



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

A Madame Goossens Aurore
Présidente du CPAS de Courcelles
Rue Baudouin 1^{er} 119
6180 Courcelles

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 6

Vos références:

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

Objet : Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

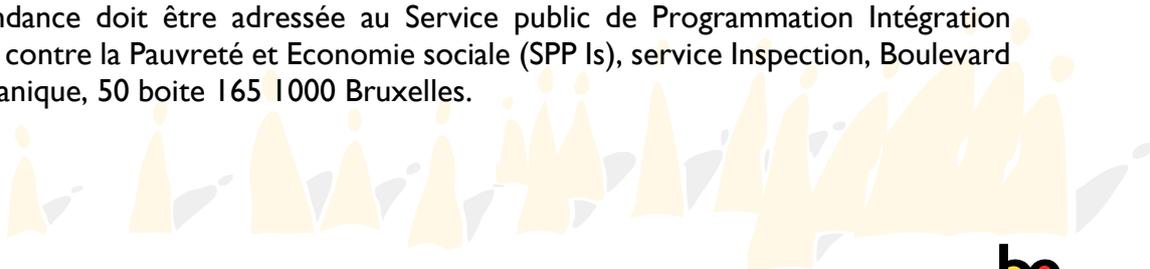
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 24 et 31 mai et les 1, 2, 7, 8, 16 et 22 juin 2022.

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 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	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	2020	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 13 avril 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 :

Les règles de remboursement assurance-maladie (article 11,§1er,2° de la loi du 02/04/1965)

Les règles de remboursement assurance-maladie ne sont pas correctement appliquées en ce qui concerne les frais médicaux, les frais pharmaceutiques, les soins ambulatoires dispensés dans un établissement de soins et les frais d'hospitalisation. En effet, une série de frais comme des médicaments D ont été facturés à l'Etat alors qu'ils sont non remboursables.

L'inspection recommande à vos services la (re)lecture de l'article 11,§1 de la loi du 02/04/1965 dont le principe général est que le SPP ls rembourse les prestations sur la base des tarifs pratiqués par l'INAMI.

Le statut du bénéficiaire des soins

Vous trouverez un aperçu des statuts dans le document d'information « Pièces justificatives médicales dans le cadre de la loi du 2 avril 1965 et de l'AM du 30/01/1995 » qui est publié sur www.mi-is.be.

Pour savoir quel est le bon statut, le CPAS doit rechercher les données dans le registre d'attente ou dans la BCSS et ensuite les coupler aux données du dossier social.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

L'Attestation d'Aide médicale Urgente

En vue de l'inspection, une attestation d'aide médicale urgente ou une copie de celle-ci doit être jointe à chaque état des frais pour les personnes illégales ayant un statut C ou D en ce compris les personnes illégales résidant en ILA. Les frais pour lesquels le certificat est manquant ou pour lesquels le certificat n'a été rédigé qu'après l'inspection ont été récupérés.

Les règles administratives

Les règles concernant la déclaration ne sont pas correctement appliquées. Les frais d'hospitalisation ne peuvent pas être déclarés sur le formulaire D1. Si la facture est issue d'un hôpital, elle doit (selon le cas) être déclarée via le formulaire D2 (le ticket modérateur de cette hospitalisation si l'intéressé a une mutuelle) ou via Mediprima (si l'intéressé n'a pas de mutuelle).

Les frais doivent être introduits au moyen du formulaire D du mois au cours dans lequel les soins ont été dispensés. Ce n'était pas le cas pour les frais médicaux, les frais pharmaceutiques, les soins ambulatoires dispensés dans un établissement de soins et les frais d'hospitalisation.

Les frais doivent être envoyés dans le délai légal (art. 12, loi 02/04/1965).

Une acceptation valable (formulaire B) est requise avant que la prise en charge des frais par le SPP Is (art. 9, loi 02/04/1965).

Décisions/notifications

Les notifications des décisions sont formulées de manière incomplète.

Lorsqu'une carte médicale est délivrée dans Mediprima, celle-ci doit également être renseignée dans la notification, en précisant la période de validité de la décision (ou une déclaration indiquant quand la décision sera révisée au plus tard dans x mois).

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 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.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Les flux de la BCSS développés et mis à votre disposition par le SPP Is constituent une source authentique relative à une série de données devant être contrôlées lors de l'examen des conditions d'octroi du DIS comme par exemple la composition de ménage.

Par conséquent, toute information pouvant (devant) être vérifiée par vos services en consultant ces flux ne doit plus être sollicitée au demandeur. Ce principe est contenu dans la loi « only once » qui entend ainsi alléger les obligations administratives des citoyens (*Loi du 5 mai 2014 dite « loi Only Once » garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.*)

S'il devait s'avérer que les renseignements fournis par la BCSS ne sont pas actualisés au moment de l'examen du dossier, il peut alors encore être envisagé de demander un complément papier à l'utilisateur.

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.

PIIS

Il a été constaté que lorsque l'utilisateur était un jeune suivant des études de plein exercice, le seul objectif du PIIS portait sur lesdites études de plein exercice ; or, dans certains bilans sociaux établis, il peut apparaître d'autres besoins/difficultés pour ces usagers. L'inspection conseille donc, dans ces situations, de déterminer également d'autres objectifs pour répondre à ces besoins/difficultés. Il est également conseillé de scinder les objectifs en fixant des délais raisonnables pour les atteindre et en les priorisant.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Accusé de réception

Votre Centre est tenu de délivrer au demandeur un accusé de réception au moment de sa demande (art 18,§3 de la loi du 26/05/2002)

Il doit pouvoir être démontré à l'inspection que cet accusé de réception a bien été délivré au demandeur (copie au dossier/enregistrement informatisé/reçu signé par le demandeur,.....)

Rapports sociaux non datés/non signés

Le rapport d'enquête sociale relatif à une décision DIS doit être établi exclusivement par un travailleur social tel que désigné à l'article 5 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale, et doit être rédigé avant la prise de décision par le Conseil de l'Action Sociale (ou CSSS).

Afin de pouvoir constater le respect de ces deux obligations, il est nécessaire que les rapports sociaux soient signés par leur auteur et datés.

Décisions limitées dans le temps

Il a été constaté dans certains dossiers que les décisions d'octroi du droit à l'intégration sociale étaient limitées dans le temps. Ce n'est pas correct.

L'octroi d'un DIS est déterminé par l'article 21,§5 de la loi du 26/05/2002 : dans cet article, il est précisé qu'une décision accordant un revenu d'intégration sort ses effets à la date de la réception de la demande, il n'est nullement mentionné que cet octroi peut être limité dans le temps. Ensuite, l'article 22,§1 de cette même loi précise les circonstances dans lesquelles le centre doit revoir sa décision ; il y est notamment mentionné que le CPAS doit examiner, au moins une fois l'an, que les conditions d'octroi sont toujours remplies.

En d'autres termes, un octroi ne peut pas être limité dans le temps ; le droit existe aussi longtemps que les conditions sont remplies et il appartient au CPAS de vérifier celles-ci au moins une fois par an et de prendre une nouvelle décision.

Il est important de faire la distinction entre le programme informatique permettant l'introduction des demandes de subsides au SPP Is et qui limite ceux-ci à un an (conformément à l'article 22,§1) et le droit du bénéficiaire qui, lui, n'est pas limité dans le temps.

Différence entre Bilan Social et rapport social

Le « bilan social » peut s'appuyer sur des éléments figurant dans le rapport social d'octroi du DIS mais ce n'est pas un « rapport social bis »

Ce bilan doit être le fruit d'une réflexion postérieure à l'analyse du Dis, menée conjointement avec l'usager, en vue de construire un projet correspondant à ses besoins.

Divers sujets seront abordés avec le demandeur comme par exemple son logement, son environnement familial, son parcours scolaire et professionnel, ...mais dans un autre cadre que celui qui est analysé lors de l'examen des conditions d'octroi du DIS puisque la finalité du rapport qui en découle est totalement différente.

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?

Le sans abri et la prime d'installation

Dans un dossier contrôlé, vos services ont demandé une subvention majorée « sans abri » sans que les éléments du dossier ou de l'enquête sociale ne fassent apparaître les éléments relatifs à la situation de sans abri du demandeur

L'article 41 de la loi du 26/05/2002 stipule que « *La subvention est égale à 100% du montant du revenu d'intégration pendant une période maximale de deux ans lorsqu'il est octroyé à un bénéficiaire qui perd sa qualité de sans-abri tel que visé à l'article 14, § 3, alinéa 1er .* »

Le PIIS Sans abri

L'article 14, § 1, 2°, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale implique qu'une personne sans-abri bénéficiant du revenu d'intégration et pour qui un projet individualisé d'intégration sociale a été déterminé a droit au montant de la catégorie «personne isolée ».

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

Remarque/recommandation générale :

L'inspection tient à souligner qu'il est dommageable pour votre population locale que les subsides octroyés à votre CPAS ne soient pas totalement utilisés afin de leur permettre de s'ouvrir à plus d'activités sociales, culturelles, sportives ou de découvertes ou de sortir de leur situation d'endettement

Les demandes de remboursement par les bénéficiaires

Si un bénéficiaire a préalablement payé une activité/une facture et en demande le remboursement, vos services veilleront à obtenir un reçu ou une preuve de paiement par le bénéficiaire. Le montant de la facture doit au

moins être égal au montant de la subvention réclamée, ce qui n'était pas le cas dans certains dossiers contrôlés. La différence a donc fait l'objet d'une récupération.

Fonds social gaz et électricité (FSGE):

Philosophie du fonds

L'inspectrice a constaté que des aides répondant aux critères d'octroi et d'imputation sur le fonds gaz/électricité étaient régulièrement refusées, ce qui va à l'encontre du souhait du législateur et de la philosophie du fonds dont le but est de sortir le demandeur de sa situation d'endettement et de retrouver une situation financière équilibrée.

En 2020 Votre centre pouvait prétendre à une subvention via l'article 6 de 87.488,21€. Le contrôle démontre qu'environ 40% a été utilisé pour des aides individuelles. En ce qui concerne le solde restant, votre centre a pris une décision en fin d'année pour l'achat d'un stock d'électroménagers pour un montant de 40.453,23€ imputé budgétairement en **mars 2021**. Ceci étant incorrect, ce montant a fait l'objet d'une récupération. En effet, le montant déclaré dans le rapport unique 2020 doit être imputé au compte 2020.

De plus la constitution d'un stock peut être autorisée dans des cas exceptionnels et sous réserve d'un achat raisonnable correspondant à la demande de la population aidée par votre CPAS. Il s'avère qu'une grande partie de ce stock n'a toujours pas été distribuée le jour du contrôle, à savoir plus d'un an après l'achat. Il vous est demandé de revoir vos lignes de conduite en la matière.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Les contrôles comptables et des clignotants ont démontré un bon suivi de la part de vos équipes. Les remarques formulées lors des précédentes inspections ont bien été prises en compte.

En ce qui concerne les contrôles des dossiers sociaux et des frais médicaux de la loi 2 avril 1965, les mêmes remarques ont à nouveau été expliquées.

5.2 Débriefing

Lors du débriefing réalisé à l'issue de l'inspection, l'inspectrice a présenté les remarques formulées ci-dessus.

Il vous est demandé d'être particulièrement attentif à faire respecter l'ensemble de ces remarques à toutes vos équipes, les contrôles ayant démontré que votre centre ne respecte pas en toutes circonstances les droits des demandeurs.

Il a également été constaté que les lignes de conduites quant à l'octroi de toutes forme d'aides en ce compris celles pouvant être affectées à des fonds spécifiquement créés pour couvrir ces demandes ne semblent pas en ligne avec les principes de l'art. 1^{er} de la Loi du 8/07/1976 Organique des CPAS : « *Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but*

de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des centres publics d'action sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide. »

Au niveau du fonds gaz/électricité, l'inspection constate de nombreux refus pour des demandes répondant pourtant aux critères d'octroi. De plus les conditions d'utilisations du fonds ne sont pas respectées comme expliqué au point 4 ci-dessus. Ceci a donc entraîné une récupération des subsides.

Au regard des constats faits lors de l'inspection, un contrôle des subsides du Rapport unique sera effectué l'année prochaine.

Enfin, lors du contrôle des dossiers DIS, l'inspectrice a constaté que votre centre a récupéré à plusieurs reprises des primes COVID suite à des erreurs de paiements de la part de votre centre. Ceci étant incorrect il vous a été demandé de revoir **tous** les dossiers concernés et d'en envoyer la preuve à votre inspectrice. Il n'était possible de prendre une décision de récupération relative à cette prime uniquement qu'en cas de fraude de la part du bénéficiaire.

6. CONCLUSIONS

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

L'inspectrice n'a pas constaté de manque à recevoir.

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	740,86 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
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
<i>Rapport unique</i> Subside pour la participation et activation sociale	Année 2020	104,08 €	Par notre service Budget	Via un courrier
<i>Rapport unique</i> Fonds social du gaz et de l'électricité	Année 2020	41.002,27 €	Par nos services	Sur le prochain subside à vous octroyer

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