



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 Monsieur Rondiat Pierre
Président du CPAS d'Anhée
Chaussée de Dinant, 9 – bte 2
5537 Anhée

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 1-2-3-4-5-6-7

Vos références:

Nos références: RI/L65M-L65C-DISD-DISC-FMAZ-RU-CLI /2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

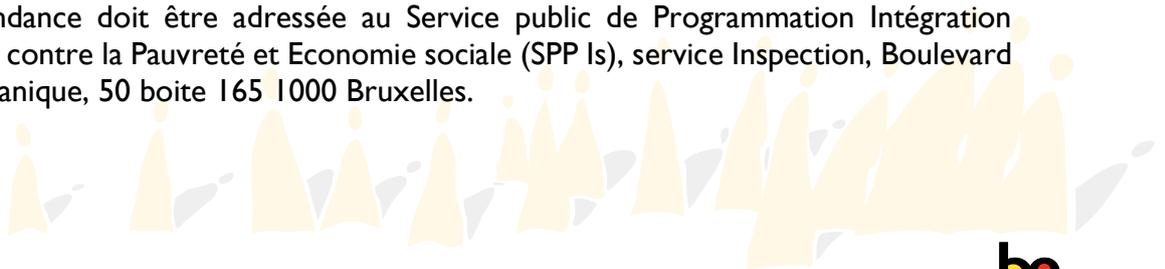
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée, au sein de votre Centre, les 10, 11, 12 et 13/01/2022.

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 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	2019-2020	Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable	2019-2020	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	2020	Annexe 3 : contrôle des dossiers sociaux, loi du 26/05/2002
4	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle comptable	2019-2020	Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
	Prime temporaire COVID	2020	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)	2020	Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique	2020	Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS	2019-2020	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 17/12/2021.

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 qu'elle a pu mener à bien son inspection dans de bonnes conditions de travail.

C'est pourquoi, elle tient également à relever la 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

Nouvelle remarque liée à la présente inspection :

Visite à domicile :

Les visites à domicile, permettant de vérifier la condition de résidence effective sur le territoire communale, ne sont pas toujours réalisées par votre service social. L'inspection a donc rappelé cette obligation de vérification, dans le cadre de l'enquête sociale, qui doit être réalisée, pour l'ensemble des dossiers en demande.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarque déjà adressée lors de l'inspection précédente :

Décision / Notification :

Chaque décision doit être prise dans les 30 jours de la demande tant en ce qui concerne un octroi qu'un refus et être notifiée dans les 8 jours (Article 21§4 de la loi). L'inspection relève que le délai de notification n'est toujours pas respecté par votre CPAS. Il est impératif que vos services changent leurs pratiques en la matière. L'inspection y restera attentive.

Nouvelle remarque liée à la présente inspection :

Demande des extraits des trois mois précédant la première demande :

L'examen du droit doit tenir compte des ressources présentes au moment de la demande ; il n'est pas légalement prévu de tenir compte des ressources « passées » ; dès lors seul peut être demandé l'extrait (compte courant/éventuel compte d'épargne) du jour de la demande et non pas des trois mois qui précèdent la demande. Le DIS est un droit et le CPAS ne peut émettre un jugement de valeur sur les dépenses du demandeur dans les mois qui précèdent sa demande.

Or, l'inspection a pu constater que votre centre exige, généralement, de la part du demandeur de produire l'ensemble de ses extraits de comptes bancaires afin d'examiner son droit potentiel.

S'il va de soi que l'examen des ressources du bénéficiaire fait partie de l'enquête sociale et que les copies d'extraits sur lesquels apparaissent les éventuelles ressources mensuelles peuvent être réclamées, ces preuves peuvent aussi être obtenues par d'autres moyens dont les fiches de salaire, le relevé du syndicat, des caisses de paiement ainsi que les flux BCSS.

En outre, exiger la production systématique des 3 derniers mois d'extraits de compte complets constitue une ingérence dans la vie privée de l'utilisateur qui n'est pas acceptable, un bénéficiaire du droit à l'intégration sociale n'a pas l'obligation légale de présenter et justifier ses dépenses mensuelles au CPAS.

De même, conditionner l'octroi ou la prolongation du DIS à la production de ces éléments n'est pas correct ; c'est l'article 3 de la Loi du 26/05/2002 qui énumère les 6 conditions d'octroi du droit à l'intégration sociale et il n'appartient pas à votre centre d'en ajouter de nouvelles.

A plusieurs reprises, les tribunaux du travail se sont prononcés en ce sens que les CPAS ne peuvent exiger de manière systématique que tout demandeur produise ses extraits de compte lors des révisions de dossier ; cette exigence n'est légalement justifiée que s'il existe des indices **concrets et objectifs** permettant de douter des déclarations de l'intéressé quant à l'étendue de ses ressources.

De même, **la Cour de Cassation**, dans son arrêt du 03/09/2016, a jugé qu'une enquête bancaire approfondie ne se justifie pas en l'absence d'indices suffisants de dissimulation des ressources.

L'inspection vous rappelle également qu'en tant que responsable de traitement de données à caractère personnel, le CPAS doit respecter les principes du RGPD, et plus particulièrement, celui visé à l'article 4, § 1er, c, du RGPD à savoir que les données doivent être « *adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées* ». Cette obligation n'est donc pas respectée lorsque le CPAS collecte des données qui ne sont pas utiles pour ses missions, notamment du fait que les extraits de compte bancaire contiennent plus d'information qu'il n'est nécessaire à l'exécution de l'enquête sociale.

Il est impératif pour le service social de revoir ses pratiques en la matière.

Lors des prochaines inspections, l'inspectrice sera particulièrement attentive à ce que ce type de demande ne soit plus formulée que dans d'exceptionnelles situations telles que définies par le Cour de Cassation. Le rapport social devra expliciter en quoi des indices suffisants, concrets et objectifs de dissimulation de ressources existent.

Fonds mazout (allocation de chauffage)

Remarque déjà adressée lors de l'inspection précédente :

Enquête sociale

Une partie des demandes sont introduites via courrier adressé à un agent administratif du Centre. Or, une demande d'allocation de chauffage est une demande d'aide sociale et doit donc être traitée comme telle, conformément aux articles 58, 60, §1 de la loi du 08/07/1976 organique des CPAS. Les demandes doivent être enregistrées dans un registre. Par ailleurs, un rapport de l'enquête sociale doit être établi et ce, par un travailleur social.

En raison des contraintes sanitaires, il a été toléré que les demandes soient introduites par courrier. Par ailleurs, le recueil de certains éléments devant servir à l'enquête sociale peut être fait par un agent administratif en amont (exemple : réception de la facture, recherche du statut BIM,...) mais l'assistante sociale **doit** recevoir la personne afin de rédiger le rapport social et le signer. Concrètement, une fois la demande de l'utilisateur encodée, l'assistant social en charge du dossier d'un usager devra réaliser une enquête sociale afin de récolter toutes les informations nécessaires pour traiter la demande qui a été formulée (article 60 §1 de la loi du 8 juillet 1976) et éventuellement s'assurer que la personne n'a d'autres besoins sociaux qui pourraient être pris en charge.

La circulaire du 22 décembre 2008 en son point 7 reprend l'ensemble des éléments qui doivent au minimum figurer dans l'enquête sociale. Quand le travailleur social a récolté toutes les informations, il rédige un rapport social qui doit reprendre toutes les informations légales nécessaires pour établir que la personne est dans les conditions d'octroi. S'il va de soi que ce rapport social peut être succinct lorsque le demandeur est déjà un bénéficiaire aidé par votre centre, ce rapport doit cependant permettre de vérifier que le demandeur fait partie du public cible pour ce subside.

L'inspection vous demande de revoir vos pratiques en la matière afin qu'elles soient conformes aux exigences légales.

Nouvelle remarque liée à la présente inspection :

Délai de notification :

Le délai de notification fixé à 8 jours à dater de la décision, tant au niveau des octrois que des refus n'est pas respecté par votre centre. L'inspection demande à votre administration d'y être vigilant à l'avenir.

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

Subside pour la participation et activation sociale (PAS) :

L'inspectrice recommande à vos services de veiller aux déclarations faites dans le rapport unique afin que ces dernières soient en adéquation avec les imputations comptables liées aux activités prises en charge par le CPAS.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

La remarque en matière de fonds social mazout quant à l'introduction erronée de certaines demandes par les bénéficiaires est toujours d'application.

5.2 Débriefing

Le débriefing, à l'issue de l'inspection, s'est déroulé en présence de votre Directeur Générale. Les résultats d'inspection sont le reflet des recommandations/remarques, suggestions ou autres conseils, repris dans le tableau récapitulatif, ci-dessus.

Il a été constaté que votre Centre avait opté pour le suivi informatisé des clignotants. L'inspection encourage cette démarche proactive qui vous permet de recevoir et de traiter les clignotants le plus rapidement possible. Elle permet également de renvoyer directement au SPP les codes de réponse aux clignotants.

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 comptable	Années 2019 à 2020	Cf. annexe 4	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	2019-2020	12,33 €	/	/
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
<u>Rapport unique</u> Subside pour la participation et activation sociale	Année 2020	3 927,00€	Par notre service Budget	Via un courrier

Il n'est pas tenu compte de récupérations pour un montant inférieur à 25 euros.

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, Monsieur le Président, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président du SPP Intégration sociale :
La responsable du service inspection

Béregère STEPPÉ