



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

Madame Marie-Claire DEMARS
Présidente du CPAS
De et à
BEAURAING

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 4

Vos références:

Nos références: Beauraing2022-L65C-DISD-DISC-CLI

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

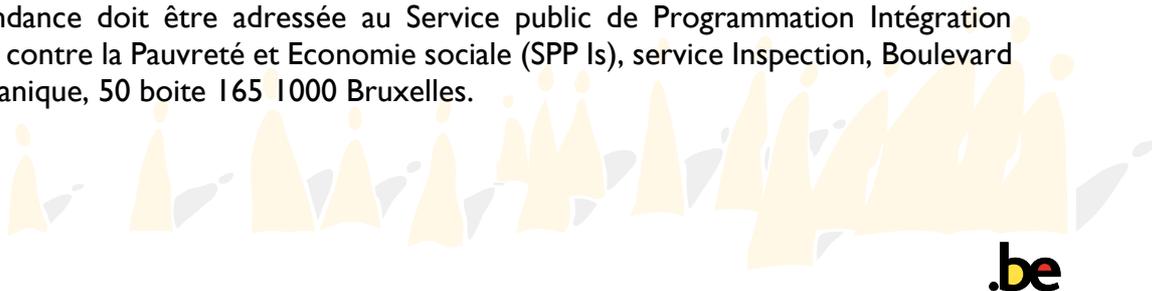
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 15, 16, 22, 23, 24 février et 28 mars 2022.

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	/	Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable	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	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	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)	/	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	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 12/01/2022.

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.

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

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 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 comptable

Aucune remarque n'a été formulée pour cette matière.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Visite à domicile :

L'inspection a souligné le fait que les visites à domicile n'étaient pas réalisées et/ou que leur compte rendu n'était pas visible de manière systématique dans l'ensemble de vos dossiers sociaux.

Les modalités légales en la matière sont les suivantes :

« Depuis le 14/03/2014, la **visite à domicile** ainsi que la **consultation des flux de la BCSS** sont obligatoires dans le cadre de l'enquête sociale ».

Le résultat des contacts avec vos bénéficiaires, le suivi réalisé avec ces derniers, doivent être notés dans le rapport social afin que chaque travailleur social puisse reprendre l'examen de la situation et présenter des propositions globales et claires. Un traitement identique des usagers doit être constaté.

Pour plus d'informations sur le contenu de l'enquête sociale et le rapport y afférent, nous vous renvoyons à l'AR du 01/12/2013 publié le 14/03/2014 ainsi qu'à la circulaire 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.

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.

Les PIIS :

Objectifs / Etapes à entreprendre par le bénéficiaire :

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). En outre, nous vous conseillons de fixer des échéances, lorsque possible, afin de rendre les objectifs fixés davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations.

Objectifs / Etapes à entreprendre par le CPAS :

La personnalisation des objectifs à la situation spécifique du bénéficiaire concerne aussi les engagements de votre Centre. 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 les PIIS sont, en outre, également évolutifs. Ainsi, vos services ont la possibilité de soit laisser des champs libres qui peuvent être complétés ultérieurement ; soit, faire des avenants au PIIS de base, tel qu'établi aux termes de l'entretien individuel relevant du bilan social.

Les évaluations :

Elles sont obligatoires trois fois par an dont deux de visu. Elles peuvent également être plus nombreuses en fonction du suivi du dossier et surtout en raison des besoins de l'utilisateur. Elles doivent apparaître dans le dossier social de l'utilisateur afin de pouvoir constater le suivi réalisé.

L'inspection a rappelé l'obligation de ces dernières dans le cadre du suivi des dossiers sociaux liés à un PIIS.

Raison d'équité ou de santé :

L'inspection a souligné que les raisons d'équité ou de santé pour lesquelles aucun PIIS n'est contracté avec les usagers doivent faire l'objet d'une décision du CSSS et donc aussi être notifiées aux intéressés.

Mode calcul du RI :

L'inspection a rappelé que le mode de calcul du RI ou RI complémentaire octroyé aux bénéficiaires devait apparaître dans les notifications des décisions du CSSS. Cette mention a pour but de pouvoir expliquer aux demandeurs comment leur RI a été calculé. Le but étant également d'apporter de la transparence et de répondre au devoir d'information prévu par la loi.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Subvention majorée pour perte de qualité de sans abri / prime à l'installation :

Dans un dossier, vos services ont réclamé la subvention majorée 100% sans abri telle que prévue à l'article 41 de la loi du 26/05/2002 alors que l'utilisateur était toujours sans abri.

Pour rappel cette subvention particulière ne peut être réclamée à l'Etat que lorsque l'utilisateur a perdu cette qualité de sans abri pour s'installer dans un logement qui lui est propre.

Pour que la prime d'installation puisse être accordée, toutes les conditions doivent être remplies. La prime d'installation ne peut donc pas être accordée avant le déménagement de l'intéressé = moment où il perd sa qualité de sans-abri.

Exemple :

Si l'intéressé signe son bail le 15 septembre mais ne déménage que le 1er octobre, la prime d'installation ne peut être accordée que le 1er octobre.

Cette règle vise à éviter que la prime d'installation ne serve à payer la garantie locative.

Prise en compte du pécule de vacances

Le pécule de vacances doit être pris en considération pendant la période sur laquelle porte le pécule de vacances et **NON au moment du paiement.**

Il existe 2 possibilités:

1. Le pécule de vacances porte sur une période future: il faut en tenir compte au moment où l'intéressé prend ses vacances.

Exemple:

Un isolé reçoit € 500 de pécule de vacances au moment de sa sortie de fonction.

En décembre, il perçoit moins d'allocations de chômage parce qu'il est mis en congé d'office ce mois-là.

L'intéressé ne peut pas prétendre à un revenu d'intégration au mois de décembre parce qu'il faut tenir compte du pécule de vacances.

2. Le pécule de vacances porte sur une période passée:

- L'intéressé n'avait pas droit à un revenu d'intégration pendant la période pour laquelle le pécule de vacances est payé : le pécule de vacances doit être pris en considération comme capital mobilier pour le calcul du revenu d'intégration. (art 27 de l'AR du 11.7.2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale)

Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Analyse des dépenses :

L'inspecteur a relevé des différences dans la comparaison entre vos chiffres et ceux du SPP Is. C'est pourquoi il recommande à vos services de réaliser une comparaison chaque mois, puis annuellement via un tableau Excel, sur la base des relevés mensuels, puis annuels envoyés dans votre e box par le SPP IS. Une collaboration étroite entre les différents intervenants, à savoir le service social, le service administratif et le service des finances, optimisera les résultats.

Les relevés de subvention peuvent être obtenus en format CSV, transformables en Excel, sur demande auprès de notre FrontOffice.

Traitement des clignotants BCSS

Codes de feedback manquants

Le présent contrôle a permis de constater que les codes de feedback manquaient systématiquement. L'inspection demande au service chargé de compléter les listes bi annuelles des clignotants non clôturés de réexaminer la signification des codes à utiliser et dont la description se trouve sur chaque fichier biannuel transmis.

Décision prise par le Conseil de l'Action Sociale/le CSSS

Lorsque votre Centre reçoit un clignotant indiquant pour un usager la perception d'une ressource pouvant avoir un impact sur le montant de son RI, il y a lieu de présenter le dossier au CAS/CSSS afin que celui-ci puisse décider s'il y a lieu de prendre une décision de récupération ou pas voire, de passer l'indu en irrécouvrable.

Cette décision devra également être notifiée au demandeur.

L'inspection insiste sur le fait que seul le CAS/CSSS est compétent pour prendre une telle décision laquelle n'appartient pas au seul travailleur social.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

L'inspecteur fait le constat que certaines remarques déjà formulées lors du contrôle précédent sont toujours d'actualité. Il vous demande dès lors de tenir compte de ces recommandations dans les meilleurs délais, ce afin de garantir la bonne application du Droit auprès de vos citoyens bénéficiaires.

5.2 Débriefing

Les remarques générales formulées ci-dessus ont été expliquées à votre Directeur Général, cela dans un esprit constructif de bonne collaboration et avec pour objectif la mise en place de bonnes pratiques.

L'inspecteur souhaite pouvoir faire le constat d'une nette amélioration du suivi dans certaines matières, sans quoi des sanctions financières pourraient être prises lors d'un prochain contrôle.

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.

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	Année 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
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
Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable	Année 2020	6.184,06 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Traitement des clignotants BCSS	Année 2020	Cf. annexe n°7	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