



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 : 28/05/2025

Sujet : Circulaire relative à CPAS Online

Madame la Présidente,

Monsieur le Président,

Le 29 février 2024, la législation a été modifiée afin de permettre aux citoyens d'introduire une première demande d'aide au CPAS via un formulaire électronique unique et sécurisé, appelé « CPAS Online »¹. Cet outil offre ainsi une alternative au déplacement physique au CPAS pour introduire une demande et une accessibilité accrue aux services du CPAS.

A dater du 2 juin 2025, CPAS Online sera accessible à tout citoyen en Belgique qui souhaite introduire une demande d'aide au CPAS. Ce formulaire est disponible via www.cpasonline.be.

Cette circulaire explique le fonctionnement de CPAS Online ainsi que les impacts de cette nouvelle possibilité d'introduction de demande pour les CPAS.

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

La Ministre de l'Intégration sociale,

Anneleen Van Bossuyt

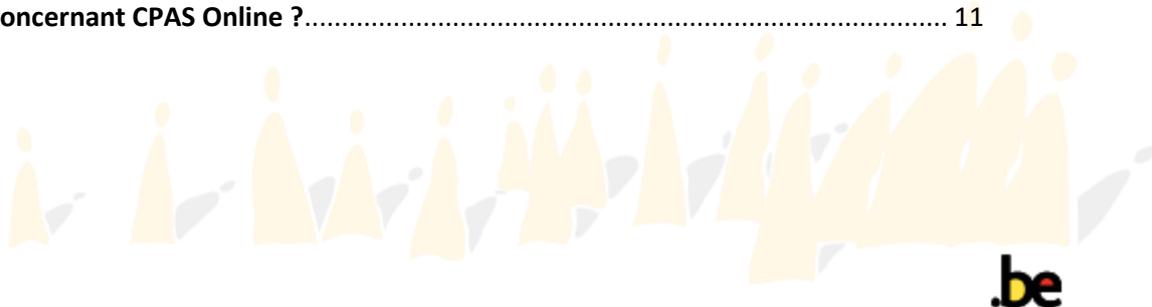
Signée

¹ 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. La loi a été publiée au Moniteur Belge le 11 avril 2024 et est entrée en vigueur en date du 21 avril 2024.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Circulaire relative à l'introduction d'une demande d'aide via le formulaire électronique CPAS Online	3
1. Les nouveaux textes de lois	3
2. Qu'est-ce que CPAS Online ?	4
2.1. Un formulaire permettant d'introduire une première demande électronique de manière uniformisée sur le territoire.....	4
2.2. Distinction entre l'introduction de la demande et l'enquête sociale liée à cette demande.	4
2.3. CPAS Online est un moyen supplémentaire d'introduction de demande.....	5
3. Qui peut introduire une demande via CPAS Online ?	5
4. L'authentification du demandeur et la consultation des flux de données BCSS	6
5. Le formulaire désigne le CPAS compétent territorialement de manière provisoire	6
6. L'accusé de réception	7
7. Le fonctionnement de CPAS Online	7
8. L'accessibilité de la demande CPAS Online pour les CPAS	7
8.1. Notification de la demande d'aide au CPAS.....	7
8.2. Consultation de la demande d'aide dans la base de données CPAS Online.....	8
8.3. Enregistrement de la demande dans le registre de demandes par le CPAS.....	8
9. Le traitement de la demande d'aide introduite via CPAS Online	8
9.1. Les délais de traitement de la demande.....	8
9.1.1. <i>Les points de départ des délais</i>	9
9.2. Quid en cas d'introduction de plusieurs demandes d'aide ?.....	9
9.2.1. <i>Le demandeur a introduit deux demandes consécutives dans CPAS Online sans qu'il n'y ait eu de décision à la première demande</i>	9
9.2.2. <i>Le demandeur introduit une deuxième demande dans CPAS Online après avoir reçu une décision à sa première demande</i>	10
9.2.3. <i>Le demandeur introduit une demande d'aide via CPAS Online qui a été envoyée au CPAS désigné compétent provisoirement par le formulaire, et en parallèle introduit une demande physique auprès d'un autre CPAS</i>	10
9.3. La prise de contact avec le demandeur d'aide.....	10
10. Questions concernant CPAS Online ?	11



Circulaire relative à l'introduction d'une demande d'aide via le formulaire électronique CPAS Online

1. Les nouveaux textes de lois

L'article 58, §1^{er} et 2 de la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS est dorénavant libellé comme suit :

« Art. 58.

*§1^{er}. Une demande d'aide sociale, soumise à la décision du centre, peut être introduite oralement, par écrit, **par voie électronique via le formulaire électronique mis à disposition par le ministre qui a l'intégration sociale dans ses attributions**, ou d'office par le centre.*

La demande d'aide est inscrite le jour de sa réception, par ordre chronologique, dans le registre tenu à cet effet par le centre public d'action sociale.

Lorsque la demande est écrite, elle est signée par l'intéressé ou par la personne qu'il a désignée par écrit.

Lorsque la demande est orale, l'intéressé ou la personne désignée par écrit signe dans la case ad hoc du registre visé à l'alinéa 2.

Lorsque la demande est électronique, l'enregistrement de celle-ci équivaut à la signature.

Lorsque la demande électronique est introduite un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal, la date de réception de la demande est le jour ouvrable qui suit.

Le Roi peut déterminer les modalités d'application du formulaire électronique visé à l'alinéa 1^{er}.

*§2. Le centre **ou le formulaire électronique visé au §1^{er}** adresse ou remet le même jour un accusé de réception au demandeur.*

[...]»

L'article 18, §§2-3 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale est dorénavant libellé comme suit :

« Art. 18

[...]

*§2. La demande, soumise à la décision du centre, peut être introduite oralement, par écrit, **par voie électronique via le formulaire électronique mis à disposition par le ministre qui a l'intégration sociale dans ses attributions**, ou d'office par le centre.*

La demande est inscrite le jour de sa réception, par ordre chronologique, dans le registre tenu à cet effet par le centre public d'action sociale.

Lorsque la demande est écrite, elle est signée par l'intéressé ou par la personne qu'il a désignée par écrit.

Lorsque la demande est orale, l'intéressé ou la personne désignée par écrit signe dans la case ad hoc du registre visé à l'alinéa 2.

**Lorsque la demande est électronique, l'enregistrement de celle-ci équivaut à la signature.
Lorsque la demande électronique est introduite un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal, la date de réception de la demande est le jour ouvrable qui suit.**

*Le Roi peut déterminer les modalités d'application du formulaire électronique visé à l'alinéa 1^{er}.
§3. Le centre ou le formulaire électronique visé au §2 adresse ou remet le même jour un accusé de réception au demandeur.*

Tout accusé de réception doit indiquer le délai d'examen de la demande et les dispositions des articles 20 et 22, § 1er, alinéa 2.

[...]»

Ces modifications impliquent que les citoyens disposent désormais d'un moyen supplémentaire pour introduire une demande d'aide au CPAS de manière électronique, via un formulaire en ligne sécurisé unique et accessible à tous, appelé « CPAS Online ».

2. Qu'est-ce que CPAS Online ?

2.1. Un formulaire permettant d'introduire une première demande électronique de manière uniformisée sur le territoire

CPAS Online est un formulaire électronique uniformisé qui permet au citoyen d'introduire une première demande d'aide en ligne au CPAS sur tout le territoire. Cette demande électronique a la même valeur juridique que la demande d'aide introduite au CPAS en personne ou par écrit. Le CPAS est donc obligé de traiter cette demande d'aide électronique, à l'instar des autres demandes d'aide que le CPAS reçoit.

Cette possibilité d'introduction d'une demande en ligne offre ainsi une alternative à la visite physique au CPAS pour introduire une première demande d'aide. Cela permet aux personnes pour lesquelles il existe un frein (matériel ou moral) de se rendre physiquement au CPAS pour faire une première demande d'aide de bénéficier de droits auxquels elles ne feraient pas appel autrement.

Le formulaire est disponible via www.cpasonline.be et est actuellement disponible en quatre langues : français, néerlandais, allemand, et anglais.

Les personnes pour qui l'utilisation d'un formulaire digital est un frein auront toujours la possibilité d'introduire leur demande d'aide via les autres canaux existants (voir également le point 2.3.).

2.2. Distinction entre l'introduction de la demande et l'enquête sociale liée à cette demande

Le but de CPAS Online n'est **PAS** le traitement de la demande en tant que telle via l'enquête sociale, mais bien l'uniformisation de la procédure qui permettra d'acter officiellement une première demande

d'aide. Le CPAS pourra cependant déjà commencer l'enquête sociale via la consultation des flux dans certains cas (voir point 4.) sans pouvoir se limiter à cela dans son enquête sociale.

CPAS Online a été pensé avec une intégration maximale dans le logiciel social des CPAS afin de simplifier les démarches au maximum au niveau du CPAS et des agents qui traiteront les demandes d'aide. Ainsi, il vous sera possible de créer facilement un nouveau dossier au départ du formulaire de demande d'aide introduit via CPAS Online. Dès cet instant, votre enquête sociale peut débuter comme c'est le cas habituellement pour n'importe quelle demande d'aide, c'est-à-dire entre-autres via un rendez-vous physique au CPAS, la remise de documents par le demandeur, la visite à domicile et aussi la consultation des flux de données passant par la BCSS (voir point 4.).

2.3. CPAS Online est un moyen supplémentaire d'introduction de demande

La possibilité pour le citoyen d'introduire une demande d'aide électronique est une option supplémentaire à la demande en physique ou par écrit au CPAS. Les citoyens restent en effet toujours libres de choisir le mode d'introduction de leurs demandes.

Il est également important de rappeler à cet égard que la possibilité de demande électronique ne remplace pas l'obligation de permanences physiques au CPAS au moins deux jours par semaine (art. 4 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale).

Il est cependant attendu que la possibilité d'introduire une demande via CPAS Online désengorge une partie du monde présent aux permanences des CPAS, car il ne sera plus nécessaire de se présenter en physique uniquement pour introduire une demande d'aide. La présence physique du demandeur est par contre nécessaire (dans la mesure du possible) dans le cadre de l'enquête sociale et du suivi de son dossier.

3. Qui peut introduire une demande via CPAS Online ?

CPAS Online peut être utilisé par toute personne en Belgique qui souhaite introduire une première demande d'aide au CPAS. Les personnes déjà aidées par le CPAS ne peuvent pas utiliser CPAS Online. En effet, afin de compléter le formulaire, la personne doit confirmer qu'elle n'est pas déjà aidée par le CPAS. Dans le cas contraire, elle est invitée prendre contact directement avec son CPAS. De la même manière, lorsqu'un CPAS retire l'aide pour motif d'incompétence territoriale et transmet la demande d'aide au CPAS présumé territorialement compétent, la demande d'aide ne peut pas être transférée via CPAS Online.

La demande via CPAS Online est toujours introduite au nom du demandeur. Si le demandeur ne possède pas d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone, il peut indiquer les coordonnées d'une personne de contact dans le formulaire, dans la case prévue à cet effet.

Afin que la demande soit validée et le formulaire envoyé, l'intéressé doit avoir obligatoirement indiqué une adresse e-mail et répondu à toutes les questions du formulaire. Les questions posées dans le formulaire ont pour but d'identifier la demande, le demandeur, et le CPAS compétent provisoirement pour examiner la demande.

4. L'authentification du demandeur et la consultation des flux de données BCSS

Pour introduire sa demande d'aide via le formulaire CPAS Online, le demandeur d'aide devra s'authentifier de base avec son numéro national. Cette authentification peut se faire soit au moyen de son eID ou de itsme®, soit en introduisant manuellement son numéro de registre national. De la sorte, le CPAS disposant du numéro de registre national de la personne pourra directement ouvrir un dossier et notamment consulter les flux de données passant par la BCSS. Pour rappel, les CPAS peuvent consulter les flux BCSS dès l'introduction de la demande d'aide. Un consentement spécifique de l'intéressé n'est pas nécessaire car la base de licéité du traitement des données à caractère personnel dans ce cadre est la mission légale du CPAS de commencer son enquête sociale (voir à ce sujet la circulaire du 3 mai 2024 sur les principes encadrant la récolte d'informations dans le cadre de l'enquête sociale des CPAS²).

Dans le cas spécifique où le demandeur ne possède pas de numéro national, il peut également utiliser CPAS Online, mais en cochant une case signalant cette situation. Dans ce cas, le CPAS n'aura pas la possibilité de consulter les flux de données passant par la BCSS.

Le demandeur d'aide devra également mentionner obligatoirement une adresse e-mail et optionnellement un numéro de téléphone. C'est à cette adresse e-mail que sera envoyée l'accusé de réception. (voir point 6.).

5. Le formulaire désigne le CPAS compétent territorialement de manière provisoire

Sur base de maximum trois questions ciblées (à savoir si le demandeur vit ou non à son domicile, quel est son lieu de vie, est-il étudiant de plein exercice, est-il en séjour dans un lieu d'accueil, de placement ou de soins,...), le demandeur d'aide sera amené à mentionner le nom de la commune où il est inscrit ou où il réside. Ceci permettra de déterminer le CPAS provisoirement compétent territorialement et de lui adresser le formulaire pour qu'il traite la demande d'aide. La demande est uniquement accessible par le CPAS désigné comme compétent dans la base de données CPAS Online.

Si le CPAS qui a été désigné comme provisoirement compétent territorialement pour examiner la demande estime après enquête qu'il ne l'est pas, les règles en matière de compétence territoriale

² <https://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-sur-les-principes-encadrant-la-recolte-dinformati- dans-le-cadre-de->

sont d'application. Le CPAS qui ne s'estime pas compétent territorialement transmet donc la demande d'aide au CPAS qu'il estime territorialement compétent (par les moyens de transfert habituels) et notifie le demandeur d'aide de cette transmission dans les cinq jours calendrier à partir de la réception de la demande³ (voir également le point 9.1. en ce qui concerne les délais de traitement de la demande).

6. L'accusé de réception

Lorsque le demandeur a validé et envoyé son formulaire, il voit apparaître sur son écran une page de confirmation qui lui indique que la demande a bien été envoyée et que le CPAS déterminé comme territorialement compétent prendra contact avec lui sous peu. Les données de contact de ce CPAS seront également affichées dans cette page de confirmation.

Un accusé de réception officiel est envoyé au demandeur sur l'adresse e-mail qu'il a indiquée lorsque la demande a été soumise. Cet accusé de réception contient les mentions légales prévues aux articles 58, §2 de la loi du 8 juillet 1976 et 18, §3 de la loi du 26 mai 2002, la date de prise en compte pour les délais légaux (voir point 9.1.), ainsi que les données de contact du CPAS qui a été déterminé comme territorialement compétent.

Cet accusé de réception est la preuve d'introduction de la demande pour le demandeur et contient un numéro de référence unique.

7. Le fonctionnement de CPAS Online

Une fois validé et envoyé par le demandeur d'aide, le formulaire est enregistré dans la base de données centrale et sécurisée. Le formulaire sera attribué à un CPAS en fonction des éléments fournis par le demandeur d'aide dans le formulaire (voir point 5.). Le formulaire sera accessible par le seul CPAS désigné qui le récupèrera directement dans son logiciel social. Le CPAS pourra alors débiter le traitement de la demande comme n'importe quelle demande d'aide.

8. L'accessibilité de la demande CPAS Online pour les CPAS

8.1. Notification de la demande d'aide au CPAS

Lorsqu'une demande d'aide est attribuée à un CPAS, celui-ci reçoit une notification par e-mail. Il s'agit ici d'un email qui avertit seulement qu'une nouvelle demande est disponible. Les données personnelles de la demande ne transiteront pas par e-mail. Un système de rappel est également prévu pour envoyer une notification aux CPAS qui ont des demandes non lues dans un délai de 2 ou 3 jours.

³ Article 18, §4, de la loi du 26 mai 2002 et article 58, §3, de la loi organique du 8 juillet 1976.

Ces options sont activées de base pour tous les CPAS avec l'adresse e-mail publique du CPAS. Le CPAS a la possibilité de les configurer : il peut ainsi changer l'adresse e-mail à laquelle sont envoyés les notifications et rappels ou encore choisir de ne pas recevoir ni de notification ni de rappel par e-mail.

La configuration s'effectue via l'application « Configuration CPAS » disponible sur le Portail de la Sécurité sociale. Le manuel d'utilisation se trouve sur le site internet du SPP-IS dans la rubrique « CPAS Online ». <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/cpas-online>

8.2. Consultation de la demande d'aide dans la base de données CPAS Online

Lorsque le formulaire CPAS Online a été complété et envoyé par le demandeur, la demande est immédiatement accessible dans la base de données CPAS Online et peut être consultée uniquement par le CPAS désigné territorialement compétent.

8.3. Enregistrement de la demande dans le registre de demandes par le CPAS

La demande doit être enregistrée dans l'ordre chronologique dans le registre de demandes du CPAS. Il n'y a en effet pas lieu de différencier une demande physique d'une demande CPAS Online, toutes les demandes, quelles qu'elles soient, doivent figurer dans le registre, par ordre chronologique d'introduction.

9. Le traitement de la demande d'aide introduite via CPAS Online

Pour rappel, CPAS Online permet d'introduire une nouvelle demande d'aide en ligne pour le citoyen, mais ne permet pas d'effectuer l'enquête sociale par ce biais.

Le CPAS doit donc traiter la demande d'aide CPAS Online comme n'importe quelle demande d'aide et effectuer son enquête sociale, notamment via un rendez-vous physique au CPAS avec le demandeur, la demande de documents et informations, et la visite à domicile⁴.

9.1. Les délais de traitement de la demande

Lorsque la demande d'aide a été envoyée via CPAS Online, le CPAS doit traiter cette demande comme n'importe quelle autre demande d'aide, à savoir :

⁴ Pour la réalisation de l'enquête sociale, 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.
- La circulaire du 03 mai 2024 sur les principes encadrant la récolte d'informations dans le cadre de l'enquête sociale des CPAS

- La compétence territoriale : dans les **5 jours calendrier** de l'introduction de la demande ;
- La décision sur le fond : dans les **30 jours calendrier** de l'introduction de la demande.

Pour rappel, les jours calendrier comprennent tous les jours, y compris les samedis, dimanches, et jours fériés légaux.

Il appartient donc au CPAS de vérifier régulièrement les demandes reçues via CPAS Online afin de respecter les délais légaux. A cet égard, il est rappelé que les délais commencent à courir, peu importe que le CPAS ait ouvert ou non son courrier (électronique ou papier).

9.1.1. Les points de départ des délais

Pour la demande électronique via CPAS Online, le point de départ des délais est différent selon que la demande a été introduite un jour ouvrable ou qu'elle a été introduite un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal :

- Dans le cas où la demande est introduite via CPAS Online **un jour ouvrable** (c'est-à-dire un jour autre qu'un samedi, dimanche, ou jour férié légal), le point de départ du délai est le **jour d'introduction de la demande**, même si la demande a été envoyée en-dehors des heures de service du CPAS.
- Dans le cas où la demande est introduite **un samedi, un dimanche, ou un jour férié légal**, le point de départ du délai est **le jour ouvrable qui suit**.

Comme pour tous les délais légaux, le délai commence toujours à courir le lendemain de la date à prendre en compte pour le point de départ du délai (à savoir ici : soit le jour d'introduction de la demande, soit le jour ouvrable qui suit).

➔ **Exemple 1** : Le demandeur introduit sa demande électronique un vendredi (hors férié) à 18h. Le jour à prendre en compte pour le départ des délais légaux est donc le vendredi. Les délais commençant toujours à courir le lendemain, le jour 1 du délai est donc le samedi.

➔ **Exemple 2** : Le demandeur introduit sa demande électronique un samedi. Le jour à prendre en compte pour le départ du délai légal est le lundi, qui est le premier jour ouvrable qui suit le jour d'introduction de la demande. Les délais commençant toujours à courir le lendemain, le jour 1 du délai est donc le mardi.

9.2. Quid en cas d'introduction de plusieurs demandes d'aide ?

9.2.1. *Le demandeur a introduit deux demandes consécutives dans CPAS Online sans qu'il n'y ait eu de décision à la première demande*

Le CPAS désigné compétent par CPAS Online recevra les deux demandes consécutives. Il prend en compte la date de demande qui est la plus favorable au demandeur, à savoir la première demande reçue. Dans sa décision, il peut indiquer avoir reçu une première demande puis une deuxième demande qu'il a fusionnée à la première, et sur laquelle il prend la décision.

9.2.2. Le demandeur introduit une deuxième demande dans CPAS Online après avoir reçu une décision à sa première demande

Si le CPAS avait déjà rendu une décision positive, le CPAS examine s'il y a des éléments nouveaux, et rend une décision qui indique soit que la demande avait déjà été traitée et que la décision initiale est maintenue (s'il n'y a pas d'éléments nouveaux), soit prend une nouvelle décision si des éléments nouveaux qui impactent la décision initiale sont présents.

Si le CPAS avait rendu une décision négative, il agit de la même manière que lorsqu'une personne réintroduit une demande après avoir reçu une décision négative : il analyse cette deuxième demande d'aide pour identifier si de nouveaux éléments sont présents, et prend une décision en fonction de sa nouvelle enquête sociale, à savoir soit maintenir la décision, soit prendre une décision d'octroi à dater de la deuxième demande.

9.2.3. Le demandeur introduit une demande d'aide via CPAS Online qui a été envoyée au CPAS désigné compétent provisoirement par le formulaire, et en parallèle introduit une demande physique auprès d'un autre CPAS

La situation est la même que lorsqu'une personne introduit deux demandes physiques auprès de deux CPAS différents. Les CPAS doivent toujours vérifier les flux de données qui indiquent si une enquête a été ouverte dans un autre CPAS ou si la personne est déjà aidée dans un autre CPAS. Les deux CPAS doivent donc analyser leur compétence territoriale dans les 5 jours de l'introduction de la demande, et aviser le CPAS présumé compétent d'une nouvelle demande d'aide le cas échéant.

9.3. La prise de contact avec le demandeur d'aide

Le CPAS peut contacter le demandeur d'aide via les moyens de communication introduits dans le formulaire CPAS Online, à savoir l'adresse e-mail (obligatoirement demandée) ou le numéro de téléphone (facultatif dans le formulaire) pour fixer un premier rendez-vous.

Le CPAS peut déjà communiquer au demandeur les documents à préparer pour ce rendez-vous afin de commencer l'enquête sociale au plus vite.

Si le demandeur d'aide ne réagit pas à la demande du CPAS ni aux demandes suivantes, alors le CPAS prend une décision négative car il n'a pas pu effectuer son enquête sociale et donc déterminer si la personne avait droit ou non à une aide du CPAS. Pour plus d'informations, il est renvoyé à la circulaire

du 3 mai 2024 sur les principes encadrant la récolte d'informations dans le cadre de l'enquête sociale des CPAS⁵.

10. Questions concernant CPAS Online ?

En cas de question ou de problème concernant le traitement d'une demande via CPAS Online, les CPAS peuvent contacter :

- Pour une question technique : le Helpdesk CPAS via téléphone au 02 787 58 28, ou par e-mail à OCMW-CPAS@smals.be ;
- Pour toute autre question : question@mi-is.be

Le demandeur d'aide peut bénéficier d'une aide technique en cas de difficultés avec le formulaire. En contactant Eranova par téléphone +32 2 545 50 70 (du lundi au vendredi de 8h à 17h) ou par e-mail : contactcenter@support.eranova.fgov.be.

⁵ <https://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-sur-les-principes-encadrant-la-recolte-dinformatons-dans-le-cadre-de>.