



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 Jacqueline COLOT
Présidente du CPAS de Chastre
Route de Gembloux 2
1450 CHASTRE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 4

Vos références:

Nos références: RI/L65C-DISD-DISC-CLI /2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

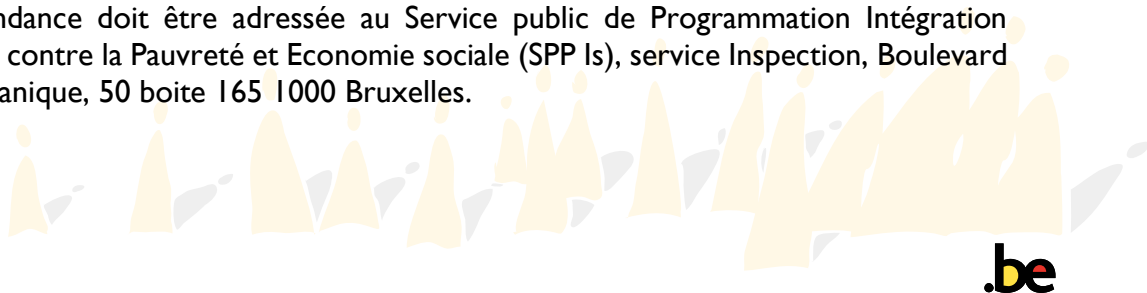
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 29 et 30 mars 2022.

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	2018-2019	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	2018-2019	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	2018-2019	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 18 février 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 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

Consultation des flux BCSS

Depuis le 14/03/2014, la consultation des flux de la BCSS est obligatoire dans le cadre de l'enquête sociale. Cela à l'ouverture du dossier, dès que nécessaire et au minimum une fois par an.

Pour plus d'informations, l'inspection renvoie vos services 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.

L'inspection doit pouvoir constater que cette consultation a été réalisée via, par exemple :

- un paragraphe relatif à la consultation des flux dans le rapport social (date de consultation des flux, intitulé des flux consultés et le résultat de cette consultation)
- un tableau listant les flux, la date de leur consultation et le résultat de celle-ci, ..
- un enregistrement informatique de cette consultation

Visite à domicile

L'inspection doit pouvoir constater que cette visite à domicile a été réalisée via, par exemple, un paragraphe, dans le rapport social, mentionnant la date de la visite et un bref descriptif de celle-ci ou un document distinct reprenant ces informations. Si cette VAD n'a pas pu être réalisée, quelle qu'en soit la raison, le rapport social le mentionnera.

PIIS

Contenu du PIIS

Dans la partie « engagements du CPAS » les seules éléments présents concernent l'octroi du droit à l'intégration sociale, un entretien dans les 5 jours, etc. Ces éléments ne peuvent pas être considérés comme des engagements du CPAS dans le cadre d'un PIIS ; il s'agit seulement d'obligations légales dès lors que les conditions d'octroi sont remplies.

Il serait dès lors opportun de renseigner les aides complémentaires que le centre décidera d'octroyer sur base de l'analyse du travailleur social: en effet, l'article 11§3 de l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en

matière de droit à l'intégration sociale précise : *Le projet définit les aides complémentaires éventuelles liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale.*

Evaluations

Les évaluations doivent reprendre l'état d'avancement des objectifs définis dans le PIIS, analyser les difficultés rencontrées et les éventuels échecs, proposer d'éventuels ajustements. Le travailleur social chargé du dossier doit procéder à l'évaluation régulière, et ce au moins trois fois par an, avec l'intéressé dont 2, de visu.

En outre, le CPAS doit procéder à une évaluation globale, et ce au moins une fois par an, des résultats des PIIS. Par conséquent retranscrire le contenu d'un échange de mails entre le TS et le bénéficiaire n'est pas suffisant pour être considéré comme une évaluation du projet en tant que telle, le travailleur social doit tirer.

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.

Demande de la subvention majorée

La subvention majorée relative aux frais d'accompagnement et d'activation d'un PIIS ne peut être réclamée avant le 1^{er} jour du mois au cours duquel le PIIS est contracté et signé par le bénéficiaire.

Exemple : PIIS signé le 15/07, demande de subvention introduite via un formulaire B dont la date d'entrée en vigueur sera le 1/07.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable

Encodage des retraits

Lorsque vos services souhaitent encoder un formulaire C de retrait avec effet rétroactif, ceux-ci seront attentifs à faire correspondre un C à chaque B entrant encore en vigueur après la date d'entrée en vigueur du C.

Exemple : retrait avec effet rétroactif au 1/01/2021 mais au 1/06/2021, le CPAS avait communiqué un B au SPP → un C doit aussi être encodé au 1/06/2021, à défaut la subvention reprend ses effets à cette date.

Le meilleur moyen de communiquer une récupération au SPP est via le formulaire D, lequel ne nécessite qu'un seul envoi et a pour avantage de ne pas avoir d'effets sur les frais de personnel et la subvention PIIS, contrairement au formulaire C.

Un seul formulaire D sera encodé avec le montant global récupéré, même si la période de récupération concerne plusieurs mois. La date de début et de fin devant se situer dans la même année civile, si une récupération devait concerner plusieurs années civiles, plusieurs D pourraient alors être nécessaires.

Vous trouverez plus d'informations sur le formulaire D dans Primabook à la rubrique suivante : <https://primabook.mi-is.be/fr/procedure-de-remboursements/loi-dis/formulaire-d>

Traitement des clignotants BCSS

Feedback à la liste semestrielle

Il a été constaté que les clignotants n'avaient pas reçu de code de feedback de la part de vos services. Il est attendu que le CPAS réponde aux clignotants en indiquant si ceux-ci sont corrects ou pas.

En outre, certains des clignotants figurant dans la liste résultent d'un manque de vérification des flux de la BCSS voire d'un manque de réactivité quant à l'existence de ressources/ressources potentielles des demandeurs. Il conviendra à l'avenir que les flux BCSS qui font partie intégrante de l'enquête sociale soient contrôlés par vos services.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

En ce qui concerne le droit à l'intégration, les remarques formulées lors de la précédente inspection ont été prises en compte par vos services.

L'inspection constate cependant que des remarques liées à la consultation des flux BCSS et de la visibilité de la réalisation de la VAD avaient déjà été adressées à vos services lesquels avaient réagi en ajustant leurs procédures.

Force est de constater que tous les dossiers ne présentent donc pas la même structure d'enquête sociale, ne sont pas tous instruits sur les mêmes fondements. Le service social est invité à harmoniser ses procédures de sorte à garantir que l'ensemble des éléments de l'enquête sociale a été rassemblé.

5.2 Débriefing

Au terme de cette inspection un débriefing a eu lieu en présence de votre Directrice Générale et de l'ensemble du service social. Les remarques formulées ci-dessus ont été présentées et illustrées par des dossiers sociaux. Des pistes de travail ont été dégagées.

En ce qui concerne plus spécifiquement les formulaires communiqués au SPP un échange a eu lieu avec l'agent en charge de cette tâche en vue de clarifier l'utilisation des formulaires D et C. Plus d'informations peuvent être obtenues en consultant la rubrique des formulaires sur Primabook via <https://primabook.mi-is.be/fr/procedure-de-remboursements/loi-dis/formulaire-c> pour le formulaire C et <https://primabook.mi-is.be/fr/procedure-de-remboursements/loi-dis/formulaire-d> pour le D.

Il a enfin 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

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 2021	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services
Traitement des clignotants BCSS	Années 2018 à 2019	Cf. annexe 8	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	Années 2018 à 2019	2 208,26 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Traitement des clignotants BCSS	Années 2018 à 2019	Cf. annexe n°7	Par nos services	Sur l'état mensuel 04/2022

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

Bérenghère STEPPÉ