



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 Simon DORIAN  
Président du CPAS  
De et à  
FLORENVILLE

---

**Objet :** Rapport d'inspection intégré SPP IS

**Service:** Inspection SPP IS

**Date:**

**Votre lettre du:**

**Annexe(s):** 1

**Vos références:**

**Nos références:** Florenville2022-DISD

---

**Objet:** Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

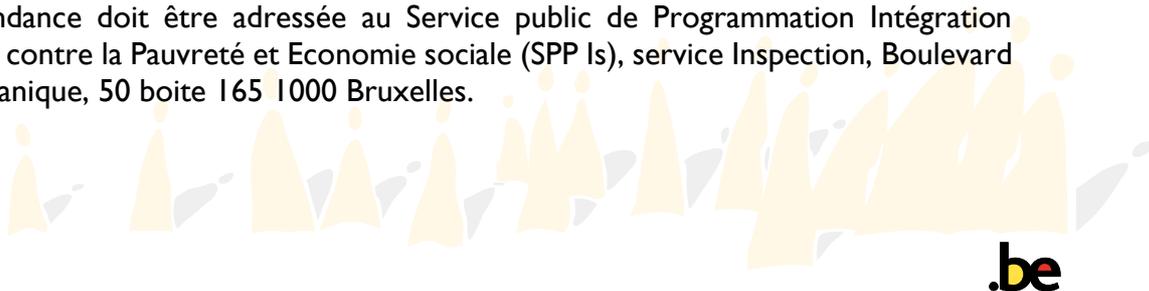
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre le 09 mars 2022.

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	/	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 08 février 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 la matière reprise au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans la grille intitulée « 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**

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

##### **Contrôle des flux de la BCSS :**

Depuis le 14/03/2014, la consultation des flux de la BCSS relatifs au demandeur / bénéficiaire du DIS 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, nous vous renvoyons à l'AR du 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.

Une trace de cette consultation doit être présente dans le dossier présenté à l'Inspection.

##### **Exemples :**

- Titre relatif à cette consultation dans le rapport social ;
- Tableau listant les flux, la date de la consultation, le résultat ;

Dans plusieurs dossiers contrôlés, cette consultation n'était pas complète, les informations relatives à seulement certains flux du demandeur / bénéficiaire étaient présentées.

**Cette remarque a déjà été formulée lors des deux précédents contrôles, il est donc impératif qu'elle entraîne la mise en place de bonnes pratiques.**

##### **Projets individualisés d'intégration sociale :**

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.

### Objectifs et Engagements du PIIS / Etapes à entreprendre :

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). Cela, tant en ce qui concerne les objectifs fixés avec le bénéficiaire, que les engagements de votre Centre à son égard. 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 vos services s'engagent à mettre en œuvre pour l'accompagner dans sa réinsertion.

### Evaluations :

Minimum 3 évaluations doivent être réalisées par an avec le bénéficiaire dont deux de visu. Les modalités de ces évaluations doivent être présentées dans le contrat, et les évaluations formalisées doivent être présentes dans le dossier. Ces évaluations n'ont pas été constatées dans plusieurs dossiers contrôlés (cf. grille de contrôle)

**Une remarque relative aux évaluations de PIIS a déjà été formulée par le service Inspection en 2014 et 2009. Il est donc impératif que la présente remarque entraîne la mise en place de bonnes pratiques.**

### Subvention majorée :

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

Dans le cadre des dossiers contrôlés, cette subvention a été réclamée pour certains bénéficiaires avec lesquels aucun PIIS n'a été contracté.

En outre, nous vous rappelons qu'il existe deux subventions distinctes :

- Accompagnement et activation PIIS Etudiant ;
- Frais d'accompagnement et activation.

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

#### Visite à domicile :

Il a été constaté, à la lecture des dossiers examinés que si les visites à domicile étaient régulièrement effectuées, le résultat de celles-ci n'apparaît pas toujours dans tous les rapports sociaux. Votre centre est légalement tenu d'effectuer une visite à domicile lors de l'ouverture de chaque dossier ainsi qu'au minimum une fois par an, lors de la révision. Afin de permettre à l'inspection de constater que ces mesures sont appliquées par votre centre, il serait souhaitable que tous vos rapports sociaux mentionnent la date à laquelle ces visites ont été effectuées et leur bref résultat.

#### Non encodage des décisions de refus :

Une décision de refus, comme tout autre type de décision, doit faire l'objet d'un encodage vers l'administration fédérale du SPP IS.

#### Demande excessive de pièces justificatives :

Il est recommandé à vos services d'adapter la liste des documents manquants remise aux bénéficiaires en cas de dossier incomplet. 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.

Subvention majorée 100% pour une personne ayant perdu sa qualité de sans-abri :

Il est apparu dans plusieurs dossiers que vos services n'avaient pas demandé la subvention majorée telle que prévue à l'article 41 de la loi du 26/05/2002 (subvention sans-abri) alors que les conditions étaient remplies pour l'obtenir.

## **5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE**

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

L'inspecteur fait le constat que certaines des remarques formulées par votre inspectrice 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, votre Responsable du Service Social ainsi qu'aux travailleurs sociaux. Cela s'est déroulé dans un esprit constructif de bonne collaboration et avec pour objectif la mise en place de bonnes pratiques.

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 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
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

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