



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 Natacha VERSTRAETEN
Présidente du CPAS de Chaumont-
Gistoux
Rue Zaine 9
1325 CHAUMONT-GISTOUX

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 2

Vos références:

Nos références: RI/L65M-DISD /2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

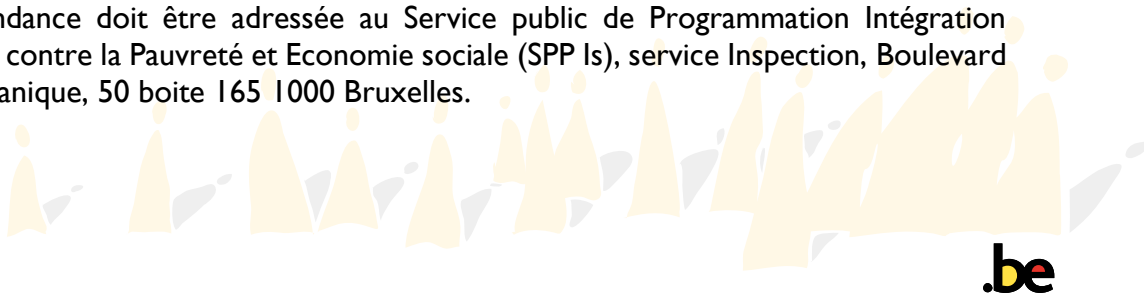
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 14 et 15 juin 2022.

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 8 mars 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.

Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Consultation des flux de la BCSS

Dans le cadre de l'enquête sociale, le CPAS dispose des flux de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Pour les personnes résidant en ILA, tout comme pour un demandeur de droit à l'intégration sociale, le CPAS doit les utiliser et traiter dans le rapport social les informations contenues dans ces flux et qui ont une influence directe sur le type d'aide demandée.

En ce qui concerne plus particulièrement les frais médicaux, dès l'instant où le demandeur dispose d'un permis de travail, il est susceptible de se faire engager auprès d'un employeur. Il convient dès lors de vérifier les flux du répertoire employeur et de l'assurabilité auprès des mutualités (OCMVCPASHealthInsurance).

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Enquête sociale

Dans un dossier concernant un résident illégal, les rapports sociaux contiennent trop peu d'informations pour conclure au besoin en termes de prise en charge des frais médicaux. Une vue plus détaillée de la situation financière et sociale du bénéficiaire est nécessaire : par quels moyens survit la personne (cadeaux, logement gratuit, colis alimentaires, travail non déclaré, etc.), existe-t-il des dettes (de gaz/électricité ? de loyer ?), quelles sont les conditions de vie de l'intéressé,... ? Aucun élément concret permettant de conclure au besoin n'est consigné dans les rapports.

Décision/notification

La décision doit être complète et correctement libellée et la notification doit également être rédigée dans un langage compréhensible. Les décisions / notifications doivent être limitées dans le temps et ne peuvent être prises à durée indéterminée. Une décision complètement formulée prévoit la délivrance d'une carte médicale Mediprima et le paiement des frais médicaux / pharmaceutiques.

Un exemple de libellé complet d'une notification pourrait être : «*A partir du jj / mm / aa, le CPAS prend en charge les frais médicaux et pharmaceutiques selon les règles de l'assurance maladie (y compris / hors suppléments → **supprimer la mention inutile**). Le CPAS délivre également une carte médicale pour couvrir les frais dans un établissement de soins (tel un hôpital). Cette décision sera réexaminée dans un délai d'un an au plus.* »

Décision de retrait

Il a été constaté que votre Centre ne prenait aucune décision de retrait dans le cadre de frais médicaux / délivrance de la carte médicale Mediprima. Une décision de retrait doit être prise, celle-ci sera notifiée au bénéficiaire. La carte médicale Médiprima sera retirée dans les plus brefs délais au risque pour le CPAS de se voir facturer des frais pour une période pour laquelle il ne s'estimait plus compétent.

Notifications

Dans certains dossiers il n'a pas été possible de vérifier qu'une notification a été adressée à l'utilisateur, notamment lorsqu'il s'agit d'une prolongation du droit pour les résidents de l'ILA. Toute décision doit être notifiée dans un délai maximal de 8 jours en ce compris pour les usagers résidents en ILA. L'inspection y sera particulièrement attentive lors du prochain contrôle.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

La vérification des flux BCSS n'est toujours pas consultable dans les dossiers sociaux or celle-ci fait partie intégrante de l'enquête sociale. Le travailleur social n'est pas contraint d'imprimer les flux mais il a la possibilité de renseigner, dans le rapport social, quels flux ont été consultés, à quelle date et quel est le résultat de cette consultation. Il est impératif que, lors de la prochaine inspection, cette remarque ne doive plus être adressée à vos services.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Conformément à l'art 19 de la loi du 26/05/2002, chaque décision du Conseil de l'Action sociale (ou CSSS) doit être précédée d'un rapport social.

Il s'agit de présenter la situation actualisée du demandeur et de joindre au dossier les éventuelles pièces justificatives.

Les éléments suivants doivent au minimum être repris dans le rapport social :

- ✓ L'objet et la date de la demande (lorsqu'il s'agit d'une première demande ; un « renouvellement » de la demande par le bénéficiaire lors d'une révision de dossier est sans objet, le droit existant toujours)
- ✓ Les données relatives à l'identité : nom et prénom
- ✓ La date de naissance du demandeur
- ✓ Sa nationalité
- ✓ Sa résidence-domicile
- ✓ Sa composition de ménage
- ✓ Les ressources du demandeur
- ✓ Les ressources du/des cohabitant(s)
- ✓ Les éléments relatifs à la disposition au travail
- ✓ Les droits éventuels a une/des prestation(s) sociale(s)
- ✓ Les informations relatives aux débiteurs alimentaires
- ✓ La date de réalisation de la visite à domicile et son bref compte rendu
- ✓ La date et le résultat de la consultation des flux de la BCSS
- ✓ Un bref historique du demandeur

Ces rapports doivent être datés et signés par le travailleur social en mentionnant son nom et doivent se terminer par une proposition claire, chiffrée, structurée et précise.

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.

Actuellement les rapports sociaux ne répondent pas à ces critères, le caractère résiduaire de l'aide ne ressort pas clairement de la totalité rapports.

Enfin, lors des révisions, il a été constaté un usage abusif de la fonction « copier-coller » ne permettant pas de vérifier que le droit a effectivement été ré examiné

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

L'inspection tient à valoriser le contenu des PIS qui sont individualisés et correspondant aux besoins mis en évidence au travers du bilan social réalisé avec l'usager

5.2 Débriefing

Au terme de l'inspection un débriefing a eu lieu en présence de votre Directrice Générale, de la responsable du service social et du service social. Les remarque et recommandations formulées ci-dessus ont été présentées et illustrées via les dossiers sociaux. Chacun a pu de cette manière aborder son point de vue, le service social ayant alors une meilleure conscience de la nécessité de consigner par écrit tous les éléments importants d'un dossier. L'inspection souhaite à l'avenir constater davantage de valorisation du travail social réalisé au travers de rapports plus étoffés.

En terme de suivi des subventions perçues/non perçues, il a été recommandé à vos services de procéder à une vérification plus régulière via les états mensuels lesquels sont envoyés aux CPAS le 1^{er} dimanche du mois suivant l'encodage (exemple, l'état mensuel de mai 2022 vous a été communiqué le dimanche 5 juin 2022). Ceci devrait permettre à votre centre de réduire la problématique de hors délais soulevée dans deux dossiers.

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

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	Années 2018 à 2020	3 858,95 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels

L'inspectrice a constaté un manque à recevoir qui ne pourra pas être régularisé en raison d'introduction hors délais.

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