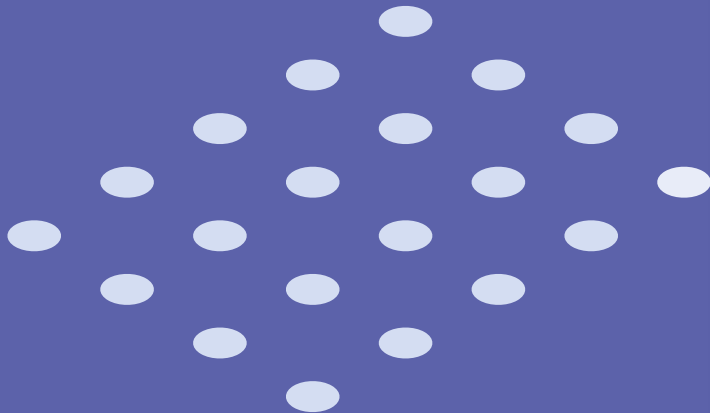


Besoin d'aide ?  
Le CPAS vous guide !





**Mai 2023**

E.R.: Rita Glineur, Rue Haute 298a, 1000 Bruxelles.

Madame, Monsieur,

Bienvenue au CPAS de la Ville de Bruxelles !

Nous vous invitons à prendre un instant pour découvrir cette institution, qui est au service de toutes les citoyennes et de tous les citoyens habitant la Ville de Bruxelles.

Dans cette brève brochure, vous pourrez trouver les réponses aux questions les plus courantes que l'on peut se poser en cas de difficulté dans la vie. Qui peut m'aider ? Quels sont mes droits sociaux ? À quelle porte dois-je frapper ?

Comme vous pourrez le découvrir, un CPAS, c'est avant tout une institution de service public universel qui vous écoute, vous accompagne et vous propose une aide afin de faire valoir vos droits sociaux – droit à un revenu, à la santé, à la formation et à l'emploi notamment – et répondre au mieux à vos demandes et à vos besoins.

Bonne lecture !

**Rita Glineur**

Secrétaire générale f.f.

**Khalid Zian**


Président

# 1. UN CPAS, C'EST QUOI ?

Le CPAS, ou Centre public d'Action sociale, est un service public qui veille à ce que chaque personne puisse vivre dans le respect de la dignité humaine. Autrement dit, que chacune et chacun d'entre nous puisse disposer de moyens suffisants pour se loger, se nourrir, se soigner, se vêtir, se déplacer, éduquer ses enfants et participer à la vie sociale et culturelle.

Il y a un CPAS dans chaque commune, auquel peuvent faire appel à tous les habitants de cette commune. Le CPAS de la Ville de Bruxelles s'adresse donc à tous les habitants du Pentagone (1000), de Laeken (1020), du quartier Européen (1040), de l'axe Louise-Roosevelt (1050), de Neder-Over-Heembeek (1120) et de Haren (1130).





En cas de difficultés, vous pouvez demander au CPAS une aide financière, des conseils et un accompagnement dans les démarches visant à obtenir l'aide à laquelle vous avez droit (accès à des soins de santé, médiation de dettes, orientation dans vos démarches administratives...). **Le CPAS vous aide à retrouver votre autonomie afin que vous n'ayez plus besoin de lui.**

Si vous habitez sur le territoire de la Ville de Bruxelles et que vous n'arrivez plus à subvenir à vos besoins de base, n'hésitez pas à pousser nos portes ! Nos assistants sociaux vous écouteront, examineront votre situation et trouveront avec vous l'aide la plus adaptée.

## 2. QUI PEUT DEMANDER L'AIDE AU CPAS ?

Toute personne dans le besoin, quelle qu'elle soit, peut solliciter le CPAS.

En passant le pas de la porte d'une de nos antennes, vous serez mis en relation avec un assistant social qui réalisera une enquête sociale. Celle-ci vise à évaluer vos demandes et à formuler des propositions d'aide adaptées à votre situation. Cette enquête prend en compte votre situation sociale dans sa globalité, dont vos ressources éventuelles et vos charges.

Bien que le CPAS ait pour mission de venir en aide **aux personnes en situation de précarité et s'adresse à eux** en priorité, il peut intervenir en faveur de toute personne qui se trouvent en état de besoin.



Si vous résidez sur le territoire belge mais que vous ne disposez pas d'un titre de séjour valide, le CPAS peut vous offrir un accompagnement et un accès aux soins de santé dans le cadre de l'aide médicale urgente. En revanche, vous ne pourrez pas recevoir d'aide financière.

### 3. OÙ SE RENDRE POUR DEMANDER L'AIDE DU CPAS ?

Notre CPAS compte **12 antennes sociales** réparties dans les différents quartiers de Bruxelles. Cela nous permet de vous accueillir au plus proche de chez vous et de bien connaître la réalité de votre quartier.

Votre personne de référence est **l'assistant social** de quartier. Vous recevrez ses coordonnées en contactant l'antenne sociale la plus proche de chez vous. Il sera en charge de votre dossier, vous écoutera et vous orientera vers les services qui pourront vous aider. C'est à lui également que vous pourrez adresser la majorité de vos demandes.

Les assistants sociaux sont des professionnels de l'action sociale et ils sont tenus au secret professionnel, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas divulguer les informations que vous leur confiez.

**SCANNEZ LE QR** pour connaître  
la localisation et les coordonnées  
de nos différentes antennes :



<https://cpasbxl.brussels/antennes>

# 4. QU'EST-CE QUE LE CPAS PEUT FAIRE POUR VOUS AIDER ?

## 4.1. UNE AIDE FINANCIÈRE

### Le revenu d'intégration

---

Dans le cadre du droit à l'intégration sociale, le CPAS peut vous aider via un emploi ou un revenu d'intégration. Le revenu d'intégration est un **revenu minimum** qui vous est versé chaque mois si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour faire face à vos besoins de première nécessité.

Il est accordé à l'issue d'une enquête sociale menée par un assistant social. L'octroi et le maintien de ce revenu est lié à des conditions particulières. Vous devez, par exemple, **démontrer que vous êtes disposé à travailler**, sauf si vous êtes autorisé à suivre une formation, des études, si vous êtes malade ou si d'autres raisons vous en empêchent.



### Pour en bénéficier, il faut :

- résider en Belgique et avoir un droit de séjour en Belgique ;
- être Belge ou citoyen de l'Union européenne, membre de famille d'un citoyen de l'Union européenne, apatride, réfugié reconnu, bénéficiaire de la protection subsidiaire ou étranger avec un droit de séjour ;
- être majeur ;
- être disposé à travailler, à suivre une formation ou des études (sauf si vous êtes malade ou d'autres raisons vous en empêchent) ;
- disposer de revenus insuffisants et ne pas avoir droit à d'autres prestations sociales.

**Si vous ne répondez pas à ces conditions**, votre droit à une aide équivalente au revenu d'intégration peut encore être examiné.



Vous recevez le revenu d'intégration **avec la perspective de retrouver d'autres revenus** qui permettront d'assurer votre subsistance. Cela signifie que le travailleur social en charge de votre dossier vous accompagnera afin que vous retrouviez une autonomie notamment financière et n'ayez plus besoin de notre aide !

## Des aides financières ponctuelles

---

Le CPAS peut également vous proposer une aide financière ponctuelle pour faire face à un imprévu ou une dépense que vos revenus ne permettent pas de supporter.

### Si par exemple :

- vous tombez malade et vous n'arrivez pas à faire face à vos soins de santé ;
- vos factures d'énergie ont explosé et que vous ne parvenez plus à suivre ;
- vous éprouvez des difficultés pour payer les frais de scolarité de votre enfant (cantine, matériel, voyage scolaire...);
- vous devez constituer une garantie locative pour un nouveau logement ;
- vous devez acheter du matériel informatique pour (télé)travailler ou suivre les cours ;
- etc.

Vous pouvez avoir droit à ces aides, **que vous soyez déjà bénéficiaire du CPAS ou non.**

## 4.2. UN ACCOMPAGNEMENT DANS VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Le revenu d'intégration est un droit résiduaire ; cela signifie que le CPAS n'intervient qu'à partir du moment où vous n'avez droit à aucune autre prestation sociale par ailleurs.

Si vous pouvez ouvrir d'autres droits, nos assistants sociaux vous proposent également **une aide administrative** : ils vous diront à quelles allocations vous avez droit et vous accompagneront dans les démarches pour les obtenir – ou les récupérer.

### **Nous pouvons par exemple vous aider pour :**

- faire valoir vos droits aux allocations de chômage, aux allocations familiales, aux indemnités de mutuelle ou à d'autres allocations sociales ;
- entreprendre les démarches pour vous inscrire auprès d'une mutuelle.

### 4.3. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

A côté du soutien matériel, le CPAS peut vous proposer des conseils et vous accompagner pour faire face aux difficultés que vous rencontrez dans la vie.

- Vous avez des dettes et avez besoin de conseils pour gérer votre budget ou vos plans de paiement ?
- Vous souffrez de dépendance à l'alcool et avez besoin d'aide ?
- Vous ne comprenez pas vos factures d'énergie ?
- Vous avez besoin d'une inscription en adresse de référence ?

Nous pouvons vous aider pour tout cela également, même si c'est la première fois que vous vous adressez à nous.

Notre institution compte de nombreux services spécialisés : le Service Logement, le Service Médiation de Dettes, la Cellule Energie, la Cellule Etudiants, la Cellule Indépendants ... En fonction de vos besoins spécifiques, vous serez orienté vers le service adéquat, qui mettra en place un accompagnement complet et personnalisé.



**L'adresse de référence** est une adresse administrative où vous pouvez recevoir votre courrier. Cette adresse vous permet également de maintenir vos droits tels que votre droit aux allocations de chômage, à la mutuelle. Sous certaines conditions (par exemple : si vous êtes sans-abri, que vous vivez dans un squat, qu'un ami vous héberge provisoirement...), le CPAS peut devenir votre adresse de référence.

# 5 . QUELQUES SITUATIONS CONCRÈTES

## 5.1. VOUS ACCUMULEZ LES FACTURES IMPAYÉES ?

Si vous rencontrez des problèmes de surendettement, le CPAS de la Ville de Bruxelles a mis sur pied un **Service de Médiation de Dettes** qui vous propose des solutions pour régler vos dettes tout en vivant décemment :

- règlement collectif de dettes ;
- élaboration du budget de votre ménage et guidance budgétaire ;
- mise en œuvre de plans de paiement.

Ce service peut également vous aider si vous rencontrez des difficultés à payer vos **factures d'énergie**.

## 5.2. VOUS ÊTES SUR LE POINT DE PERDRE VOTRE LOGEMENT ?

Notre CPAS dispose d'un service destiné à vous aider si vous rencontrez une difficulté de logement. Il peut vous proposer :

- un accompagnement tout au long de votre recherche de logement ;
- une solution d'hébergement temporaire afin de répondre aux situations d'urgence ;
- de vous accompagner si vous êtes menacé d'expulsion ;
- de vous aider à souscrire une assurance incendie ou à constituer une garantie locative.

## 5.3. VOUS GALÉREZ DANS VOS ÉTUDES (OU CELLES DE VOS ENFANTS) ?

### Vous êtes parent

---

Notre CPAS développe également une série d'aides pour les parents :

- des écoles de devoirs et des programmes de soutien scolaire après les cours pour aider les enfants, tout en proposant des activités ludiques ;

- des aides pour faire face aux frais scolaires (pour les repas chauds, les voyages scolaires, les frais de rentrée...);
- des aides pour faire face aux frais d'inscription à une activité sportive;
- etc.

Vous pouvez également prendre contact avec les référents jeunesse de nos antennes qui sont également là pour vous soutenir.

### **Vous êtes étudiant**

---

Si vous êtes étudiant, vous avez droit au revenu d'intégration sous certaines conditions et un assistant social vous accompagnera tout au long de vos études.

#### **Cela passe par :**

- de l'information et des conseils au sujet des démarches administratives (bourse d'études, inscription scolaire, recours contre la décision d'un conseil de classe, etc.) ;

- un soutien dans la construction de votre projet d'études ;
- des évaluations régulières de votre projet scolaire ;
- un accompagnement dans la recherche d'un job étudiant ;
- la prise en charge de frais spécifiques liés aux études si vos revenus ne sont pas suffisants (frais de transport, frais de remédiation individuelle, etc.).

Pendant le blocus, vous pouvez également profiter de l'une des salles d'étude que nous ouvrons au public, sur simple présentation de votre carte d'étudiant, que vous soyez ou non bénéficiaire d'une aide financière à charge de notre centre.





## 6 . L'EMPLOI, UN PAS VERS L'AUTONOMIE

Trouver un emploi stable est le premier pas qui vous permettra de sortir des difficultés, et donc de ne plus avoir besoin l'aide du CPAS. C'est pour cela que notre CPAS vous accompagnera dans votre recherche d'emploi.

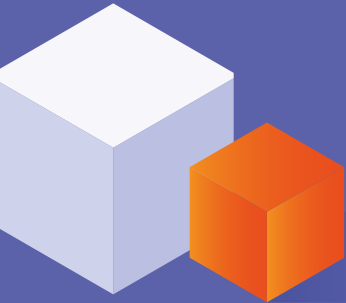
**Nous pouvons ainsi vous proposer une formation qui vous permettra :**

- d'apprendre un nouveau métier ;
- d'approfondir vos connaissances ;
- de suivre des cours de langue ou d'alphabétisation.

Le CPAS peut également vous proposer un emploi d'insertion (article 60§7), une expérience professionnelle enrichissante d'une ou deux années dans des secteurs variés (administratif, chantier, cuisine, personnel d'entretien, blanchisserie, etc.).

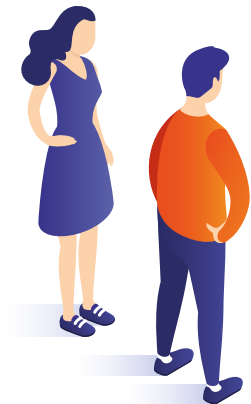
Ceci vous permettra :

- d'acquérir une expérience professionnelle que vous pourrez mettre en avant sur le CV que vous enverrez à vos futurs employeurs ;
- d'acquérir une autonomie financière ;
- de rencontrer de nouvelles personnes et de développer vos compétences avec celles-ci ;
- d'ouvrir votre droit aux allocations de chômage.



## 7. COMMENT ENTRER EN CONTACT AVEC LE CPAS ?

Pour entrer en contact avec le CPAS, vous pouvez franchir la porte de **l'antenne sociale** la plus proche de chez vous ou contactez-nous par téléphone au **numéro gratuit** suivant :



**0800/35 237**

**SCANNEZ LE QR** pour connaître la localisation et les coordonnées de nos différentes antennes :



<https://cpasbxl.brussels/antennes>

