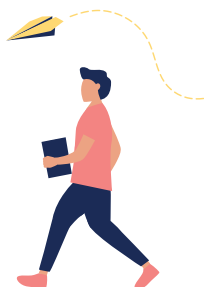
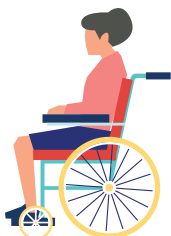


# Livret d'information à destination des usagers du CPAS de Saint-Gilles

CPAS - 1060 - OCMW



# Table des matières

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Avant-propos.....                                                                       | 3  |
| II. Les coordonnées utiles.....                                                            | 5  |
| A. Contact.....                                                                            | 5  |
| 1. L'Administration centrale – site Bernier .....                                          | 5  |
| B. L'horaire.....                                                                          | 6  |
| 1. Les nouvelles demandes.....                                                             | 6  |
| 2. L'aide médicale.....                                                                    | 6  |
| 3. Les attestations d'aide/ non aide :.....                                                | 6  |
| C. Les antennes : Services spécialisés du CPAS.....                                        | 7  |
| 1. Le CAFA – département prévention adultes.....                                           | 7  |
| 2. Le CEMO – service jeunesse du CPAS.....                                                 | 7  |
| 3. La MADO SUD.....                                                                        | 8  |
| 4. Le Point d'appui.....                                                                   | 9  |
| 5. La Résidence « Les Tilleuls ».....                                                      | 9  |
| 6. Collectif Violette.....                                                                 | 9  |
| 7. Le Resto du Cœur.....                                                                   | 9  |
| 8. L'EPI Saint – Gilles.....                                                               | 9  |
| 9. Le service culture du CPAS.....                                                         | 10 |
| III. L'enquête sociale.....                                                                | 13 |
| III bis Le secret professionnel.....                                                       | 16 |
| IV. Les flux de données entre le SPP Intégration<br>sociale et l'Office des Etrangers..... | 19 |
| V. La protection des données à caractère personnel.....                                    | 21 |
| VI. Le séjour à l'étranger.....                                                            | 25 |
| VII. Les voies de recours.....                                                             | 29 |

# I.

## Avant-propos

Bienvenue au CPAS de Saint-Gilles.

En tant que Centre Public d'Action Sociale, nous avons pour mission d'assurer l'aide sociale à laquelle chacun a droit. L'aide sociale a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine (article 1 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS).

En introduisant votre demande, vous sollicitez l'aide de notre Centre. A ce titre, nous souhaitons vous fournir une série de renseignements sur le fonctionnement de notre CPAS.

Au travers du présent livret d'accueil, vous trouverez des renseignements relatifs aux différents services proposés par notre Centre. Vous serez également informés par rapport aux données qui sont recueillies par notre Centre vous concernant ainsi que le traitement et le transfert de ces données par notre CPAS. En outre, vous serez informés des règles applicables lorsque vous effectuez un séjour à l'étranger et des voies de recours dont vous disposez contre les décisions prises par notre Centre.

Nous espérons que vous trouverez au sein de notre Centre l'aide dont vous avez besoin. Nos assistants sociaux sont à votre écoute en vue de résoudre au mieux les difficultés auxquelles vous êtes confrontés.

Le Secrétaire général,



Mathieu ROPER

La Présidente,



Myriem AMRANI



## II. Les coordonnées utiles

Le Service Social Générale vous accueille dès 2026 uniquement à l'Administration centrale.

### A. Contact

#### 1. L'Administration centrale – site Bernier

CPAS de Saint-Gilles Administration Centrale

Adresse : rue Fernand Bernier 40, 1060 Bruxelles

Tél : 02/600.54.11

Fax : 02/600.54.19

E-mail : [cpas@cpasstgilles.brussels](mailto:cpas@cpasstgilles.brussels)

Site internet : <http://www.cpas1060.be>

## B. L'horaire

Du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) : de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 16h00.

### 1. Les nouvelles demandes

Les nouvelles demandes adressées au service social général sont organisées, sans rendez-vous préalable, chaque jour ouvrable de la semaine entre 8h00 et 11h45. Votre demande sera notée dans notre registre de nouvelle demande.

Toute demande en dehors de cet horaire, soit de 11h45 à 12h30 et de 13h à 16h, ne sera pas validée dans notre registre de nouvelle demande. Toutefois, nos services prévoient, dans ce cas-là, de vous remettre un document confirmant votre présence en nos services pour introduire une nouvelle demande tout en vous invitant à vous représenter le(s) jour(s) suivant(s) dans la tranche horaire prévue avec prise en compte de votre demande au jour de votre première présentation.

### 2. L'aide médicale

Les cartes médicales et les réquisitoires sont délivrés, sans rendez-vous préalable, chaque jour ouvrable de la semaine entre 8h00 et 11h00.

### 3. Les attestations d'aide/ non aide :

Les attestations d'aide/ non aide sont délivrées, sans rendez-vous préalable, chaque jour ouvrable de la semaine entre 13h00 et 14h30.

Certaines données peuvent être consultées électroniquement et ne nécessitent plus d'attestations papiers (statut BIM, STIB, tarif social).

## C. Les antennes : Services spécialisés du CPAS

### 1. Le CAFA – département prévention adultes

Le Centre d'Accompagnement et de Formation pour Adultes (CAFA) offre gratuitement des services aux Saint-Gillois, sous forme de permanences, d'ateliers, et s'occupe :

- du logement
- de l'énergie
- de la médiation de dettes
- de l'emploi
- du développement durable

#### **Energie et médiation de dettes :**

Adresse : rue du Fort 25, 1060 Bruxelles

Tél : 02/600.57.43

Site internet : <http://www.cafa.be>

#### **Logement :**

Adresse : rue du Fort 25, 1060 Bruxelles

Tél : 02/600.57.33

Site internet : <http://www.cafa.be>

#### **Développement durable :**

Adresse : rue du Fort 33, 1060 Bruxelles

Tél : 02/533.95.90

Site internet : <http://www.cafa.be>

#### **Emploi :**

Adresse : rue de la Source 15, 1060 Bruxelles

Tél : 02/600.55.51

Site internet : <http://www.cafa.be>

### 2. Le CEMO – service jeunesse du CPAS

Le Centre d'Education en Milieu Ouvert (CEMO) est un service dédié à tous les enfants et jeunes Saint-Gillois de 0 à 18 ans et à leurs familles. Il est reconnu et agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles comme « Service d'Actions en Milieu Ouvert » mais c'est aussi le « Service jeunesse du CPAS ».

Le CEMO fait de l'accompagnement individuel. Il développe des projets collectifs ponctuels et des projets communautaires. L'équipe Pluridisciplinaire est à l'écoute de toute demande concernant un mineur, demande faite soit par le jeune lui-même, soit par sa famille, soit sur proposition d'un tiers, intervenant ou entourage.

Adresse : rue de Parme 86, 1060 Bruxelles

Tél : 02/533.05.60

Fax : 02/533.05.69

E-mail : [cemo@cemoasbl.be](mailto:cemo@cemoasbl.be)

Site internet : <http://www.cemoasbl.be>

### 3. La MADO SUD

La Maison De l'Adolescent (MADO SUD) est un service de l'aide à la jeunesse, composé d'une équipe pluridisciplinaire, qui s'adresse aux jeunes de 12 à 22 ans, à leur famille et à leurs proches, ainsi qu'à tous les professionnels concernés par l'adolescence.

La MADO SUD accueille gratuitement le public, en toute confidentialité et liberté, dans un espace convivial et serein, afin de trouver les réponses les mieux adaptées aux questions et besoins des jeunes, de leur famille et/ou de leurs proches.

La MADO SUD est un lieu de rencontre, de ressources et d'informations pour l'ensemble des acteurs concernés par l'adolescence.

Adresse : rue du Tir 16, 1060 Bruxelles

Tél : 02/899.84.31

E-mail : [madosud@cpasstgilles.brussels](mailto:madosud@cpasstgilles.brussels)

Accueil et permanences :

Du lundi au vendredi : entre 10h00 et 18h00.

Ouvert le 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> samedi du mois.

Congés scolaires : horaires variables



#### 4. Le Point d'appui

Le point d'appui se veut un lieu ouvert à tous, public et réseau professionnel en privilégiant les aspects liés à la mixité socioculturelle, intergénérationnelle et à l'ancrage territorial. Le lieu vise également l'accueil de personnes qui se trouvent sans ressources pour des raisons liées à leur manque de connaissance du réseau associatif ou par exemple à leur manque de compréhension d'une des langues nationales.

Adresse : Rue Fernand Bernier (entrée à l'angle  
de la rue de Bosnie), 1060 Bruxelles  
Tél : 02/435. 10 .42  
E-mail : pointdappui@cpasstgilles.brussels

#### 5. La Résidence « Les Tilleuls »

La Résidence « Les Tilleuls » est la maison de repos et de soins du CPAS de Saint-Gilles.

Adresse : rue Arthur Diderich 32, 1060 Bruxelles  
Tél : 02/600.56.11 (en journée)  
Tél : 02/600.55.94 (en soirée et le weekend)  
Site internet : <http://lestilleuls1060.be/FRNL.html>

#### 6. Collectif Violette

Ce service est un lieu d'information pour les seniors, il offre des services d'aide familiale et aide-ménagère, offre un accompagnement social pour les démarches en lien avec une entrée en maison de repos

Adresse : rue Fernand Bernier 40, 1060 Bruxelles  
Tel : 02/600.56.43  
E-mail : violette@cpasstgilles.brussels

#### 7. Le Resto du Cœur

L'ASBL « Les Amis du Resto du Cœur de Saint-Gilles » gère des restaurants sociaux. Ils octroient une aide alimentaire via des repas et des colis alimentaires.

Adresse : Rue de Bosnie 22, 1060 Bruxelles  
Tél : 02/538.92.76  
E-mail : [info@restoducœur1060.be](mailto:info@restoducœur1060.be)

## 8. L'EPI Saint – Gilles

Epi Saint Gilles est une épicerie sociale qui met en vente à prix réduit (en dessous des prix du marché) des produits de base d'alimentation, d'hygiène et d'entretien pour des ménages fragilisés et ayant un petit budget.

Adresse : Rue Fernand Bernier (entrée à l'angle de la rue de Bosnie), 1060 Bruxelles  
Tél : 0486/82.26.09  
E-mail : [epi.info@cpasstgilles.brussels](mailto:epi.info@cpasstgilles.brussels)

## 9. Le service culture du CPAS

Vous êtes au CPAS et :

- vous aimez la culture, le sport, les sorties au théâtre, les musées, les expositions, les ateliers, les visites guidées
- vous souhaitez faire une activité artistique, du sport ...
- vous avez besoin d'un accès multimédia (un ordinateur, internet...)
- Vous souhaitez participer à des activités culturelles en groupe

→ Adressez-vous au service culture du CPAS lors des permanences culturelles qui se tiennent chaque lundi de 10h à 12h Rue Fernand Bernier (entrée à l'angle de la rue de Bosnie) ou prenez contact avec le service culture : Tel : 02.600.57.57. Mail : [culture@cpasstgilles.irisnet.be](mailto:culture@cpasstgilles.irisnet.be)

→ Consulter les « Rendez-vous culturel », brochures disponibles dans les salles d'attente.

## Note

[illegible]



### III. L'enquête sociale

Vous avez introduit une demande d'aide. Votre dossier sera attribué à un travailleur social qui devra réaliser une enquête sociale pour réunir des informations vous concernant.

Pour faire son enquête sociale, le travailleur social va utiliser différents moyens :

(1) Lors des entretiens, des questions vous seront posées afin de vous permettre d'expliquer votre problème et quelle solution pourrait être envisagée.

(2) Le travailleur social se rend également à votre domicile.

Lors de cette visite vous avez la possibilité de parler dans un endroit plus familier. Le travailleur social peut mieux se rendre compte de vos conditions de vie et de votre état de besoin, ce qui n'empêche pas qu'elle puisse avoir une fonction de contrôle afin de constater que le demandeur d'aide remplit ou remplit toujours les conditions d'octroi de l'aide demandée. La visite sera effectuée dans le respect de votre vie privée. Cette visite à domicile peut être sur rendez-vous ou non annoncé.

Toutefois, vous êtes libre de refuser l'entrée de votre domicile au travailleur social. Si c'est le cas, vous lui en expliquerez la raison et il l'indiquera dans son rapport social.

(3) Il consulte la Banque Carrefour de la Sécurité sociale (la BCSS) ;

Le CPAS va consulter la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) pour obtenir des renseignements vous concernant et qui sont nécessaires pour le traitement de votre demande, en particulier :

- Votre identité, âge, nationalité ;
- Vos adresses de résidences successives ;
- Votre filiation, votre composition de ménage ;
- Votre état civil ;
- Vos titres d'identité et titres de séjour ;
- Les informations intégrées par les autres organismes de sécurité sociale dans la BCSS concernant votre situation administrative et vos revenus (chômage, pension, GRAPA, allocations familiales, contrat de travail, statut d'indépendant,...).

(4) Il consulte le rapport social électronique (RSE)

Le gouvernement belge a misé sur « le développement des banques de données pour le fonctionnement des CPAS ». Il a imposé un échange de données entre CPAS et l'a appelé le rapport social électronique.

Les données accessibles via le RSE sont principalement :

- l'identification du bénéficiaire de l'aide,
- les décisions prises par le CPAS durant les cinq dernières années,
- le type d'aides accordées,
- les périodes d'octroi,

Techniquement, cette application effectue automatiquement la transmission des données. Le CPAS ne peut pas s'y opposer.

Nous tenions à ce que vous receviez cet éclairage sur l'élargissement des échanges de données entre CPAS, voulu l'initiative du gouvernement, sachant que ces échanges trouvent leur base légale dans la législation relative à la BCSS, et sur l'absence d'intervention du CPAS dans le traitement des demandes de données.

(5) Il consulte les flux de la banque carrefour de la sécurité sociale (voir point IV).

Sur base de cette enquête, le travailleur social rédige un rapport social dans lequel il reprend toutes ces informations. Sur base de celles-ci, le travailleur social termine son rapport social en faisant une proposition d'aide concrète.

Le CPAS reste vigilant à faire ce qui est de leur ressort pour que le secret professionnel ne soit pas enfreint.

Vous avez l'obligation de collaborer à cette enquête. Donner des informations complètes et correctes au travailleur social est fondamental pour la relation de confiance.

De même, si un élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui vous est octroyée intervient, il faudra en informer immédiatement votre travailleur social.

Si vous ne collaborez pas, ou si vous cachez des informations, il est possible que notre Centre mette fin à son intervention. Vous risquez même des sanctions.

## III bis. Le secret professionnel

Les membres du personnel et les mandataires du CPAS sont tenus au secret professionnel. Les informations couvertes par le secret professionnel que vous leur confierez ne pourront être révélées à personne d'autre.

Il existe néanmoins des exceptions à l'interdiction de levée du secret professionnel. En particulier, il existe ce qu'on appelle le secret professionnel partagé. Les informations couvertes par le secret professionnel peuvent être échangées aux conditions suivantes :

- L'échange doit se faire entre personnes tenues au secret professionnel
- Ces professionnels doivent poursuivre des missions aux finalités identiques
- Ils doivent remplir ces missions dans votre l'intérêt
- Il faut que vous ne vous soyez pas opposé à cet échange d'informations
- L'échange doit être limité aux seules informations qui sont nécessaires.

Il existe d'autres exceptions légales à l'interdiction de levée du secret professionnel. Vous pouvez obtenir plus de renseignements en sollicitant le service social qui transmettra au besoin votre question au service juridique.



## Note

[illegible]



## IV. Les flux de données entre le SPP Intégration sociale et l'Office des Etrangers

La perception de l'aide sociale ou du droit à l'intégration sociale, y compris sous la forme de mise à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7, est une donnée qui pourra être communiquée par le Service Public de Programmation – Intégration Sociale (SPP-IS) à l'Office des Etrangers (OE).

La transmission par le SPP-IS à l'OE de ces données concerne uniquement certaines catégories de personnes. Il s'agit plus précisément :

- **des étrangers citoyens UE et les membres de leur famille ;**
- **des membres de la famille d'un Belge** (à l'exception du parent auteur d'un enfant belge mineur) ;
- **des étudiants UE et non UE et les membres de leurs familles ;**
- **des membres de la famille d'un ressortissant d'un pays non UE.**

Pour information, ces personnes disposent normalement selon les cas d'une carte E, d'une carte F, d'une annexe 8 ou 9, d'une annexe 19 ou 19ter, d'une attestation d'immatriculation ou d'une carte A (CIRE-séjour temporaire).

Si vous faites partie d'une de ces catégories de personnes, il se peut que la transmission de ces informations convainque l'OE que vous ne remplissez pas ou plus les conditions d'octroi ou de maintien de votre droit de séjour de plus de trois mois. En outre, le refus ou le retrait de votre droit de séjour de plus de trois mois aurait pour conséquence que vous ne pourrez plus bénéficier de l'aide sociale ou du droit à l'intégration sociale.



## V. La protection des données à caractère personnel

Le 25 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en application. Son objectif est de garantir une protection de la vie privée uniformisée au sein de l'Union européenne. Dans le cadre de sa mission légale, notre institution traite et sauvegarde certaines données vous concernant.

### **Quelles sont les données concernées ?**

Toutes les données à caractère personnel que vous nous confiez ou que nous recueillons (c'est-à-dire les données avec lesquelles vous pouvez être identifié directement ou indirectement) sont concernées.

Le CPAS veillera à ce que les données récoltées soient suffisantes, pertinentes et non-excessives compte tenu de la finalité du traitement.

Pendant combien de temps le CPAS conserve-t-il ces données ?

Notre institution s'engage à ne conserver vos données que le temps nécessaire pour atteindre l'objectif du traitement, sauf si le stockage est imposé par une disposition légale. A cet égard les données sont conservées pendant une période de 15 ans après la clôture du dossier.

### **Que fait le CPAS avec mes données ?**

Nous les utilisons pour traiter vos demandes d'aide et nous sommes également susceptibles d'utiliser certaines de vos données afin de vous fournir une information concernant des activités ou des services proposés par ou en collaboration avec notre institution, à l'exclusion de toute utilisation à des fins publicitaires.

Les données vous concernant ne seront en aucun cas transmises à des tiers à l'exception des cas prévus par la loi (dans le cadre d'un recours auprès des Cours et tribunaux par exemple).

## Quel est mon droit d'accès à mes données ?

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles, de réclamer les rectifications des données erronées ainsi que de demander la suppression de vos données à caractère personnel.

Pour ce faire, il vous faut adresser une lettre à l'attention du Secrétaire et du Président du CPAS, rue Fernand Bernier, 40 à 1060 Bruxelles ou adresser un email à l'adresse [rgpd@cpasstgilles.brussels](mailto:rgpd@cpasstgilles.brussels).

Votre demande sera traitée dans le délai d'un mois après introduction de la demande.

## Les données de mes enfants sont-elles également concernées ?

Lorsque vous faites appel aux services de notre institution pour un enfant mineur en votre qualité de responsable de l'autorité parentale ou de tuteur de cet enfant, ou pour un majeur sous administration (anciennement, la minorité prolongée), notre institution traitera et sauvegardera certaines de ses données dans les mêmes conditions que celles décrites ci-dessus.

Pour plus de détails concernant la mise en œuvre du RGPD, vous pouvez consulter le document mis à votre disposition sur notre site internet : [www.cpas1060.be](http://www.cpas1060.be)



## Note

[illegible]





## VI. Le séjour à l'étranger

Depuis janvier 2016, de nouvelles règles sont applicables en cas de séjour à l'étranger du bénéficiaire du revenu d'intégration ou d'aide sociale équivalente au revenu d'intégration. N'hésitez pas à demander des explications à votre assistant(e) social(e).

### **Je reçois un revenu du CPAS, ai-je le droit de partir à l'étranger ?**

Vous avez le droit de quitter la Belgique, que ce soit pour quelques jours ou une plus longue période. Mais vous avez l'obligation de prévenir votre assistant(e) social(e), avant votre départ, pour tout séjour d'au moins une semaine (7 jours).

Il vous sera demandé de préciser :

- Combien de temps vous comptez rester à l'étranger (éventuellement remettre les billets d'avion aller-retour réservés ou votre passeport avec dates du visa) ;
- Pour quelle(s) raison(s) vous partez à l'étranger ;

Ces informations sont couvertes par le secret professionnel.

Si vous avez été aidé(e) par un autre CPAS pendant l'année en cours, votre assistant(e) social(e) vous invitera à communiquer les périodes éventuelles de séjour à l'étranger lorsque vous étiez aidé par l'autre CPAS.

## **Puis-je continuer à recevoir le revenu du CPAS quand je séjourne à l'étranger ?**

Oui mais pour une période maximale de 4 semaines (28 jours) par an.

Si la totalité de vos séjours à l'étranger dépasse 4 semaines, le paiement de votre revenu sera suspendu pour le nombre de jours qui dépasse la période de quatre semaines.

Lorsque la limite de 4 semaines (28 jours) est atteinte, vous ne recevrez pas le revenu du CPAS pendant tous vos séjours à l'étranger, même s'ils durent moins de 7 jours.

Mais, si vous êtes retenu à l'étranger pour un motif qui ne dépend pas de votre volonté, ou pour un cas de force majeure, le CPAS peut décider de maintenir le paiement de votre revenu. Cela est étudié au cas par cas, et il faut le demander à votre assistant(e) social(e).

## **Qu'est-ce que je risque si je ne préviens pas mon assistant(e) social(e) ?**

Le CPAS pourra vous réclamer le remboursement de votre revenu d'intégration si vous n'avertissez pas votre assistant(e) social(e) avant votre départ et si vous avez séjourné plus de 4 semaines (28 jours) sur l'année, dans certains cas vous pouvez même être accusé de fraude au système social et encourir des sanctions pénales.



## Note

[illegible]



## VII. Les voies de recours

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision prise par le CPAS, le recours prévu par la loi doit être introduit dans le délai de **trois** mois par requête déposée ou envoyée par envoi recommandé au greffe du Tribunal du Travail du lieu de votre domicile.

Si vous êtes domicilié(e) à Saint-Gilles, le Tribunal du Travail compétent est celui situé à l'adresse suivante : Palais de Justice, 3 place Poelaert, 1000 Bruxelles.

Le Tribunal du Travail juge les contestations relatives à l'application de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale et de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (art 580, 8°, c et d, du Code Judiciaire). Ces contestations peuvent porter sur l'octroi, la révision, le refus, le remboursement par le bénéficiaire et sur l'application de sanctions administratives prévues par les législations en la matière.

Lorsque vous introduisez un recours au Tribunal du Travail, vous êtes tenu(e) (art 728 du Code Judiciaire) de comparaître en personne ou de vous faire représenter par un avocat.

Vous pouvez également vous faire représenter par un conjoint ou un parent ou un allié porteur d'une procuration écrite et agréée spécialement par le juge. En outre, un délégué d'une organisation sociale représentative peut vous assister ou vous représenter.

L'article 1017 du Code Judiciaire prévoit notamment que la condamnation aux dépens est toujours prononcée à charge du CPAS sauf si le recours a été introduit de façon téméraire ou vexatoire.

Le recours devant le Tribunal du Travail n'est pas suspensif de l'exécution de la décision.

Pour toute explication utile à propos de la présente, vous pouvez vous adresser au département des affaires sociales du CPAS et plus particulièrement auprès de votre travailleur social.

## Note

[illegible]

## Note

[illegible]



Éditeur responsable : Mathier ROPER Secrétaire Général  
 du CPAS de Saint-Gilles  
 Rue Fernand Bernier 40 - 1060 Bruxelles  
[www.cpas1060.be](http://www.cpas1060.be)

**CEMO** - rue de Parme 86  
**CAFA** - rue du Fort 25  
**Eco@CO** - rue du Fort 33

Ne pas jeter sur la voie publique - 2026