la demande est le 03/06 c'est-à-dire que
- ✓ La demande est inscrite au registre au 03/06
- ✓ L'accusé de réception daté du 03/06 est remis le 03/06
- ✓ La demande porte ses effets au 03/06

Exemple 2 : Le CPAS X reçoit une nouvelle demande d'aide lors de sa permanence du 03/06. Il ne s'estime pas compétent territorialement et envoie un déclinatoire de compétence le 07/06 au CPAS Y. Il en avertit à la même date et par écrit le demandeur²². Le CPAS Y reçoit le déclinatoire le 10/06.

- ✓ Le CPAS X inscrit la demande au registre le 03/06
- ✓ Le CPAS X remet au demandeur le 03/06 un accusé de réception daté du 03/06
- ✓ Le CPAS X envoie un déclinatoire de compétence au CPAS Y dans les 5 jours (ici le 07/06)
- ✓ Le CPAS Y inscrit la demande au jour de sa réception, ici le 10/06
- ✓ Le CPAS Y remet au demandeur un accusé de réception daté du 10/06 et ce, dans les plus brefs délais, et maximum au jour du premier rendez-vous au CPAS.
- ✓ La demande porte ses effets au 03/06

Exemple 3 : Un bénéficiaire perçoit le RIS du CPAS X. Le 21/03, l'intéressé informe le CPAS X de son déménagement sur le territoire du CPAS Y. Le 10/04, le CPAS X envoie un déclinatoire de compétence au CPAS Y et en avertit à la même date le demandeur par écrit. Le 12/04, le CPAS Y reçoit le courrier daté du 10/04 (cachet de la poste faisant foi).

- ✓ Le CPAS X reste compétent jusqu'au 10/04 inclus pour examiner la demande
- ✓ Le CPAS Y inscrit la demande au registre le 12/04
- ✓ Le CPAS Y remet au demandeur un accusé de réception daté du 12/04 et ce, dans les plus brefs délais, et maximum au jour du premier rendez-vous au CPAS.
- ✓ La demande porte ses effets auprès du CPAS Y le 11/04 (le lendemain de l'envoi du déclinatoire de compétence par le CPAS X).

Exemple 4 : Un bénéficiaire perçoit le RIS du CPAS X. Le 21/03, l'intéressé informe le CPAS X de son déménagement sur le territoire du CPAS Y. Le bénéficiaire se présente à la permanence du CPAS Y le 01/04. Le 10/04, le CPAS X transmet un déclinatoire au CPAS Y.

- ✓ Le CPAS Y inscrit la demande au registre le 01/04
- ✓ Le CPAS Y remet au demandeur le 01/04 un accusé de réception daté du 01/04
- ✓ La demande au CPAS Y porte ses effets le 01/04
- ✓ Le CPAS X reste compétent jusqu'au 30/03 inclus pour examiner la demande

Exemple 5 : Le demandeur introduit sa demande via CPAS Online le samedi 01/06

- ✓ La demande est inscrite soit automatiquement par le logiciel du CPAS le samedi 01/06, soit manuellement le lundi 03/06 au matin
- ✓ Un accusé de réception est envoyé de manière automatique le samedi 01/06
- ✓ La demande porte ses effets au 03/06

²² Art. 18, §4 LDIS et art. 58, §3 loi organique.

Exemple 6 : Le demandeur introduit sa demande via CPAS Online le jeudi à 20h

- ✓ La demande est inscrite soit automatiquement par le logiciel du CPAS le jeudi à 20h, soit manuellement le vendredi matin
- ✓ Un accusé de réception est envoyé automatiquement le jeudi
- ✓ La demande porte ses effets le jeudi

1.6. La demande successive

Il se peut qu'un demandeur d'aide introduise deux demandes consécutives dans un même CPAS.

Les deux demandes doivent être inscrites dans le registre au jour de réception et un accusé de réception fourni le même jour.

Si le CPAS n'a pas encore pris de décision concernant la première demande, le CPAS a la faculté de fusionner les deux demandes et de prendre une décision sur ces deux aspects lors du conseil. Dans ce cas, les deux demandes doivent être présentées au conseil maximum 30 jours ou 1 mois après la réception de la première demande (voir le point 2.3.). Autrement, le CPAS devra prendre une décision pour chaque demande dans le délai légal imparti.

Si le CPAS a déjà rendu une décision concernant la première demande, il est également tenu d'acter cette nouvelle demande, même si elle intervient dans le délai de recours de la première décision. Le CPAS examine dans ce cas si de nouveaux éléments sont présents et prend une décision concernant la nouvelle demande d'aide, actant le cas échéant que la première décision est confirmée.

➤ **OBJECTIF** : Le CPAS doit s'assurer du traitement effectif de toutes les demandes d'aide, y compris lorsqu'il y en a eu plusieurs, de la manière la plus équitable pour le demandeur.

1.7. Le retrait de la demande d'aide par le demandeur

Il se peut qu'après avoir introduit une demande d'aide au CPAS, le demandeur souhaite retirer sa demande. Il peut agir de la sorte pour de multiples raisons, par exemple :

- un élément a changé dans sa situation ;
- après avoir été informé que le CPAS peut faire une enquête sociale sur les débiteurs d'aliments, le demandeur préfère retirer sa demande ;
- après avoir été informé de l'impact potentiel de l'octroi de l'aide sur son titre de séjour, le demandeur préfère retirer sa demande ;

Dans ce cas, le travailleur social garde la preuve du retrait de la demande par l'intéressé et le prochain conseil de l'action sociale ou son organe désigné décide de refuser l'aide sur la base du fait que le

demandeur a retiré sa demande d'aide ou d'acter le retrait de la demande par le demandeur. Cette décision est notifiée au demandeur (cfr. point 3.4.).

➤ **OBJECTIF** : Tout retrait de demande par le demandeur doit être acté par le conseil de l'action sociale pour éviter une décision arbitraire du travailleur social ou un malentendu impliquant un renoncement /non accès aux droits du bénéficiaire.

2. Le traitement de la demande d'aide par le CPAS

2.1. L'enquête sociale

Le CPAS doit traiter toutes les demandes qui ont été enregistrées, c'est-à-dire se positionner sur sa compétence territoriale et le cas échéant, réaliser une enquête sociale complète qui permette de déterminer l'existence et l'étendue de l'état de besoin, ainsi que les moyens les plus appropriés pour y faire face²³.

La demande ne limite pas l'objet de l'enquête sociale qui doit être menée par le CPAS. Il est de la mission du CPAS, et non du demandeur, de déterminer quelles sont les aides éventuelles auxquelles le demandeur peut prétendre en fonction de la situation individuelle de ce dernier. Le CPAS a également un devoir d'information et de conseil vis-à-vis des personnes²⁴.

C'est pourquoi, au niveau de la procédure, il est important que l'assistant social puisse rencontrer le demandeur et entendre sa situation. Pour rappel, la visite à domicile fait partie de l'enquête sociale du CPAS²⁵.

Cette enquête sociale doit être réalisée par un travailleur social du CPAS porteur du diplôme d'assistant social ; infirmier gradué spécialisé en santé communautaire ; infirmier social, reconnu par les Communautés ; ou d'un des diplômes reconnus par les entités fédérées pour pouvoir exercer la fonction de travailleur social en CPAS dans la région linguistique concernée²⁶.

Pour plus d'informations, les principes qui encadrent la réalisation de l'enquête sociale sont repris dans :

²³ Art. 60, §1^{er} de la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS et art. 1^{er} de l'AR relatif aux conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 19, § 1^{er}, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

²⁴ Art. 60, §2 LO et art. 17 LDIS.

²⁵ Pour plus d'informations sur la visite à domicile, voir le point 3.3. de la [circulaire](#) du 14 mars 2014 portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale.

²⁶ Art. 5 de l'AR du 11/07/2002. Voir également la [circulaire](#) du 3 octobre 2025 concernant les diplômes des travailleurs sociaux, et son annexe comportant la liste des diplômes reconnus par les entités fédérées dans la région linguistique concernée.

- 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 CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965 ; et
- la circulaire du 3 mai 2024 sur les principes encadrant la récolte d'informations durant l'enquête sociale des CPAS.

➤ **OBJECTIF** : cette enquête est nécessaire pour vérifier les conditions d'octroi mais également pour analyser si la personne n'ouvre pas le droit à d'autres aides complémentaires que celle mentionnée dans sa demande.

2.2. Le rapport social et le dossier social

La tenue d'un rapport social et d'un dossier social découlent de l'enquête sociale du CPAS. Dès lors, pour chaque demande à traiter, le CPAS est tenu d'élaborer un dossier social ainsi qu'un rapport social²⁷. Le rapport social est le document reprenant les données essentielles qui ont été collectées par l'enquête sociale et contient la proposition de décision de l'assistant social en charge du dossier. Le dossier social est quant à lui le dossier qui comporte l'ensemble des documents qui ont abouti ou qui permettront d'aboutir à la décision.

Il convient également de rappeler que les pièces justificatives dans le dossier social doivent refléter l'examen de l'aide la plus adaptée qui est proposée au conseil. Par exemple, les pièces justificatives concernant un revenu d'intégration sont différentes de celles d'une aide sociale générale car les conditions d'octroi ne sont pas identiques. Il convient donc de motiver dans le rapport social spécifiquement la proposition concernant le type d'aide ou de droit à accorder (cfr Point 3.3.).

Le bénéficiaire peut, sur demande, accéder et obtenir une copie du rapport social ainsi que le dossier social lié à sa demande d'aide²⁸. Le CPAS peut consulter à ce sujet les [instructions](#) relatives au droit d'accès auprès du CPAS concernant les matières qui relèvent de la compétence du SPP IS.

➤ **OBJECTIF** : Permettre au CPAS d'organiser le traitement, le suivi et le contrôle des demandes.

²⁷ Voir 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 CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965.

²⁸ Art. 4 du RGPD.

2.3. Les délais de traitement de la demande

Le CPAS est tenu de respecter les délais légaux relatifs à l'introduction d'une demande d'aide, à savoir :

- Contester, le cas échéant, sa compétence territoriale dans les **5 jours calendrier**²⁹ ;
- Prendre une décision dans les **30 jours calendrier (en intégration sociale)**³⁰ ou **1 mois (en aide sociale)**³¹ **suivant la réception de la demande**;

Le point de départ du délai de traitement de la demande est **la date de réception** au CPAS.

En cas de décision tardive imputable au CPAS, des intérêts sont dus à partir du 46^{ème} jour suivant l'introduction de la demande³².

2.3.1. La date de départ des délais de traitement de la demande

Hormis l'aide octroyée en urgence par le Président du CPAS et la prise de décision d'incompétence territoriale dans les 5 jours (voir point 3.2.), le centre prend sa décision dans les trente jours (ou 1 mois) qui suivent **la réception de la demande**.

Par dérogation à ce principe, lorsque le CPAS reçoit un déclinatoire de compétence (soit suite à la réception d'une demande dans un premier CPAS, soit suite au retrait de l'aide pour motif d'incompétence territoriale dans un précédent CPAS), la loi précise que le point de départ du délai est le jour de transmission de la demande d'aide par le premier CPAS³³. Il en est de même lorsque le CPAS réceptionne une demande d'aide transférée par une autre institution de la sécurité sociale non-compétente, le point de départ du délai est le jour de transmission de la demande d'aide par l'institution³⁴.

Attention, ceci ne concerne que le point du départ du délai dans lequel le CPAS doit rendre sa décision. En effet, lorsqu'il s'agit d'une nouvelle demande reçue par un CPAS soit via un déclinatoire de compétence territoriale, soit via le transfert de la demande par une autre institution de sécurité sociale, la demande porte bien ses effets au jour de réception au premier CPAS ou auprès de l'institution de la sécurité sociale (cfr. point 1.5.1.).

Pour rappel, la date de réception de la demande introduite via CPAS Online est celle du jour-même si elle est introduite un jour de semaine (même en-dehors des heures de service), et le premier jour ouvrable qui suit si elle est introduite un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal (cfr. 1.5.).

²⁹ Art. 58, §3 de la loi organique et art. 18, §4LDIS.

³⁰ Art. 21, §1^{er} LDIS

³¹ Art. 71, al. 2 de la loi organique.

³² Art.23§2LDIS.

³³ Art. 21, §1er, al. 2 LDIS.

³⁴ Art. 21, §1er, al. 2 LDIS.



Lorsque le CPAS reçoit une demande d'obtention de prestations sociales pour laquelle il n'est pas compétent, il la transmet sans délai à l'institution de sécurité sociale compétente et en avise le demandeur³⁵.

	DATE DE DÉPART DES DÉLAIS DE TRAITEMENT
DEMANDE ORALE	Jour de réception au CPAS c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - Jour où la personne s'est présentée au CPAS, ou - Jour où l'AS s'est présenté au domicile pour recueillir la demande Art. 71, al. 2 LO / Art. 21, §1 ^{er} , al. 1 LDIS
DEMANDE ÉCRITE	Jour de réception au CPAS <u>Remarque</u> : lorsqu'il n'est pas possible de déterminer la date de réception de la demande ou qu'il y a contestation sur cette dernière, la demande porte ses effets à la date du cachet de la poste Art. 71, al. 2 LO / Art. 21, §1 ^{er} , al. 1 LDIS
DEMANDE ÉLECTRONIQUE VIA CPAS ONLINE	Jour de réception au CPAS c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> - Jour de l'envoi si la demande est introduite en semaine - Premier jour ouvrable qui suit si la demande est introduite un samedi, dimanche, ou jour férié légal Art. 71, al. 2 LO / Art. 21, §1, al. 1 LDIS
DEMANDE D'OFFICE	/
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE À L'AVIS D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE D'UN CPAS	Jour d'envoi de l'avis d'incompétence territoriale Art. 71, al. 2 LO / Art. 21, §1, al. 2 LDIS
DEMANDE TRANSFÉRÉE AU CPAS SUITE AU RETRAIT D'AIDE D'UN AUTRE CPAS POUR MOTIF D'INCOMPÉTENCE TERRITORIALE	Jour d'envoi de l'avis d'incompétence territoriale Art. 71, al. 2 LO / Art. 21, §1, al. 2 DIS
DEMANDE TRANSFÉRÉE PAR UNE AUTRE INSTITUTION DE LA SECURITE SOCIALE	Jour d'envoi de l'avis d'incompétence de l'institution de sécurité sociale Art. 21, §1, al. 2 LDIS

Vous trouverez dans la section suivante des exemples concrets ainsi qu'en annexe à la présente circulaire un tableau récapitulatif des dates importantes de la demande en fonction de chaque type d'introduction de la demande.

³⁵ Art. 18, §5 LDIS et art. 9, al. 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

2.3.2. Le calcul des délais de traitement de la demande

En ce qui concerne le calcul des délais, quatre règles doivent être prises en compte :

- Le délai commence toujours à courir le lendemain de l'acte qui lui a donné naissance (à savoir, le point de départ du délai vu au point 2.1.1.) et se termine à minuit au jour de l'échéance³⁶;
- Le délai « calendrier » comprend tous les jours, y compris les samedi, dimanche, et jours fériés légaux³⁷;
- Le délai établi en mois ou en années se compte de quantième à veille de quantième³⁸. Le quantième à veille de quantième signifie que le délai commence le lendemain du jour où l'acte a été signifié (ce jour = le quantième) et se termine la veille du même quantième du mois suivant. Par exemple : une personne se présente au CPAS le 15 janvier. Le « quantième » est le lendemain, donc le 16 janvier. Le quantième suivant est le 16 février. La veille du quantième suivant est donc le 15 février. Le délai se termine dans ce cas le 15 février à minuit ;
- Lorsque le jour de l'échéance du délai tombe un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal, l'échéance est reportée au jour ouvrable qui suit³⁹.

Exemple 1 :

La demande est reçue en permanence le vendredi 31/05.

- ➔ Le point de départ du délai est la réception de la demande le vendredi 31/05, le délai commence donc à courir le lendemain, à savoir le samedi 01/06 (jour 1 du délai) et se termine :
- Compétence territoriale : le mercredi 05/06 à minuit (jour 5 du délai)
 - Prise de décision :
 - En DIS : le lundi 01/07 à minuit. En effet, le jour 30 du délai tombant le dimanche 30/06, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable qui suit.
 - En AS : le lundi 01/07 à minuit. En effet, le quantième est le premier jour de départ du délai, à savoir le 01/06. La veille du quantième suivant étant le dimanche 30/06 (veille du 01/07), l'échéance est reportée au premier jour ouvrable suivant).

Exemple 2 :

La demande est reçue au CPAS X en permanence le lundi 03/06.

- ➔ Le point de départ du délai de traitement de la demande est la réception de la demande, à savoir le lundi 03/06. Le délai commence donc à courir le lendemain de ce jour, à savoir mardi 04/06 (jour 1 du délai):

³⁶ Art. 52, al. 1^{er} du Code judiciaire.

³⁷ Art. 52, al. 1^{er} du Code judiciaire.

³⁸ Art. 54 du Code judiciaire.

³⁹ Art. 53 du Code judiciaire.



- Si le CPAS X ne conteste pas sa compétence territoriale, le délai de prise de décision est :
 - o En DIS : le mercredi 03/07 à minuit (jour 30 du délai)
 - o En AS : le mercredi 03/07 à minuit. En effet, le quantième est le mardi 04/06 (premier jour de départ du délai). Le quantième suivant est le 04/07. La veille du quantième suivant est donc le 03/07.
- Si le CPAS X conteste sa compétence territoriale :
Le délai de 5 jours pour envoyer son avis au CPAS Y se termine le lundi 10/06 à minuit (le jour 5 du délai tombant le samedi 08/06, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable qui suit). Le CPAS doit également en avvertir le demandeur par écrit dans le même délai⁴⁰ ;
- Si le CPAS Y ne conteste pas sa compétence territoriale :
Le délai de 30 jours – 1 mois pour que le CPAS Y prenne sa décision se termine 30 jours à dater de la transmission de la demande par le CPAS X. Dans notre exemple, le CPAS X a envoyé son avis le 10 juin => le délai de traitement de la demande commence à courir le lendemain soit le mardi 11 juin et se termine le mercredi 10 juillet. Attention, sa décision doit courir à partir de la date de la demande c'est-à-dire le 3 juin et non le 10 juin (cfr. Point 1.5.1.)

Exemple 3 : Le demandeur introduit sa demande via CPAS Online le samedi 01/06.

- ➔ Le point de départ du délai est la « date de réception » légale au CPAS, à savoir le jour ouvrable qui suit lorsque la demande est introduite un weekend ou un jour férié. La date de réception dans ce cas est le lundi 03/06. Le délai commence donc à courir le lendemain de ce jour, à savoir mardi 04/06 (jour 1 du délai) et se termine :
- Compétence territoriale : le lundi 10/06 à minuit (le jour 5 du délai tombant le samedi 08/06, l'échéance est reportée au premier jour ouvrable qui suit)
 - Prise de décision : le mercredi 03/07 à minuit (= jour 30 du délai en DIS et veille du quantième suivant en AS).

➤ **OBJECTIF** : Permettre de faire débiter à date certaine les délais de traitement de la demande et que le demandeur sache à quelle date il recevra la réponse à sa demande.

⁴⁰ Art. 18, §4 LDIS et art 58, §3 loi organique.

3. La prise de décision par le CPAS

3.1. Le droit d’être entendu par le demandeur d’aide avant la prise de décision

Le droit d’être entendu est une garantie procédurale qui permet à toute personne qui le souhaite de se faire entendre par l’administration avant qu’une décision la concernant ne soit prise.

Le droit d’être entendu tel que prévu dans la législation est garanti à tous les demandeurs du CPAS⁴¹.

Le droit d’être entendu doit être mentionné dans l’accusé de réception remis au demandeur⁴² (cfr. 1.5.3.).

L’AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l’intégration sociale prévoit qu’en cours d’instruction, le demandeur doit également être informé par écrit de la faculté qu’il a d’être entendu préalablement à la prise de décision à son égard⁴³. L’information concernant le droit d’être entendu doit être communiquée expressément et dans des termes compréhensibles. La communication doit également mentionner expressément la possibilité pour le demandeur de se faire assister ou représenter par une personne de son choix lors de son audition. Si le demandeur manifeste par écrit son intention d’être entendu, le centre lui communique le lieu et la date à laquelle il sera entendu⁴⁴.

Bien que les obligations d’indiquer le droit d’être entendu dans l’accusé de réception et d’informer par écrit le demandeur en cours d’instruction de ce droit n’aient pas été spécifiquement prévues dans la réglementation concernant le droit à l’aide sociale, le CPAS est tout de même tenu d’informer le demandeur de ce droit conformément à l’article 60ter de la loi organique. Afin de permettre au demandeur d’exercer effectivement ce droit et d’assurer une égalité de traitement entre tous les demandeurs d’aide du CPAS, le SPP IS conseille donc aux CPAS d’appliquer également les modalités décrites ci-dessus pour tous les demandeurs d’aide, sauf lorsque l’information est impossible à transmettre faute de contact ou d’adresse.

Joindre le procès-verbal de l’audition à l’enquête sociale est également une bonne pratique puisqu’elle permet de compléter le rapport social et l’ensemble des éléments sur lesquels le Centre prend sa décision.

En cas d’empêchement d’être entendu en personne exprimée par le demandeur, le CPAS doit pouvoir assurer ce droit et ne peut pas imposer d’office que la personne se fasse représenter par un tiers. Il doit faire preuve d’une certaine souplesse, dans la mesure du possible et du raisonnable.

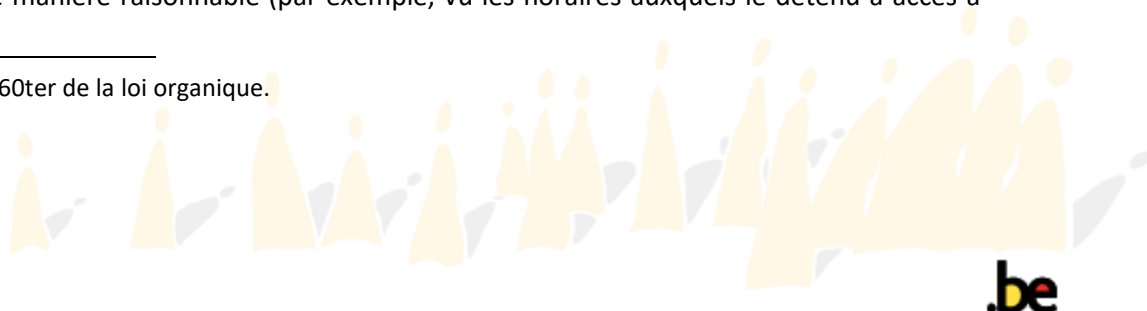
Par exemple, dans le cas d’une demande d’audition de la part d’un détenu, le CPAS ne peut refuser une audition par voie électronique (vidéoconférence), sauf s’il démontre que cela est impossible à mettre en place de manière raisonnable (par exemple, vu les horaires auxquels le détenu a accès à

⁴¹ Art. 20 LDIS et art. 60ter de la loi organique.

⁴² Art. 18, §3 LDIS.

⁴³ Art. 7 de l’AR DIS.

⁴⁴ Id.



internet, si c'est uniquement le dimanche à 20h ou le week-end). Dans ce cas, le CPAS doit proposer une alternative (demander à la personne de se faire représenter, par exemple).

➤ **OBJECTIF** : permettre au demandeur de se faire entendre par le Conseil et de lui exposer sa situation, mais aussi d'échanger avec le pouvoir décisionnaire concernant la décision à prendre dans sa situation.

3.2. La prise de décision par le conseil de l'action sociale ou par un organe désigné

Toute demande introduite au CPAS doit faire l'objet d'une décision prise dans les trente jours ou dans le mois qui suit la réception de la demande au CPAS (cfr. Point 2.3) par le conseil de l'action sociale ou par un organe désigné. La décision peut être signée de manière électronique qualifiée, ce qui produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite (voir également point 1.4.).

En cas de décision d'incompétence territoriale⁴⁵ ou de décision d'octroi d'une aide urgente telle que prévue dans le règlement d'ordre intérieur du CPAS⁴⁶, la décision peut être prise par le Président, à charge pour lui de soumettre sa décision au conseil ou l'organe compétent à réunion la plus proche, en vue de sa ratification, toujours dans le délai de 30 jours ou un mois qui suit la réception de la demande au CPAS.

Le conseil de l'action sociale ou l'organe désigné prend une décision en se basant notamment sur la proposition d'aide(s) formulée par l'assistant social en charge du dossier qui apparaît dans le rapport social⁴⁷.

La décision doit en principe produire ses effets juridiques à la date de réception de la demande d'aide au CPAS⁴⁸. A titre exceptionnel, le CPAS peut faire porter les effets juridiques de la décision de manière rétroactive à la demande d'aide⁴⁹. Lorsque le CPAS prend une décision d'office, il fixe dans sa décision la date à laquelle cette décision produit ses effets.

La décision du CPAS doit être individualisée et nominative. Cela implique que, lorsque le CPAS prend une décision d'octroi du droit à l'intégration sociale via un revenu d'intégration catégorie 3 à l'égard d'un couple, la décision doit être prise à l'égard de chacun et de manière individuelle, détaillant les conditions du droit qui s'ouvre pour chacun d'eux (par exemple, l'obligation d'un PIIS, le nombre de

⁴⁵ Art. 58, §3 loi organique et art. 18, §4 LDIS. NB : Pour le contenu des règles de compétence territoriale, il est renvoyé au [Guide pratique](#) sur les règles de compétence territoriale ainsi qu'aux [FAQ's](#) relatives aux règles de compétence territoriale.

⁴⁶ Art. 28 loi organique art. 114 du Décret flamand du 22 décembre 2017 sur l'administration locale.

⁴⁷ Art. 60, §1, al. 1^{er} de la loi organique.

⁴⁸ Art. 21, §5 LDIS.

⁴⁹ Citons le cas du revenu d'intégration dans certains cas exceptionnels (cfr. point 4.7. de la circulaire générale du 18 mars 2024 sur le DIS), ou encore l'octroi d'une aide médicale ou aide médicale urgente pour des soins intervenus avant la demande d'aide.

jours passés à l'étranger,...). Les deux décisions peuvent être matérialisées dans un seul courrier adressé aux deux noms si elles sont bien distinctes et individualisées.

Par ailleurs, Le CPAS est tenu de prendre une nouvelle décision (révision) en cas de modification des circonstances qui ont une incidence sur les droits de la personne, de modification du droit par une disposition légale ou réglementaire, d'erreur juridique ou matérielle du centre et d'omission, de déclarations incomplètes et inexacts de la personne⁵⁰.

Par exemple, si le montant alloué est modifié (modification des revenus à prendre en compte dans le calcul du RI), il faut une nouvelle décision. C'est le cas quand les ressources professionnelles sont fluctuantes, le conseil doit décider chaque mois le montant alloué au revenu d'intégration et le préciser dans la motivation⁵¹ (cfr. également le point 3.3. et 4). En cas d'indexation automatique du montant du revenu d'intégration, le CPAS, s'il n'y a pas d'autres éléments ayant une incidence sur le montant octroyé, ne doit pas prendre de nouvelle décision car cette indexation n'a pas d'impact sur le calcul des ressources.

Le CPAS examine au moins une fois par an si les conditions d'octroi sont toujours remplies et par conséquent si la révision de la décision est nécessaire⁵².

➤ **OBJECTIF** : Suite à son enquête sociale, l'assistant social va proposer l'aide la plus adéquate à la situation mais seul le Conseil (ou un organe désigné) est habilité à prendre la décision, c'est lui l'organe responsable.

3.3. Motivation de la décision et mentions légales

Toute décision du CPAS doit être écrite et motivée⁵³. Cette motivation doit être suffisante et porter tant sur les éléments juridiques que sur les éléments de fait sur lesquels repose la décision⁵⁴. Lorsque la décision porte sur une somme d'argent, elle doit mentionner le montant alloué ainsi que l'explication de ce montant⁵⁵. En matière de revenu d'intégration et aide sociale équivalente au revenu d'intégration, le mode de calcul et la périodicité des paiements doivent être mentionnés⁵⁶.

Le demandeur doit pouvoir comprendre, de manière intelligible, les raisons pour lesquelles l'aide lui a été refusée ou accordée. La motivation est donc personnalisée en fonction de chaque situation individuelle.

Le CPAS est également tenu de mentionner dans sa décision⁵⁷ :

⁵⁰ Art. 22§1 LDIS.

⁵¹ Art. 21, §2 LDIS.

⁵² Art. 22§1al.3

⁵³ Art. 62bis de la loi organique et art. 21, §2 LDIS.

⁵⁴ Art. 21, §2 LDIS.

⁵⁵ Art. 21, §2 LDIS et art. 13 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

⁵⁶ Art. 21, §2 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

⁵⁷ Art. 21, §3 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

- 1° la possibilité d'intenter un recours devant le tribunal compétent;
- 2° l'adresse du tribunal compétent;
- 3° le délai et les modalités pour intenter un recours;
- 4° le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire;
- 5° les références du dossier et du service et l'assistant sociale qui gère celui-ci;
- 6° la possibilité d'obtenir toute explication sur la décision auprès du service qui gère le dossier;
- 7° le fait que le recours devant le tribunal du travail, n'est pas suspensif de l'exécution de la décision;
- 8° s'il y a lieu, la périodicité du paiement.

Dans le cas où les mentions légales n'apparaissent pas dans la décision, les délais de recours contre la décision ne commencent pas à courir (voir point 3.4.1.).

Il convient également de rappeler que la décision concernant une aide sociale (complémentaire) est une décision distincte de celle concernant le droit à l'intégration sociale. En effet, les conditions d'octroi n'étant pas identiques, il faut une motivation propre à chacune de ces décisions. Les deux décisions peuvent être matérialisées dans un seul courrier si elles sont bien distinctes.

➤ **OBJECTIF** : Permettre au demandeur de connaître les motifs pour lesquels l'aide a été octroyée ou refusée et l'informer de ses droits de recours concernant la décision du CPAS.

3.4. La notification de la décision

3.4.1. La notification de la décision du CPAS

Lorsque le CPAS conteste sa compétence territoriale, le Président prend une décision d'incompétence territoriale qui est ratifiée au prochain conseil ou organe délégué (cfr. point 3.2.). La décision d'incompétence territoriale doit être prise dans les 5 jours calendrier, et le demandeur doit en être averti par écrit dans le même délai⁵⁸. Cet avis peut être notifié au demandeur par courrier ou par email si le demandeur a accepté de recevoir ses notifications de manière électronique⁵⁹. Il peut également être notifié via l'eBox (voir point 3.4.2.).

Lorsque le CPAS a reçu une demande d'obtention d'une aide pour laquelle il n'est pas compétent, il la transmet sans délai à l'institution de sécurité sociale compétente et en avertit le demandeur⁶⁰.

⁵⁸ Art. 58, §3 loi organique et art. 18, §4 LDIS.

⁵⁹ Art. 1.5. du Code civil.

⁶⁰ Art. 18, §5 LDIS et art. 9, al. 3 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

Lorsque le CPAS n'a pas contesté sa compétence, la décision du CPAS concernant la demande d'aide doit être envoyée au demandeur dans les 8 jours calendrier, à dater de la prise de décision⁶¹, de l'une des trois manières suivantes, au choix du CPAS :

- Par recommandé
- Par recommandé électronique via l'eBox
- Par remise en mains propres contre accusé de réception

La notification de la décision vise à porter à connaissance du demandeur la décision du CPAS. Le CPAS peut envoyer un seul courrier contenant plusieurs décisions – par exemple, la décision concernant le revenu d'intégration et la décision concernant une aide sociale complémentaire ou encore plusieurs décisions adressées aux personnes d'une même famille dans un seul courrier –, tant que les décisions relatives à chacune de ces aides et de ces personnes sont prises et motivées distinctement (cfr. 3.2. et 3.3.).

S'il existe des situations où le demandeur n'a pas d'adresse fixe où lui envoyer un courrier, ou ne possède pas de carte d'identité et ne peut donc pas retirer un recommandé à la poste, le CPAS met tout en œuvre pour que la décision adressée au demandeur lui parvienne, via les moyens à sa disposition (téléphone, email, remise en mains propres, etc.). Le propre d'une notification étant avant tout de porter à la connaissance du destinataire le contenu de l'acte notifié.

La preuve de l'envoi de la décision par le CPAS dans les 8 jours calendrier est apportée par le cachet de la poste, par l'envoi électronique, ou par l'accusé de réception⁶².

➤ **OBJECTIF** : Assurer au demandeur qu'il ait connaissance de la réponse et au CPAS que sa décision ne pourra plus faire l'objet d'un recours après le délai de 3 mois (sécurité juridique).

3.4.2. Notification de la décision via l'eBox

Depuis le 21 avril 2024, la loi prévoit la possibilité explicite pour les CPAS d'utiliser le recommandé électronique via l'eBox pour envoyer leurs décisions⁶³.

Ceci est une possibilité pour le CPAS, et non une obligation. De la même manière, chaque citoyen est libre d'activer ou désactiver son compte eBox à tout moment. La notification via eBox résulte donc d'un choix à la fois du CPAS et du citoyen.

Plus d'informations concernant l'utilisation de l'eBox sont disponibles via le [Document d'information relatif à l'utilisation de l'eBox par le CPAS](#).

⁶¹ Art. 62bis loi organique et art. 21, §4 LDIS. Pour les règles de calcul des délais, voir le point 2.1.2.

⁶² Art. 62bis de la loi organique et art. 21, §4 LDIS.

⁶³ Art. 62bis de la loi organique et art. 21, §4 LDIS, tels que modifiés par la loi du 29 février 2024 modifiant diverses lois instituant un cadre légal pour l'échange électronique entre les CPAS et les citoyens et introduisant diverses obligations aux CPAS concernant le traitement d'une demande d'aide.

Pour rappel, la signature électronique qualifiée peut être utilisée dans le recommandé électronique et produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite (voir point 1.4.).

4. Les délais de recours de la décision

Le délai de recours de trois mois du demandeur pour contester la décision débute à dater de la notification de la décision du CPAS⁶⁴.

La preuve de l'envoi de la décision par le CPAS dans les 8 jours calendrier est apportée par le cachet de la poste, ou par l'envoi électronique. En revanche, le délai de recours de 3 mois pour contester la décision ne commence à courir qu'à partir du jour où le demandeur a pu prendre connaissance de la décision, et non à partir de l'envoi du courrier par le CPAS⁶⁵. La notification doit donc s'entendre du jour où le destinataire a pu avoir connaissance du courrier, c'est-à-dire à la date où, en toute vraisemblance, le pli a été présenté à son domicile par le facteur, sans avoir égard à la date à laquelle, le cas échéant, il a retiré le pli à la poste⁶⁶. Le demandeur a donc 3 mois pour intenter un recours contre la décision du CPAS à partir de ce moment-là⁶⁷.

En cas d'absence de décision dans le délai requis ou de notification au demandeur, le délai de 3 mois ne court qu'à partir de la constatation de l'absence de décision dans le chef du demandeur⁶⁸.

Si les mentions légales ne figurent pas dans la décision remise au demandeur, les délais de recours ne commencent pas à courir⁶⁹.

5. Le paiement en cas d'octroi du revenu d'intégration

Le CPAS doit effectuer le premier paiement dans les quinze jours de la décision. Les autres paiements se font par semaine, par quinzaine ou par mois au choix du centre, tels que déterminés dans la décision⁷⁰. Le paiement de l'allocation du revenu d'intégration se fait à date ou à jour fixe, soit par assignation postale dont le montant est payable à domicile⁷¹, en mains du bénéficiaire, soit par chèque circulaire, soit par virement. Toutefois, s'inspirant de l'intérêt du bénéficiaire, dûment motivé dans la décision, le centre peut payer directement à l'intéressé⁷².

⁶⁴ Art. 71 de la loi organique et art. 47, §1^{er} LDIS.

⁶⁵ Arrêt de la Cour Constitutionnelle du 15 mars 2006, n°43/2006.

⁶⁶ Point B.11. de l'arrêt.

⁶⁷ Art. 71 de la loi organique et art. 47, §1^{er} LDIS.

⁶⁸ Id.

⁶⁹ Art. 47, §3 LDIS et art. 14 de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer "la charte" de l'assuré social.

⁷⁰ Art. 23, §1^{er} LDIS.

⁷¹ Attention cependant qu'à compter du 1^{er} janvier 2026, Bpost n'aura plus la possibilité d'effectuer des paiements par assignation postale.

⁷² Art. 36 de l'AR DIS.

En cas de retard de paiement, le revenu d'intégration porte intérêt de plein droit à partir de la date de son exigibilité, à savoir le seizième jour suivant la décision.⁷³.

Si l'intéressé a droit à un revenu d'intégration de catégorie 3 et cohabite avec un conjoint ou partenaire couvert par ce droit, la première moitié est payée au bénéficiaire tandis que la deuxième est versée au conjoint ou partenaire. Pour des raisons d'équité, une autre répartition peut être appliquée⁷⁴. Si l'un des deux partenaires ne satisfait pas/plus aux conditions, le CPAS prend une décision de refus/retrait à son égard et le paiement n'est pas réparti, celui qui satisfait aux conditions perçoit l'intégralité de la somme.

La suspension du paiement est encadrée par la loi, elle n'est possible que dans le cas d'un séjour à l'étranger de plus de 4 semaines sur l'année civile⁷⁵, en cas de sanction⁷⁶, et durant la période au cours de laquelle une personne est placée, à charge des pouvoirs publics, dans un établissement de quelque nature que ce soit en exécution d'une décision judiciaire ainsi que celle au cours de laquelle une personne subit une peine privative de liberté et qui reste inscrite au rôle d'un établissement pénitentiaire⁷⁷. Dès lors, le CPAS ne peut pas bloquer ou suspendre le paiement de l'aide le temps d'obtenir les renseignements nécessaires au maintien ou au calcul du revenu d'intégration. Il doit procéder au paiement du Revenu d'intégration tel que mentionné dans la dernière décision et revoir le droit (et procéder le cas échéant à la récupération) en cas d'éléments nouveaux ayant une incidence sur le montant payé. Cette décision doit être prise à chaque fois par le conseil de l'action sociale ou un organe désigné.

➤ **OBJECTIF** : Assurer au bénéficiaire que son droit à l'aide est exécuté.

6. La clôture de la demande d'aide

La demande d'aide est clôturée lorsque la décision du CPAS est définitive, c'est-à-dire lorsque le délai de recours de 3 mois relatif à cette décision est échu.

Pour rappel, le fait que la demande ne soit pas encore clôturée n'empêche pas d'introduire une nouvelle demande d'aide. Si la personne introduit une nouvelle demande alors que le délai pour contester la décision n'est pas encore échu, le CPAS est tenu d'acter la demande (cfr. Point 1.6. la demande successive).

La clôture administrative de la demande signifie simplement que la demande a été traitée par le CPAS et qu'une décision par rapport à cette demande a été rendue. Cela ne signifie pas que le suivi social s'arrête, notamment lorsque le CPAS a pris une décision d'octroi d'une aide continue (revenu d'intégration, aide financière, aide médicale, etc.). En effet, le Centre examine régulièrement et ce, au

⁷³ Art. 23, §2 LDIS.

⁷⁴ Art. 36 al3 ARDIS

⁷⁵ Art. 23§5 DIS.

⁷⁶ Art. 30 §1 et §2 LDIS.

⁷⁷ Art. 39 A.R. DIS.



moins une fois l'an, si les conditions d'octroi sont toujours réunies⁷⁸, et, lorsque le CPAS a connaissance d'éléments nouveaux impactant la situation du demandeur, il révisé sa décision⁷⁹. Pour rappel, en cas de révision de la décision, le CPAS doit informer la personne de son droit à être entendu par le CPAS avant la prise de décision (cfr. Point 3.1.).

⁷⁸ Art. 22§1al.3 LDIS

⁷⁹ Art. 22§1 LDIS

