



**GUIDE DE**  
l'enquête sociale  
dans les CPAS

# GUIDE DE L'ENQUETE SOCIALE

## en neuf pas...



Une enquête sociale, qu'est-ce que c'est ?



Une enquête sociale, pourquoi ?



Qui fait l'enquête sociale ?



Comment le travailleur social fait-il son enquête sociale ?



Une enquête sociale, quel est son contenu ?



Dois-je collaborer à l'enquête sociale ?



A qui l'enquête sociale est-elle destinée ?



Quand faut-il une enquête sociale ?



Est-ce que je peux lire le contenu du rapport d'enquête sociale ?

# AVANT-PROPOS

Lorsque vous poussez la porte d'un CPAS pour faire une demande d'aide, vous êtes reçu par un travailleur social ; en fonction de votre demande, ce travailleur social va devoir réaliser une enquête sociale, c'est-à-dire qu'il va devoir comprendre les difficultés qui vous ont amené au CPAS, chercher leur origine, analyser votre situation et trouver, avec vous, des pistes de solution.

Cette brochure vous explique en 9 points tout ce que vous devez savoir sur l'enquête sociale qui vous concerne et à l'élaboration de laquelle vous êtes un acteur indispensable.

## **1 UNE ENQUETE SOCIALE, QU'EST-CE QUE C'EST ?**

L'enquête sociale est un outil méthodologique utilisé par le travailleur social lui permettant de récolter toutes les informations nécessaires pour traiter la demande que vous avez formulée. Lorsque cette récolte d'informations est réalisée, le travailleur social rédige un rapport social dans lequel il reprend toutes ces informations ; ensuite, sur la base de celles-ci, le travailleur social termine son rapport social en faisant une proposition d'aide concrète.

## **2 UNE ENQUETE SOCIALE, POURQUOI ?**

Cette enquête a un double objectif :

- D'une part, elle doit permettre de constater que les conditions d'octroi de l'aide demandée sont réunies.
- D'autre part, elle doit permettre au travailleur social de définir, avec vous, les moyens les plus appropriés pour répondre à votre demande d'aide. Cela signifie que l'aide qui peut vous être apportée n'est pas seulement financière ; cela peut être une médiation (avec le propriétaire par exemple), une gestion budgétaire, un accompagnement pour réaliser des démarches, ...

L'enquête sociale doit permettre de mettre en évidence vos besoins auxquels il faut pouvoir répondre pour vous permettre de vivre conformément à la dignité humaine.



## 3 QUI FAIT L'ENQUETE SOCIALE ?

Seul le travailleur social du CPAS est compétent pour réaliser l'enquête sociale. Le travailleur social, dans le CPAS, est le professionnel qui possède une formation sociale adaptée aux missions à accomplir.

Le fait que l'enquête sociale doit être réalisée par un travailleur social permet de garantir que celle-ci soit faite de manière professionnelle, dans un climat de confiance, sans préjugés, dans le respect de vos valeurs, de votre cadre de vie, de vos croyances. De plus, le travailleur social est tenu au secret professionnel.

En d'autres termes et à titre d'exemple, l'enquête sociale ne peut pas être réalisée par un employé administratif, ni par le Président du CPAS.



## 4 COMMENT LE TRAVAILLEUR SOCIAL FAIT-IL SON ENQUETE SOCIALE ?

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

- Il commence par un entretien face à face avec vous : il va vous permettre d'expliquer votre problème et va vous poser une série de questions pour bien comprendre comment ce problème est arrivé et quelle solution pourrait être envisagée.
- Après avoir pris rendez-vous, il se rend à votre domicile. Cette visite est très positive et utile car elle permet :
  - Au travailleur social de discuter avec vous de vos problèmes et difficultés, dans un endroit qui vous est familier et dans lequel vous vous sentez plus à l'aise pour parler;
  - Au travailleur social de mieux se rendre compte de vos conditions de vie et de votre état de besoin, sans pour cela s'immiscer dans votre intimité et faire un contrôle intrusif. Elle s'effectuera donc dans le respect de votre vie privée. Elle sera réalisée dans le cadre de la relation de confiance nécessaire entre le travailleur social et le demandeur, 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.
  - Au travailleur social de vérifier que vous résidez bien à l'adresse que vous avez indiquée ;

- De gagner du temps pour l'enquête sociale car, généralement, vous avez à votre domicile tous les papiers dont le travailleur social a besoin ;
  - Elle vous permet de ne pas perdre votre temps dans la salle d'attente du CPAS ;
  - 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.
  - La visite à domicile fait partie intégrante de l'enquête sociale.
- Il prend contact avec différents organismes ou d'autres professionnels ; exemples : l'ONEM, un autre CPAS, la psychologue du PMS, un notaire, un huissier, un abri de nuit, le propriétaire, .....
  - Il consulte les flux de la banque carrefour de la sécurité sociale : il s'agit d'une base de données informatique qui permet de vérifier de nombreux éléments relatifs à votre situation en ce qui concerne :
    - vos allocations familiales ;
    - votre chômage ;
    - votre pension d'handicapé ;
    - votre pension ;
    - votre mutuelle ;
    - votre revenu cadastral, si vous êtes propriétaire ;
    - certaines de vos données fiscales ;
    - Les informations sur votre travail (y compris le travail intérim ou d'indépendant) ;
    - Votre adresse exacte à la commune et votre composition de ménage ;
    - Et d'autres informations.

## **5 UNE ENQUETE SOCIALE, QUEL EST SON CONTENU ?**

Quand le travailleur social a récolté toutes les informations, il rédige un rapport social. Il notera dans celui-ci uniquement les informations qui sont nécessaires à la prise de décision, sans en oublier ou en cacher, mais sans décrire des éléments qui n'ont aucun rapport avec la demande.

Le rapport se terminera par une proposition d'aide ; s'il s'agit d'une somme d'argent, le travailleur social indiquera le montant ; s'il s'agit d'une autre forme d'aide, il expliquera en quoi elle consiste : par exemple négocier avec un huissier pour éviter une saisie, proposer l'école des devoirs pour les enfants, proposer une guidance budgétaire, proposer les services d'une aide familiale, ...



## DOIS-JE COLLABORER A L'ENQUETE SOCIALE ?

Votre collaboration à l'enquête sociale est essentielle et est la base de la relation de confiance qui doit pouvoir s'établir entre le travailleur social et vous.

Le travailleur social aura confiance en vous si vous lui dites la vérité et vous aurez confiance dans le travailleur social qui fait son travail de manière professionnelle, sans préjugés, en expliquant clairement les règles en vigueur dans le CPAS, les droits et les devoirs de chacun. Donner des informations complètes et correctes au travailleur social est fondamental pour la relation de confiance. En outre, comme dit précédemment, le travailleur social a maintenant les moyens de vérifier toutes ces informations, notamment via la consultation des flux de la banque carrefour de la sécurité sociale. 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.



## A QUI L'ENQUETE SOCIALE EST-ELLE DESTINEE ?

Le rapport d'enquête sociale est destiné uniquement à des professionnels qui sont tous tenus au secret professionnel et à la confidentialité:

- En premier lieu, il est destiné aux membres du conseil de l'action sociale ou du comité spécial du service social qui sont les personnes qui, dans le CPAS, prennent les décisions d'aide. Cela signifie que ce n'est pas le travailleur social qui prend la décision : il propose une aide et ce sont les membres du conseil qui sont les seuls à pouvoir décider d'accorder ou non cette aide ;
- En second lieu, il est utile en interne au service social : il sert à la fois d'aide-mémoire au travailleur social en charge de votre dossier et il doit aussi permettre la communication d'informations à des collègues du service qui doivent gérer votre dossier quand le travailleur social est absent ;
- En troisième lieu, il doit permettre à des services d'inspection qui contrôlent le CPAS de vérifier que les décisions d'aide qui ont été prises sont légales et socialement acceptables ;
- En quatrième lieu, il est un élément essentiel si vous décidez d'introduire un recours contre la décision devant le tribunal du travail, car, dans ce cas, il sera transmis au tribunal. Le juge en prendra connaissance et il pourra se baser, notamment, sur ce rapport pour prendre sa décision.



## QUAND FAUT-IL UNE ENQUETE SOCIALE ?

Une enquête sociale est nécessaire et obligatoire lorsque vous introduisez une demande d'aide au CPAS.

Elle sera réalisée dans le mois qui suit l'introduction de votre demande.

Elle devra également être actualisée lorsque votre situation change ; par exemple : vous déménagez, vous quittez votre conjoint, vous trouvez du travail, votre enfant quitte la maison pour s'installer dans son propre studio, ... Dans le cadre de la relation de confiance avec votre travailleur social et de votre collaboration, vous devez donc lui signaler rapidement ces changements.

Si vous bénéficiez du revenu d'intégration, l'enquête sociale devra être renouvelée au minimum une fois par an, même si votre situation n'a pas changé.

Le conseil de l'action sociale peut aussi demander à tout moment au travailleur social d'actualiser son enquête sociale.

Un travailleur social ne peut pas utiliser l'argument de l'enquête sociale à actualiser pour bloquer préventivement le paiement de votre aide décidée par le conseil de l'action sociale. De la même manière que ce n'est pas le travailleur social qui décide de l'aide (il fait uniquement la proposition), ce n'est pas lui non plus qui peut décider de bloquer le paiement de cette aide. C'est uniquement sur la base d'une décision de retrait de l'aide par le conseil de l'action sociale que celle-ci ne sera plus payée. Cette décision doit, comme les autres décisions, vous être communiquée par courrier. La raison de ce retrait doit vous être expliquée et si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez introduire un recours contre cette décision de retrait.



## **EST-CE QUE JE PEUX LIRE LE CONTENU DU RAPPORT D'ENQUETE SOCIALE ?**

Oui, vous pouvez prendre connaissance du contenu du rapport social et de la proposition d'aide faite par le travailleur social. Le travailleur social peut d'ailleurs vous demander de signer ce rapport « pour prise de connaissance ».

Signer pour « prise de connaissance » ne veut pas dire que vous êtes automatiquement d'accord avec le contenu du rapport ; cela veut juste dire que vous avez lu ce que le travailleur social a écrit et proposé.

Le travailleur social doit aussi vous indiquer quand (jour, heure et lieu) le conseil de l'action sociale prendra une décision concernant votre demande car, si vous le souhaitez, vous pouvez vous-même présenter votre situation lors de cette réunion du conseil (on appelle cela « l'audition » au conseil).





## “GUIDE DU”

Brochure élaborée en collaboration avec le projet FSE experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. Une édition du SPP Intégration sociale.

Le SPP IS est un service public qui vise à assurer une existence décente à toutes les personnes dans le besoin.

<http://www.mi-is.be>



**Colofon**

Cette brochure est une édition du SPP Intégration sociale.

<http://www.mi-is.be>

**Note finale**

Éditeur responsable: Julien Van Geertsom, Boulevard Roi Albert II 30, 1000 Bruxelles

Mise en page: Commotie ([www.commotie.be](http://www.commotie.be))

Cette publication peut être reproduite et diffusée.