



Bd du Jardin Botanique 50 b^{te} 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, 21
5300 ANDENNE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): N°1 et N°3

Vos références:

Nos références: RI/L65M-DISD/2022

Objet : Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

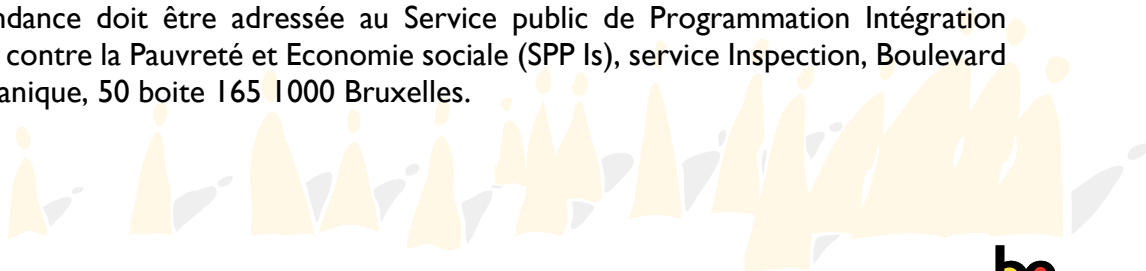
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre entre le 10 et le 25/10/2022.

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 site internet 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	2018-2020	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	2021	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
	Prime temporaire COVID		Annexe 4 : contrôle de la subvention, AR du n° 47 du 26 juin 2020 en vue de l'octroi d'une prime temporaire
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

Le courriel reprenant les pièces pour préparation a été envoyé à votre CPAS en date du 25/07/2022.

L'inspectrice 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.

Il est à signaler que l'inspectrice a pu mener à bien son inspection dans de bonnes conditions de travail.

L'inspectrice 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 les matières reprises au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans les grilles intitulées « 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.

Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Les règles de remboursement assurance-maladie (article 11, §1^{er}, 2^o de la loi du 02/04/1965) :

Les règles de remboursement assurance-maladie ne sont pas toutes correctement appliquées. En effet, certains frais non remboursables (ex : certaines spécialités pharmaceutiques) ont été réclamés au SPP Is. Le montant du remboursement peut être recherché dans le fichier de données de la nomenclature des prestations médicales sur www.inami.be.

Ticket modérateur :

Nous vous rappelons les cas dans lesquels la part patient peut être réclamée au SPP Is, pour autant que celle-ci soit payée par votre CPAS :

	Ressources inférieures au RI	Ressources au moins équivalentes au RI
Frais médicaux	TM pris en charge par SPP Is	TM non pris en charge par SPP Is
Frais pharmaceutiques	TM pris en charge par SPP Is	TM non pris en charge par SPP Is
Frais ambulatoires	TM pris en charge par SPP Is	TM non pris en charge par SPP Is
Frais hospitaliers	TM pris en charge par SPP Is	TM pris en charge par SPP Is

Article 11 § 1 de la loi du 02/04/1965.

Attestation d'aide médicale urgente :

En vue de l'inspection, une attestation d'aide médicale urgente ou une copie de celle-ci doit être jointe à chaque état des frais (donc aux frais mensuels) pour les bénéficiaires illégaux.

L'attestation d'aide médicale urgente est rédigée par un médecin pour un traitement unique ou pour une série de traitements qui découlent indéniablement d'un même fait. Ce fait doit ressortir très clairement des documents présentés. Il va de soi qu'il est également permis d'avoir une attestation médicale urgente pour chaque prestation médicale.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

BCSS - Emploi :

Lorsqu'un bénéficiaire de frais médicaux réclamés à l'Etat dans le cadre de la loi du 02/04/1965 dispose d'un permis de travail, ou d'une attestation d'immatriculation depuis au moins 3 mois, sa situation d'emploi doit être contrôlée par vos services. Cela doit être visible dans les rapports sociaux ou via des recherches périodiques dans la BCSS. En effet, les éventuelles prestations professionnelles peuvent avoir un impact sur les éléments suivants :

- Affiliation à un organisme assureur (mutuelle ou CAAMI) sur base des prestations de travail ;
- Ressources / indigence.

Médiprima (AR du 07/11/2013 et circulaire du 24/12/2013 :

Depuis le 1^{er} juin 2014, les factures relatives à des frais ambulatoires ou d'hospitalisation de bénéficiaires non affiliés à un organisme assureur, doivent être introduites par le prestataire via le système MEDIPRIMA. Par conséquent, plus aucune facture ne peut être introduite via formulaire D2 par les CPAS pour des frais concernés par la 1^{ère} phase du projet MEDIPRIMA, à l'exception de certains tickets modérateurs remboursables.

Cela signifie que depuis le 01/06/2014, les CPAS ne doivent plus payer ces factures introduites via MEDIPRIMA. Un système d'avances a été mis en place pour les hôpitaux dont le système informatique n'est pas prêt pour facturer électroniquement et par conséquent intégrer le système MEDIPRIMA.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

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 lorsque non accompagnée d'un rapport social.

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 : plusieurs dossiers présentaient un document nommé « bilan social » mais rédigé aux périodes d'évaluation.

- 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, 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, celles-ci ne peuvent être résumées 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. L'évaluation devra notamment reprendre les démarches effectuées en matière de demande de bourse d'étude et de recherche/prestation de job étudiant, s'il y a lieu. Si le contrat compte d'autres objectifs que ceux directement liés à la poursuite de ses études, ceux-ci feront évidemment l'objet d'une évaluation également.

Bénéficiaires sans-abri – taux du DIS :

L'article 14, § 1, 2°, 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 ».

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Suspension des paiements :

Il a été constaté dans plusieurs dossiers contrôlés que le paiement du RI de l'intéressé a été suspendu par vos services, en attendant que le bénéficiaire réalise certaines démarches ou apporte certains documents. Cette pratique est illégale. Si l'intéressé ne remplit plus les conditions d'octroi ou si vos services ne sont plus en mesure de le vérifier, une décision de retrait doit être prise rapidement. A défaut, le paiement doit être effectué dans les 15 jours de la décision d'octroi.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

A la lecture du tableau récapitulatif ci-dessus, il peut être constaté que certaines remarques ont été prises en compte par votre personnel mais que d'autres, en revanche, sont formulées depuis plusieurs contrôles / années. Dès lors, nous demandons à vos services d'en tenir compte dès à présent afin de que nouvelles et bonnes pratiques puissent être constatées lors des futures inspections.

5.2 Débriefing

Les remarques présentées dans le tableau récapitulatif ci-dessus ont été expliquées à la responsable de votre service social.

A la demande de la responsable du service insertion, une réunion s'est également tenue avec l'équipe du service insertion afin d'aborder plus spécifiquement la thématique du suivi des bénéficiaires via un projet individualisé d'intégration sociale. Cette rencontre a permis à votre personnel de poser diverses questions en la matière à l'inspectrice. Cela, dans un esprit constructif de bonne collaboration. L'inspectrice 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.

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
Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux	Années 2018 à 2020	Cf. annexe 1	A effectuer par vos services
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2021	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
Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux	2018-2020	1864.80 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2021	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 du SPP Intégration sociale :
La responsable du service inspection

Béregère STEPPÉ