



Bd du Jardin Botanique 50 b⁶ 165
B - 1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

A Madame Sandrine CRUSPIN
Présidente du CPAS de Andenne
Rue de l'hôpital, 20
5300 ANDENNE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): N°3

Vos références:

Nos références: RI/DISD/SRZ

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

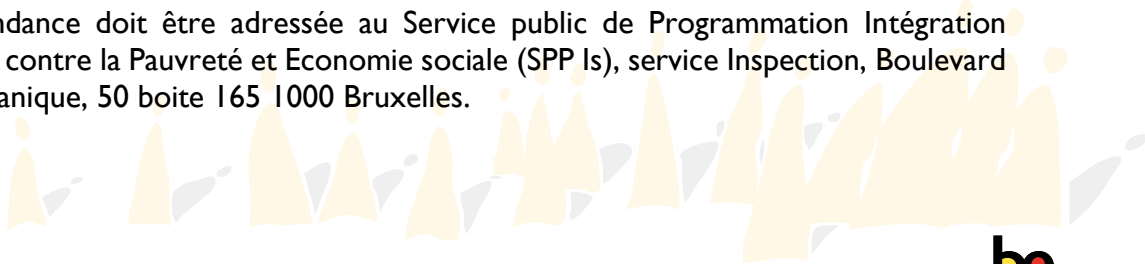
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre entre les 22 et 27 octobre 2020.

Ce rapport d'inspection est divisé en 3 parties :

- Une analyse générale sur le déroulement de l'inspection, les résultats de celle-ci et les recommandations formulées
- Une annexe par matière contrôlée expliquant la procédure utilisée et reprenant les différents tableaux comptables
- Les grilles de contrôle par bénéficiaire

Pour toute question concernant ce contrôle, vous pouvez vous adresser à votre inspectrice/inspecteur à l'adresse mail suivante : mi.inspect_office@mi-is.be.

La correspondance doit être adressée au Service public de Programmation Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie sociale (SPP Is), service Inspection, Boulevard du Jardin Botanique, 50 boîte 165 1000 Bruxelles.



I. INTRODUCTION

La mission du SPP Intégration sociale est de préparer, mettre en œuvre et évaluer une politique fédérale inclusive pour l'intégration sociale, qui garantisse à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable.

Les contrôles effectués dans les CPAS par le service inspection s'inscrivent dans cette mission à travers les trois volets sur la base desquels ils sont réalisés :

- **Le contrôle** : en veillant à l'application de la législation fédérale en matière d'intégration sociale par des contrôles juridiques, administratifs et financiers ; la ligne de conduite poursuivie par les inspecteurs au cours de ces contrôles est la garantie du respect des droits des usagers par les CPAS.
- **Le conseil** : en informant les CPAS au sujet du cadre légal et de l'application concrète de la législation et de la réglementation en vigueur à l'occasion des inspections
- **La connaissance** : en faisant fonction de relais entre l'administration et les acteurs de terrain, le service inspection contribue à la préparation stratégique de la législation relative à l'intégration sociale

Pour la réalisation de cette mission, le service d'inspection s'est fixé plusieurs objectifs :

Veiller à une application uniforme et correcte de la législation et de la réglementation concernant les différentes mesures mises en place par l'Etat fédéral et pour lesquelles il accorde des subventions aux CPAS.

Réaliser des contrôles ciblés, uniformes et périodiques des CPAS, tant sur le plan comptable qu'administratif et juridique de manière à contribuer à l'égalité et à la légitimité de traitement des usagers des services des CPAS.

Contribuer à la maîtrise de l'information, de la compréhension et de l'exécution de la législation relative à l'intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté.

Etablir des relations structurelles et qualitatives avec les CPAS (principaux partenaires de l'administration fédérale) de manière à assurer une bonne communication et un service de qualité.

Contribuer à l'échange d'informations avec les services internes du SPP IS

S'inscrire dans le plan d'action de lutte contre la fraude sociale décidé par le Gouvernement en 2011.

A travers ces contrôles, le service d'inspection entend défendre les valeurs du SPP Is qui sont :

Le respect

La qualité du service et l'orientation client

L'égalité des chances pour tous et la diversité

L'ouverture au changement

Enfin, signalons que ces contrôles s'effectuent dans le cadre d'une procédure définie dans un manuel de procédure disponible sur le website du SPP Is à l'adresse suivante :

<http://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/manuels-dinspection>

2. LES CONTROLES EFFECTUES

	Contrôles	Contrôles réalisés	Annexes
1	Loi du 02/04/1965 : contrôles frais médicaux		Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable		Annexe 2 : contrôle de la subvention, loi du 02/04/1965
3	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle des dossiers sociaux	2019	Annexe 3 : contrôle des dossiers sociaux, loi du 26/05/2002
4	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle comptable		Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
5	Fonds mazout (allocation de chauffage)		Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique		Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS		Annexe 7: contrôle du traitement des clignotants BCSS

3. LA PREPARATION ET LE DEROULEMENT DE L'INSPECTION

L'inspecteur a constaté que les pièces justificatives demandées par courriel à votre CPAS afin de préparer correctement l'inspection ont été mises à sa disposition et que dans leur ensemble celles-ci étaient de qualité.

L'inspecteur tient également à relever l'excellente collaboration des membres de votre personnel, lesquels ont répondu à l'ensemble des questions qui leur ont été posées et ont fourni des informations complémentaires.

4. LES RESULTATS DE L'INSPECTION ET LES RECOMMANDATIONS FORMULEES.

Lors du contrôle d'un échantillon de dossiers pour la matière reprise au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans la grille intitulée « grille de contrôle par bénéficiaire » en annexe, il a été mis en exergue que la réglementation et/ou les procédures, et/ou l'examen des conditions d'octroi et/ou les bonnes pratiques n'étaient pas toujours correctement appliqués.

Dès lors, les remarques et recommandations formulées ci-dessous vous rappellent la correcte application qui doit être mise en œuvre dans celles-ci :

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Date de la demande :

Votre Centre est tenu de délivrer au demandeur un accusé de réception au moment de sa demande (art 18,§3 de la loi du 26/05/2002). Dans plusieurs dossiers contrôlés, il a été constaté que la date renseignée sur l'accusé de réception / le formulaire de demande / la décision était ultérieure à la date de la 1^{ère} venue à la permanence et renseignée dans le rapport social : si un rendez-vous est par exemple fixé à une date ultérieure avec le demandeur, c'est la date de sa première demande qui doit être renseignée sur l'accusé de réception et qui doit être utilisée en cas d'octroi.

Calcul des ressources en cas de cohabitation avec un ou plusieurs ascendants et/ou descendants majeurs au premier degré:

Dans de très nombreux dossiers dans lesquels le bénéficiaire cohabite avec un ou plusieurs ascendants et/ou descendants majeurs au premier degré, il a été constaté que les décisions d'octroi tiennent compte des ressources de ceux-ci.

L'article 34,§2 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale précise qu' « en cas de cohabitation du demandeur avec un ou plusieurs ascendants et/ou descendants majeurs du premier degré, la partie des ressources de chacune de ces personnes qui dépasse le montant prévu à l'article 14, § 1er, 1^o de la loi peut être prise totalement ou partiellement en considération; en cas d'application de cette disposition, le montant prévu à l'article 14, § 1er, 1^o de la loi doit être octroyé fictivement au demandeur et à ses ascendants et/ou descendants majeurs du premier degré. ».

Lors de l'inspection, il a également été constaté dans différents dossiers que même lorsque l'analyse des ressources établie via l'enquête sociale amène le travailleur social à proposer de ne pas tenir compte des ressources de l'ascendant du demandeur, votre Bureau Permanent décide très régulièrement d'en tenir compte, ce qui a d'ailleurs motivé différents refus (cf. grille de contrôle).

Nous vous rappelons que la prise en compte des ressources des cohabitants ascendants et/ou descendants majeurs au premier degré est une faculté et non pas une obligation, et que cette décision doit être prise sur base de la situation financière présentée via l'enquête sociale.

Bénéficiaires sans-abri – taux du DIS :

L'article 14, § 1, 2^o, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale implique qu'une personne sans-abri bénéficiant du revenu d'intégration, qui réside temporairement chez un tiers et pour qui un projet individualisé d'intégration sociale a été déterminé a droit au montant de la catégorie « personne isolée ».

Projets individualisés d'intégration sociale (PIIS) :

- Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social ») :

Cette analyse doit permettre au travailleur social d'identifier la demande, les besoins, les freins mais aussi les possibilités, les capacités, les opportunités du bénéficiaire ; en d'autres termes, clarifier avec le demandeur les éléments positifs de son parcours personnel, et, à contrario, les difficultés qu'il rencontre, ce qu'il veut être et veut faire, et ce qui l'empêche d'atteindre son objectif.

De cette manière, le travailleur social pourra réaliser un diagnostic précis de sa situation socioprofessionnelle et rédiger les propositions d'actions pertinentes dans le cadre d'un PIIS. Le service d'inspection doit pouvoir constater que cette identification des besoins et opportunités préalable au PIIS a bien été réalisée par le travailleur social et que les objectifs du PIIS répondent à cette analyse. A défaut, la subvention spécifique PIIS pourrait être récupérée.

La présente inspection a permis de constater que ce type d'analyse était initiée (tableau nommé « bilan social ») mais était trop succincte.

En outre, il a également été constaté qu'une confusion existait peut-être au sein de votre personnel gérant le suivi des PIIS entre cette analyse et les évaluations du PIIS. En effet, plusieurs dossiers présentaient un document nommé « bilan social » mais rédigé aux périodes d'évaluations.

- Objectifs et Engagements du PIIS / Etapes à entreprendre :

Les objectifs fixés doivent être personnalisés, spécifiques à la situation du bénéficiaire telle qu'elle a été présentée via l'anamnèse préalable au PIIS (bilan social).

Cela, tant en ce qui concerne les objectifs fixés avec le bénéficiaire, que les engagements de votre Centre à son égard. Par conséquent, en matière d'engagements de votre centre, nous vous rappelons qu'il ne s'agit pas des obligations légales (ex : octroi du RI, entretien dans les 5 jours, etc), mais bien des actions concrètes et relatives à la situation spécifique du bénéficiaire, et que vos services s'engagent à mettre en œuvre pour l'accompagner dans sa réinsertion.

L'inspection a permis de constater que les PIIS contractés avec les bénéficiaires étudiants n'étaient pas personnalisés, tous les contrats présentent le même canevas strictement relatif au suivi des études uniquement. Or, ces bénéficiaires peuvent également rencontrer d'autres problématiques (ex : administratives, financières, familiales, logement, santé, mobilité,...) relevées lors du bilan social et qui peuvent avoir un impact direct sur le bon déroulement de leur scolarité et par conséquent leur insertion.

- Evaluations :

Le PIIS doit être évalué au minimum trois fois sur une période de référence d'un an et deux de ces évaluations doivent être réalisées en face à face. Cela doit pouvoir être constaté par l'inspection soit via une mention du travailleur social qui indique que l'évaluation se fait en présence de l'usager, soit en invitant l'usager à signer son évaluation.

En ce qui concerne les évaluations des PIIS étudiants, il s'agit de ne pas se limiter à la simple présentation des résultats scolaires. L'important est plutôt d'en déduire si l'étudiant poursuit sereinement son parcours, s'il rencontre d'autres difficultés qui pourraient mettre ses projets d'études en péril, que met-il en place pour y remédier, que peut lui proposer son travailleur social pour l'aider, etc. Enfin, l'évaluation devra reprendre les démarches effectuées en matière de demande de bourse d'étude et de recherche/prestation de job étudiant, s'il y a lieu.

- Prolongation de la subvention majorée au-delà d'un an :

Pour obtenir la prolongation de subvention majorée, le CPAS devra motiver, dans un rapport restant à disposition dans le dossier social, les raisons pour lesquelles l'intéressé est très éloigné d'une intégration sociale et/ou socioprofessionnelle. Le CPAS vérifie au moyen de l'enquête sociale si les mesures du PIIS prises pendant la période au cours de laquelle le CPAS a bénéficié de la première subvention n'ont pas

suffisamment abouti à une intégration efficace de l'intéressé et constate qu'un accompagnement plus intensif ou plus spécifique de l'intéressé est nécessaire. Ce rapport peut par exemple être celui relatif à l'évaluation de fin du 1^{er} PIIS.

En terme de notification à l'intéressé, le service d'inspection vous suggère d'adopter la formulation suivante « L'accompagnement à travers la prolongation de votre PIIS sera également poursuivi en vue de favoriser votre intégration socioprofessionnelle ».

L'inspection a permis de constater que lorsque votre Centre réclamait au SPP la prolongation de la subvention majorée, la décision y relative n'a pu être présentée.

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

Les remarques ci-dessus ont été expliquées à votre responsable du service social à l'issue du contrôle. Cette rencontre a également permis à votre personnel de poser diverses questions à l'inspecteur, relatives à la matière contrôlée mais aussi à d'autres subsides. Cela, dans un esprit constructif de bonne collaboration. L'inspecteur se tient à votre disposition et celle de votre personnel si des questions subsistent sur les différents points abordés ou suite à la lecture de ce rapport.

Précédentes inspections :

Le contrôle a permis de constater que plusieurs remarques formulées lors de la précédente inspection de cette matière avaient été prises en compte par votre personnel. L'Inspection encourage votre personnel à poursuivre dans cette voie.

En revanche, il a également été constaté que plusieurs remarques sont toujours d'actualité :

- Prise en compte des ressources des ascendants ;
- Taux des sans-abri hébergés temporairement chez un tiers ;
- Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social ») ;
- Objectifs et engagements du PIIS personnalisés ;
- Evaluations des PIIS.

Dès lors, nous demandons à votre personnel d'y être attentif dès à présent afin de que de bonnes et nouvelles pratiques puissent être constatées dès le prochain contrôle. A défaut, cela aura un impact sur la subvention octroyée.

Projets individualisés d'intégration sociale :

Nous attirons votre attention sur le fait que la majorité des dossiers contrôlés pour cet aspect font l'objet d'une récupération du subside majoré en raison de la présentation d'un dossier non complet et par conséquent dont l'accompagnement régulier n'a pu être constaté. Comme indiqué lors du contrôle 2018 de cette matière, nous vous rappelons que sachant l'investissement supplémentaire que ce travail spécifique implique, le Ministre a dégagé un budget important pour aider les CPAS à faire face à cette augmentation de la charge de travail.

A titre d'information, le montant attribué à votre CPAS en la matière a été de 114.207,87€ en 2018 et de 115.452,25 € en 2019.

Comme le prévoit la loi, ce montant doit être exclusivement consacré aux frais d'accompagnement et d'activation liés à la réalisation de ces PIIS. Sont entendus comme « frais d'accompagnement et d'activation » des frais tels que :

- Frais du personnel dédié à cet accompagnement (dès lors, essentiellement du personnel social et non pas du personnel administratif) ;
- Frais d'aide spécifique aux bénéficiaires ;
- Frais découlant des conventions de collaboration extérieure dans le cadre des PIIS ;
- Eventuels autres frais engagés dans le cadre des PIIS.

La charge de travail que cette nouvelle mission confiée aux CPAS nécessite implique, au minimum pour un CPAS de la taille du vôtre, l'affectation de personnel social supplémentaire ; ce n'est que si les équipes sociales sont suffisantes que les CPAS pourront répondre à cette réforme légale et en faire le succès escompté par le Ministre de l'Intégration sociale.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous deux tableaux récapitulatifs : le premier concerne les manques à recevoir éventuels et le second concerne les excédents de subvention.

Tableau des manques à recevoir éventuels :

Type de contrôle	Période de contrôle	Manques à recevoir éventuels	Procédure de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau des excédents de subvention :

Type de contrôle	Période de contrôle	Récupération	Procédure de récupération	Période de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	Cf. annexe n°3	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels

Je vous saurais gré de me faire parvenir votre accord par e-mail dans un délai de 15 jours suivant la réception du présent rapport à l'adresse suivante : mi.inspect_office@mi-is.be
 Une absence de réponse dans le délai imparti sera considérée comme acceptation des résultats de l'inspection de votre part.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président a.i du SPP Intégration sociale :
 La cheffe du service inspection

Michèle BROUET

ANNEXE 3
CONTROLE DES DOSSIERS CONCERNANT LA LOI DU 26/05/2002
RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE, CONFORMÉMENT
À L'ARTICLE 57 DE L'AR DU 11/07/2002

Le contrôle a porté sur les éléments suivants :

- l'analyse de la procédure à appliquer dans le cadre de la loi du 26/05/2002 ;
- et l'examen de l'application de la législation au fonds sur la base d'une sélection de dossiers individuels.

I. ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE

La procédure à appliquer dans le cadre de la loi est la suivante :

- a) inscription des demandes dans un registre ;
- b) délivrance d'un accusé de réception ;
- c) établissement d'un formulaire de demande ;
- d) présence de pièces justificatives ;
- e) enquête sociale réalisée par un assistant social, relative à la situation du demandeur au moment de l'introduction de la demande;
- f) décision du Conseil de l'Action Sociale dans les 30 jours suivant la demande + notification à l'intéressé dans les 8 jours.
- g) Réalisation d'un PIIS dans les trois mois suivant la date de décision, s'il y a lieu

L'inspecteur a généralement constaté une correcte application de ces éléments de la procédure dans les dossiers contrôlés.

2. EXAMEN DES DOSSIERS INDIVIDUELS SUR BASE D'UN ÉCHANTILLON

41 dossiers individuels ont été examinés.

Vous trouverez le détail de ce contrôle par bénéficiaire dans la grille de contrôle n°3.

3. CONCLUSIONS

Dans certains dossiers repris dans la grille de contrôle n°3, votre centre n'a pas respecté la procédure en matière de droit à l'intégration sociale et/ou n'a pas appliqué correctement la législation; des recommandations en la matière vous ont été formulées dans la partie I de ce rapport.

Le relevé des dossiers pour lesquels des révisions/corrections doivent être effectuées par vos services est repris dans la grille de contrôle n°3.

Le relevé des dossiers pour lesquels des corrections seront effectuées par nos services est repris dans la grille de contrôle n°3.