



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 Monsieur Vincent GIRBOUX
Président du CPAS de Genappe
Rue de Ways 39
1470 GENAPPE

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,

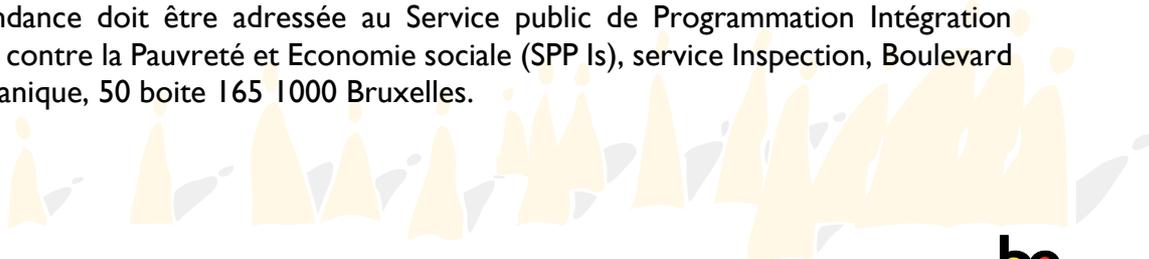
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 2 et 10 mars 2022.

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	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 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.

Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux

Enquête sociale/ressources

Dans certains dossiers concernant des résidents illégaux, 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.

Les rapports sociaux consultés dans certains dossiers sont identiques sur le fond pendant plusieurs années. Il est peu probable que cela corresponde à la réalité. Lors d'une révision, le travailleur social est invité à présenter brièvement les nouveaux éléments qui ont une influence sur le besoin en termes de prise en charge de frais médicaux. L'inspection doit pouvoir constater que l'enquête sociale a été révisée.

Les visites à domicile

Conformément à la circulaire du 14/03/2014 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, il appartient à votre CPAS de juger de la nécessité et de l'opportunité de réaliser une visite à domicile dans le cadre de l'enquête sociale menée en vue de l'octroi d'une aide médicale.

Pour les demandeurs ayant leur résidence habituelle connue dans votre commune, l'inspection vous recommande de réaliser cette visite à domicile ; en effet, celle-ci peut vous permettre de mieux apprécier l'état de besoin du demandeur et de sa famille afin de lui apporter l'aide appropriée.

Enfin, lorsque cette visite à domicile a été réalisée, l'inspection vous recommande d'en rédiger un bref compte rendu dans le rapport social.

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 (OCMWCPASHealthInsurance). La seule consultation de la T25 ne suffit pas.

Un suivi doit être donné au dossier dès qu'une modification apparaît dans le flux et vos services ont l'obligation de tout mettre en œuvre pour affilier l'utilisateur auprès d'une mutuelle, dès que cela est possible.

Démarches assurabilité

L'inspection tient à rappeler les démarches et dans quelles circonstances celles-ci doivent être effectuées :

CAAMI

L'existence d'une assurance maladie dans le pays d'origine doit être recherchée si le demandeur réside (manifestement) en Belgique pendant moins **d'un** an : citoyens de l'UE, ressortissants de Bosnie, de Serbie, de Macédoine du Nord, de Norvège, d'Islande, du Liechtenstein, de Suisse, du Royaume Uni, Turquie, Tunisie ou Algérie.

Pour ce faire, veuillez contacter la CAAMI, qui prendra contact avec l'agence de liaison du pays concerné. La CAAMI utilise un formulaire standard pour ces demandes. Vous pouvez le trouver dans le document d'information Pièces Justificatives Médicales ou via le lien suivant <https://www.caami-hziv.fgov.be/fr/system/files/forms/assurabilite-F.pdf>

Dans toute autre circonstance, cette démarche est inutile.

Office des Etrangers

La possibilité de garant doit être examinée pour les personnes soumises à **l'obligation de visa**, qui ne sont pas des demandeurs d'asile et qui résident en Belgique depuis moins de **deux ans**. Cela doit être fait en contactant l'Office des Etrangers par e-mail.

De plus, il ne suffit pas de se limiter aux déclarations de l'intéressé qu'il réside en Belgique depuis plus de 2 ans. Des preuves indiquant que l'intéressé se trouve en permanence en Belgique depuis plus de 2 ans ou une description suffisamment détaillée de la période pendant laquelle l'intéressé prétend déjà être ici sont nécessaires pour déroger à l'obligation d'examiner le garant.

Si l'enquête sociale démontre que l'intéressé réside en Belgique depuis plus de 2 ans et/ou s'il est originaire d'un pays non soumis à l'obligation de visa cette démarche est inutile.

Compte tenu de ces éléments, il n'est pas opportun de recommencer ces démarches lors de la révision annuelle.

Enfin, lorsque le travailleur social a entamé les démarches, envers la CAAMI ou l'Office des Etrangers, un feedback de la réponse doit être indiqué dans le rapport social et en cas de non réponse, il doit être possible de constater un rappel du TS envers ces deux institutions. Dans tous les cas, les dates d'interrogation CAAMI / OE doivent être indiquées dans le rapport social.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale

Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social » - art II de la loi du 26/05/2002 et I §1 de l'AR du 11/07/2002).

Si le bilan social est réalisé, le service social est néanmoins encouragé à le développer davantage.

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?

Les évaluations du PIIS

Le PIIS doit être évalué au minimum 3 fois sur une période de référence d'un an et deux de ces évaluations doivent être réalisées en face à face. Cela doit pouvoir être constaté par l'inspection soit via une mention du travailleur social qui indique que l'évaluation se fait à telle date, en présence de l'usager, soit en invitant l'usager à signer son évaluation.

Il est également recommandé à vos services de se recentrer sur la définition de l'évaluation. Une évaluation consiste concrètement à réaliser un bilan des actions entreprises durant une période déterminée par rapport à un objectif précis. Il convient de ne pas confondre une évaluation des objectifs fixés dans le PIIS et l'enquête sociale menée dans le cadre de la révision du droit à l'intégration sociale. Une évaluation peut, bien évidemment, être effectuée en même temps mais la finalité n'est pas la même.

Enfin, 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.

L'inspection a constaté que sur 5 dossiers contrôlés pour lesquels un PIIS avait été signé, 3 ne font pas l'objet des 3 évaluations requises par le Législateur et un ne présentait que des évaluations de faible contenu, limitées aux résultats scolaires. Il est attendu de vos services une meilleure application de la législation en la matière de sorte à ne pas cantonner le PIIS à un simple « acte administratif ».

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

En ce qui concerne la partie administrative de la déclaration des frais médicaux, cette inspection permet le constat d'un suivi toujours aussi rigoureux.

La précédente inspection des dossiers DIS avait mis en lumière que les bilans sociaux n'étaient pas systématiquement réalisés. Ceci n'est actuellement plus le cas.

L'inspection recommande cependant un développement plus général de ceux-ci ce qui devrait aider à une bonne définition des objectifs à donner aux personnes accompagnées.

5.2 Débriefing

Au terme de ces inspections un debriefing a eu lieu en présence de votre Directrice Générale et du travailleur social en chef f.f

L'essentiel de ce débriefing s'est focalisé sur le PIIS, le bilan social à réaliser au préalable en vue de déterminer les objectifs du PIIS mais surtout les évaluations à effectuer sur une période de référence d'un an à dater de la signature du PIIS.

L'inspectrice a été informée qu'à l'heure actuelle, un seul travailleur social à 4/5^{ème} remplissait la fonction d'agent d'insertion ayant les évaluations du PIIS dans ses fonctions. Sachant qu'en 2021, 99 dossiers ont fait l'objet d'une subvention PIIS au sein de votre CPAS alors que 166 dossiers sont au total subventionnés en DIS, il pourrait être intéressant de mener une réflexion quant à la répartition des PIIS et de leurs évaluations au sein du service social. Il importera cependant que le souhait du Législateur soit respecté en vue de garantir la pérennité du subventionnement du Centre.

En ce qui concerne les frais médicaux, outre les remarques formulées ci-dessus et également présentées lors du débriefing, il importe pour le service social de se centrer sur les conditions d'accès au remboursement des frais médico-pharmaceutiques par l'Etat. Tout élément pouvant avoir un impact sur ce remboursement DOIT être consigné dans un rapport social, une décision devra éventuellement être prise puis notifiée au demandeur. L'inspection vous invite à prendre connaissance du document « Pièces justificatives médicales dans le cadre de la loi du 02/04/1965 et de l'AM du 30/01/1995 » disponible sur Primabook via le lien suivant <https://primabook.mi-is.be/fr/sante/pieces-justificatives-medicales-dans-le-cadre-de-la-loi-du-02041965-et-de-lam-du-30011995>

Enfin, il a été constaté dans le cadre de cette inspection que des flux BCSS avaient été consultés pour des personnes non demandeuses d'une aide auprès de votre centre. En tant que responsable de traitement de données à caractère personnel, le CPAS doit respecter les principes du RGPD, et plus particulièrement, celui visé à l'article 4, § 1^{er}, 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 collecte des données qui ne sont pas utiles

pour ses missions. Le SPP Intégration Sociale vous demande une vigilance accrue et un contrôle interne du respect de ces mesures.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des excédents de subvention constatés :

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	2 788,66 €	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

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

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, Monsieur le Président, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président du SPP Intégration sociale :
La responsable du service inspection

Bérengère STEPPÉ