



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

A Monsieur Jean-Michel Gaspard
Président du CPAS de Bastogne
Rue des Récollets, 12
6600 BASTOGNE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Inspection SPP IS

Service:

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 4

Vos références: RI/ L65C-DISD-DISC-CLI /MT

Nos références:

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 19 et 22 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 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	2017-2018	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	2017-2018	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	2017-2018	Annexe 7: contrôle du traitement des clignotants BCSS

3. LA PREPARATION ET LE DEROULEMENT DE L'INSPECTION

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 très 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.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Visite à domicile

Il a été constaté, à la lecture des dossiers examinés que si les visites à domicile étaient régulièrement effectuées, le résultat de celles-ci n'apparaît pas toujours dans tous les rapports sociaux.

Votre centre est légalement tenu d'effectuer une visite à domicile lors de l'ouverture de chaque dossier ainsi qu'au minimum une fois par an, lors de la révision.

Afin de permettre à l'inspection de constater que ces mesures sont appliquées par votre centre, il serait souhaitable que tous vos rapports sociaux mentionnent la date à laquelle ces visites ont été effectuées et leur bref résultat.

Extraits de comptes

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.

Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social » - art II de la loi du 26/05/2002 et I §1 de l'AR du 11/07/2002).

Un modèle de bilan social existe déjà au sein du service social ; l'inspection demande à vos services de développer davantage les items abordés.

Par exemple, en ce qui concerne l'axe logement, l'intérêt est de s'assurer que ce logement est pérenne, salubre, suffisamment équipé ; si c'est le cas, il s'agira là d'un atout pour l'usager mais dans le cas contraire, cela peut constituer un besoin, un axe sur lequel travailler.

L'inspection recommande à vos travailleurs sociaux de bien identifier les items à aborder afin d'en déduire plus aisément ce qui constitue un atout de ce qui serait déjà une faiblesse pouvant éventuellement devenir, à terme, une menace.

Pour plus d'information, l'inspection recommande la lecture de la FAQ portant sur ce sujet et disponible sur le website du SPP Is sous l'intitulé suivant :

Qu'entend-on par « analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne » préalable à l'élaboration du PIIS?

Les évaluations des PIIS

Cas spécifique des étudiants

En ce qui concerne les évaluations des PIIS étudiants, il s'agit de ne pas se limiter à la simple énumération des cours échoués/réussis et la cote obtenue qui n'est pas un élément primordial.

L'important est 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 (perte de logement, un parent malade voire une rupture,...). S'il a des échecs, que met-il en place pour y remédier, que peut lui proposer son travailleur social pour l'aider ; enfin, l'évaluation devra reprendre les démarches effectuées en matière de demande bourse d'étude et de recherche/prestation de job étudiant, s'il y a lieu.

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

L'inspection a permis de constater que lorsque votre Centre réclamait au SPP Is la prolongation de la subvention majorée, la décision y relative n'était pas motivée mais listait seulement les objectifs du PIIS contracté. Il a également été constaté que dans certains cas, un 2^e PIIS tout à fait identique au 1^{er} était contracté ce qui ne permet pas de constater qu'un accompagnement plus spécifique a été mis en œuvre.

Pour obtenir la prolongation de subvention majorée, le CPAS doit 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 »

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

Les résultats des contrôles financiers reflètent, comme chaque année, un excellent suivi des subsides.

En ce qui concerne les dossiers sociaux contrôlés au niveau du DIS, l'inspection constate que les remarques émises précédemment ont bien été prises en compte par vos services.

Les nouvelles remarques émises ci-dessus ont été présentées lors du débriefing réalisé avec votre responsable du service social. L'inspection ne doute pas que celles-ci seront également prises en compte par vos collaborateurs et leur application pourra être constatée lors du prochain contrôle.

Suite au conseil émis lors de l'analyse des processus réalisée dans votre centre en 2019 par le service inspection du SPP Is, un nouveau collaborateur a été engagé afin de renforcer le service administratif.

- Il a été constaté que votre Centre n'avait pas encore opté pour le suivi informatisé des clignotants. L'inspection vous informe que dorénavant il convient d'utiliser ce canal afin de recevoir et de traiter les clignotants le plus rapidement possible. Cette modification permet également de renvoyer directement au SPP les codes de réponse aux clignotants.
 - ➔ Pour recevoir les clignotants par le biais du flux des mutations, il convient d'activer l'application "Clignotants pour anomalies sur dossiers NovaPrima" dans le User Technique (messages structurés) de la qualité 'Action sociale' de votre programme social.
 - Pour ce faire, le Gestionnaire Local (Gestionnaire des accès) ou le Responsable Accès Entité (Gestionnaire des accès principal) doit se connecter à la gestion des accès du Portail de la Sécurité sociale et modifier le canal FTP des messages structurés pour la qualité 'Action sociale'.
 - Pour de plus amples informations et/ou guidance, n'hésitez pas à contacter le Helpdesk CPAS : 02/787 58 28 ou ocmw-cpas@smals.be.
 - Attention : cette procédure n'est pas d'application pour les CPAS qui utilisent l'application PrimaWeb.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif reprenant les excédents de subvention.

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

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

Michèle BROUET

ANNEXE 2
CONTRÔLE DE LA SUBVENTION OCTROYÉE DANS LE CADRE DE LA
LOI DU 02 AVRIL 1965
PERIODE DU 01/01/2017 AU 31/12/2018

Le contrôle comptable consiste essentiellement à comparer pendant la période contrôlée les dépenses et récupérations de l'aide sociale subsidiée par l'État enregistrées et réunies dans la comptabilité du C.P.A.S. avec celles que le SPP IS subventionne. Les différences entre les paiements et les subventions sont ainsi décelées.

1. LES RESULTATS FINANCIERS DU CONTROLE

1.1 Analyse des dépenses

Le contrôle réalisé au départ de vos pièces comptables n'a fait apparaître aucune différence avec la subvention Etat.

1.2 Analyse des recettes

Le contrôle réalisé au départ de vos pièces comptables n'a fait apparaître aucune différence avec la subvention Etat.

2. CONCLUSIONS

Aucune différence n'a été constatée entre les chiffres relevés dans la comptabilité de votre CPAS et la subvention octroyée par le SPP Is.

A l'issue de cette inspection, les années contrôlées seront définitivement clôturées via notre système informatique.

Cette conclusion est le reflet d'un excellent suivi des dossiers de la part de vos services.

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'inspectrice a constaté une correcte application de la procédure dans les dossiers contrôlés

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

16 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 corrections seront effectuées par **nos** services est repris dans la grille de contrôle n°3.

ANNEXE 4
CONTRÔLE DES SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DE LA
LOI DU 26/05/02 RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE
PÉRIODE DU 01/01/2017 AU 31/12/2018

Le contrôle comptable consiste essentiellement à comparer pendant la période contrôlée les dépenses et récupérations du revenu d'intégration enregistrées et réunies dans la comptabilité du C.P.A.S. avec celles que le SPP IS subventionne. Les différences entre les paiements et les subventions sont ainsi décelées.

I. ANALYSE DES COMPTES

A. Suivant le SPP Is

	Recettes		Dépenses	
2017				
	8.007,86	50%	1.124.641,51	55%
	45.330,47	55%	235.921,47	100% POP
	1.159,31	65%	46.311,71	100% SDF
	147,87	70%	2.369,92	100% P.I.
	22.503,96	75%	130,00	100% créances alimentaires
	200,00	100%	-	5.696,65 55% 2016/2017
	9.959,83	100%	-	4.318,36 100% 2016/2017
			-	-1.156,53 100% 2016/2017
			+	3.119,90 55% 2017/2018
			+	556,83 100% 2017/2018
			+	9,60 100% 2017/2018
			+	-57,32 55% 2017/2019
	<hr/> 8.007,86	50%	<hr/> 1.122.007,44	55%
	45.330,47	55%	282.137,70	100%
	1.159,31	65%		
	147,87	70%		
	22.503,96	75%		
	<u>10.159,83</u>	100%		
	87.309,30		1.404.145,14	
2018				
	1.964,98	50%	-38,63	50%
	64.157,20	55%	1.320.603,06	55%
	1.285,64	65%	-3.320,27	75%
	300,00	70%	217.329,07	100% POP
	13.338,68	75%	37.239,82	100% SDF
	1.309,13	100%	7.310,72	100% P.I.
	599,08	100%	1.130,00	100% créances alimentaires
			-	3.119,90 55% 2017/2018
			-	556,83 100% 2017/2018
			-	9,60 100% 2017/2018
			-	3.222,15 55% 2016/2018

-	-3.320,27	75%	2016/2018
-	-219,64	55%	2015/2018
-	-38,63	50%	2014/2018
-	-150,14	55%	2014/2018
+	1.204,94	55%	2018/2019
+	-312,59	100%	2018/2019

1.964,98	50%	0,00	50%
64.157,20	55%	1.315.835,73	55%
1.285,64	65%	0,00	75%
300,00	70%	262.755,77	100%
13.338,68	75%		
1.908,21	100%		
80.989,73		1.578.591,50	

Total des dépenses nettes subventionnées par le SPP pour la période 2017-2018:
2.982.736,64 – 168.299,03 = 2.814.437,61 €

B. Suivant les comptes du C.P.A.S.

	Recettes		Dépenses	
2017	147,87	2010/2017		
	1.411,22	2012/2017	1.404.073,36	55%
	879,48	2013/2017		65% étudiants
	11.405,88	2014/2017		75%
	9.384,76	2015/2017		100% POP
	18.068,58	2016/2017		100% SDF
	46.031,51	2017		100% P.I.
				100% créances alimentaires
	87.329,30	55%	1.404.073,36	55%
	87.329,30		1.404.073,36	
2018				
	300,00	2010/2018	1.577.323,11	55%
	990,41	2011/2018		65% étudiants
	600,00	2012/2018		75%
	323,02	2013/2018		100% POP
	766,02	2014/2018		100% SDF
	5.266,91	2015/2018		100% P.I.
	7.484,19	2016/2018		100% créances alimentaires
	38.846,39	2017/2018		
	28.354,84	2018		
	82.931,78	55%	1.577.323,11	55%
	82.931,78		1.577.323,11	

Total des dépenses nettes du C.P.A.S. pour la période 2017-2018:
 2.981.396,47 – 170.261,08 = 2.811.135,39 €

C. Comparaison des totaux

		<u>S.P.P.</u>	<u>C.P.A.S.</u>	<u>Différence</u>	<u>Différence à 55%</u>	<u>% erreur</u>
<u>Dépenses</u>	2017	1.404.145,14 €	1.404.073,36 €	71,78 €	39,48 €	0,01%
	2018	1.578.591,50 €	1.577.323,11 €	1.268,39 €	697,61 €	0,08%
		2.982.736,64 €	2.981.396,47 €	1.340,17 €	737,09 €	0,04%
<u>Recettes</u>	2017	87.309,30 €	87.329,30 €	-20,00 €	-11,00 €	-0,02%
	2018	80.989,73 €	82.931,78 €	-1.942,05 €	-1.068,13 €	-2,40%
		168.299,03 €	170.261,08 €	-1.962,05 €	-1.079,13 €	-1,17%
<u>Dépenses nettes</u>		2.814.437,61 €	2.811.135,39 €	3.302,22 €	1.816,22 €	0,12%

Cela signifie que votre CPAS accuse un excédent en terme de subvention d'un montant de 1.816,22€

Cet écart de 3.302,22 € représente une marge d'erreur de **012 %** par rapport à la dépense nette subventionnée par l'Etat : $(3.302,22 / 2.814.437,61) * 100 = 0,12\%$

2. CONCLUSIONS

Pour la période du 01/01/2017 au 31/12/2018, la comparaison des résultats est la suivante :

Votre C.P.A.S. accuse un **excédent de subvention** d'un montant de **1.816,22€**.

Il ne sera pas tenu compte de cette différence en notre faveur car, sur le total de vos dépenses nettes, celle-ci peut être considérée comme la preuve d'un excellent suivi administratif de vos subventions et l'Inspection tient à vous encourager à poursuivre dans cette voie.

A l'issue de cette inspection, les années contrôlées seront définitivement clôturées via notre système informatique.

ANNEXE 7
CONTROLE DU TRAITEMENT DES CLIGNOTANTS BCSS
PERIODE DU 1/01/2017 AU 31/01/2018

Le contrôle a été effectué à deux niveaux :

- Traitement des clignotants sur lesquels le CPAS a marqué son accord (attribution des codes feed-back 1, 2, 3 et 4) et qui ont été envoyés à juste titre par le SPP IS.
- Traitement des clignotants sur lesquels le CPAS n'a pas marqué son accord (attribution des codes feed-back 110 à 190) parce que, après analyse, ils n'étaient pas justifiés.

Lors du contrôle, il a été vérifié que les codes feed-back attribués par le CPAS correspondaient bien à la situation effective des bénéficiaires.

I. ANALYSE DES CODES FEED-BACK DES CLIGNOTANTS

Tous les clignotants envoyés pour la période 2017- 2018 ont été contrôlés. Faisant suite aux codes feed-back renseignés par votre Centre, les éléments suivants ont été vérifiés :

- *Code feed-back n° 2 « recouvrement initié, les formulaires nécessaires seront fournis dès réception de la recette »*: il a été vérifié que le CPAS avait effectivement pris une décision de recouvrement et qu'il avait bien intégré celle-ci dans sa comptabilité.
- *Code feed-back n° 110-190*: il a été vérifié grâce aux pièces justificatives visibles dans le dossier que les codes feed-back transmis étaient corrects.

2. CONCLUSIONS

Il ressort du contrôle que les codes feed-back attribués par votre Centre étaient en grande partie corrects. Il ne sera procédé à aucune récupération. Ceci témoigne d'un bon suivi des clignotants