



Bd du Jardin Botanique 50 b<sup>te</sup> 165  
B - 1000 Bruxelles  
T. +32 2 508 85 86  
question@mi-is.be  
www.mi-is.be

Monsieur Steve DE WEVERE  
Président du CPAS de Court-Saint-Etienne  
rue Defalque 4  
1490 COURT-SAINT-ETIENNE

---

**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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 28 février et 1<sup>er</sup> 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](mailto: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**

	<b>Contrôles</b>	<b>Contrôles réalisés</b>	<b>Annexes</b>
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 21 janvier 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**

###### **Notifications**

Il vous est recommandé de simplifier les notifications d'octroi de l'aide médicale (urgente) en vue de rendre leur lecture compréhensible par vos usagers.

##### **Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux**

###### **Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :**

Certaines observations relevées par l'inspection des dossiers sociaux DIS ont été identifiées comme relevant de pratiques « anciennes » mais figurant toujours dans les notifications de décisions tels que la justification de l'utilisation de la prime d'installation. Il avait été donné à l'inspectrice l'assurance que ces paragraphes seraient dorénavant retirés des notifications. La présente inspection a identifié que ces pratiques étaient toujours d'actualité.

L'inspection rappelle qu'il n'appartient pas au CPAS de juger de l'utilisation de sa prime par le bénéficiaire, il est nécessaire de retirer cette mention des notifications.

###### **Nouvelles remarques liées à la présente inspection :**

###### **Accusé de réception**

Il a été constaté que les accusés de réception faisaient mention que « *la demande pourra être soumise au Bureau Permanent du ... à la condition de compléter le dossier comme suit...* » (remise d'un certain nombre de documents).

Une décision doit TOUJOURS être prise dans les 30 jours, qu'il s'agisse d'un octroi ou d'un refus. Cette information doit d'ailleurs figurer dans l'accusé de réception. L'inspection suggère de mentionner dans l'accusé de réception que « *à défaut de fournir les pièces nécessaires pour le... (telle date), le Bureau Permanent devra prendre une décision de refus* ».

###### **Révision du droit**

Il a été constaté que le droit des usagers était systématiquement révisé tous les 3 mois, cette révision s'accompagnant d'une enquête sociale, rapport social, décision au BP et notification. Cette révision systématique ne s'applique cependant pas à certains usagers de votre centre tels, par exemple, des personnes plus « âgées ».

D'une part, cette procédure constitue une surcharge administrative conséquente à la fois pour les travailleurs sociaux mais aussi pour l'ensemble des services du Centre et ce sans réelle plus-value pour les usagers, à contrario en contraignant les usagers du Centre à une révision trimestrielle du DIS le CPAS ajoute une condition à celles prévues par le Législateur.

D'autre part, pour les personnes « exclues » de ces révisions trimestrielles, la conséquence pourrait aussi être une inégalité de possibilité d'exprimer ses besoins au travailleur social. En effet, la personne habituée à rencontrer son TS à de nombreuses reprises aura plus d'opportunité de lui parler de ses difficultés et de présenter ses besoins par rapport à celle qui n'est rencontrée qu'une fois par an.

### **Notifications**

Il est fait le constat de notifications très complexes et dont le contenu se rapproche d'un « rapport social bis » en reprenant des éléments de faits qui ne devraient pas y figurer comme notamment les données financières des débiteurs d'aliments dans une notification adressée à l'utilisateur. La notification doit être adressée à l'utilisateur dans un langage accessible, afin qu'il puisse la comprendre.

En tant que responsable de traitement de données à caractère personnel, le CPAS doit également respecter les principes du RGPD, et plus particulièrement, celui visé à l'article 4, § 1<sup>er</sup>, c, du RGPD à savoir que les données doivent être « adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ». Cette obligation n'est donc pas respectée lorsque le CPAS renseigne dans la notification d'octroi du DIS d'un usager des données concernant un tiers, même si ce tiers est un parent au 1<sup>er</sup> degré.

Le SPP Intégration Sociale vous demande une vigilance accrue et un contrôle interne du respect de ces mesures. Enfin, les décisions d'octroi du DIS indiquent régulièrement qu'il est tenu compte du RI et du loyer ce qui n'a pas de lien par rapport à une décision d'octroi /révision du DIS. Le droit existe en vertu du respect de 6 conditions prévues en l'article 3 de la Loi du 26 mai 2002.

### **PIIS**

Le PIIS est rédigé en 3 exemplaires dont un qui doit être remis à l'utilisateur. Cependant, l'inspection constate le plus souvent que les 3 exemplaires sont dans le dossier. Il importe de s'assurer que l'utilisateur dispose bien de son exemplaire de sorte à y avoir accès en tout temps.

## **5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE**

### **5.1 Evolution suite au précédent contrôle**

Comme lors de chaque inspection, l'inspectrice relève la grande rigueur administrative de vos services. Certaines remarques adressées précédemment ont été prises en considération par vos services, d'autres restent d'actualité. Il est attendu que les recommandations formulées par l'inspection soient prises en compte dans les pratiques du Centre.

### **5.2 Débriefing**

Au terme de cette inspection un debriefing a eu lieu en présence de votre Directrice Générale et d'un représentant du service social. Toutes les remarques formulées ci-dessus ont été présentées et illustrées via les dossiers contrôlés.

L'accent est mis sur la réécriture des notifications de sorte à en simplifier le contenu pour le rendre lisible et compréhensible par tout usager en limitant la référence à des informations à caractère personnel.

## **6. CONCLUSIONS**

L'inspectrice n'a pas constaté de manque à recevoir ni d'excédent de subvention.

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](mailto: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 du SPP Intégration sociale :  
La responsable du service inspection

Bérengère STEPPÉ