



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 Catherine Fetten
Présidente du CPAS d' Houffalize
Place Roi Albert, 2
6660 HOUFFALIZE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 3

Vos références:

Nos références: RI/L65M -DISD- RU /2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

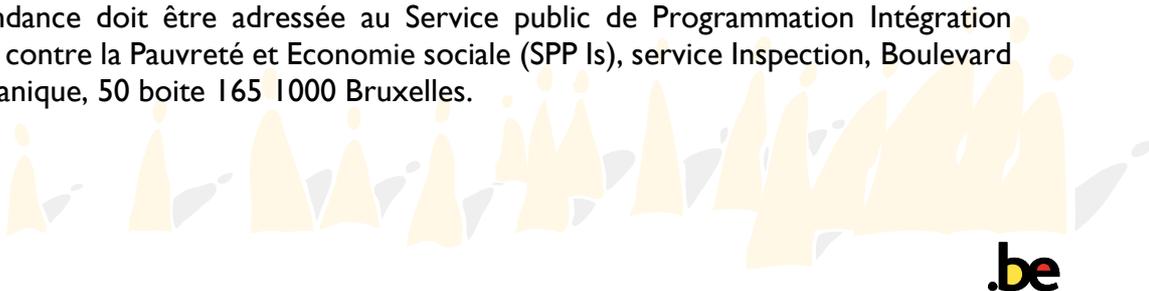
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 24, 28 février et le 1^{er} mars 2022.

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	2020	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 26 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 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

Contrôle des flux de la BCSS

Tout comme pour le droit à l'intégration sociale, le contrôle des flux de la BCSS fait partie intégrante de l'enquête sociale, en ce compris pour les demandeurs résidant en ILA. Les flux devant être consultés sont le flux emploi (Dimona) et le flux mutuelle.

L'inspection doit pouvoir constater que cette consultation a été réalisée via, par exemple :

- un paragraphe relatif à la consultation des flux dans le rapport social (date de consultation des flux, intitulé des flux consultés et le résultat de cette consultation)
- un tableau listant les flux, la date de leur consultation et le résultat de celle-ci, ..
- un enregistrement informatique de cette consultation

Attention : le type de flux, la date de consultation et le résultat de celle-ci doivent être visibles.

Décisions

Des décisions ont été trouvées dans tous les dossiers contrôlés, mais elles ne sont pas complètes. Une décision complète prévoit la délivrance d'une carte médicale Mediprima et le paiement des frais médicaux / pharmaceutiques.

Notifications.

Les notifications des décisions sont formulées de manière incorrecte ou incomplète. Par exemple, mentionner l'aide matérielle n'est pas suffisant pour couvrir les frais médicaux. Lorsqu'une carte médicale est délivrée dans Mediprima, celle-ci doit également être incluse dans la notification, en précisant la période de validité de la décision (ou une déclaration indiquant quand la décision sera révisée au plus tard). Un 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). 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. »

Frais ambulance

A compter de la date du 01/01/2019, un montant forfaitaire de 60€ est facturé au patient pour tout appel au numéro 112 transports urgents en ambulance. Ce montant n'est pas remboursé par l'assurance maladie obligatoire. Dès lors, il **n'est pas remboursé** par le SPP IS.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Décision / Notification

La lecture des notifications de décisions a fait apparaître que certaines d'entre elles n'étaient pas toujours complètes ou suffisamment motivées. C'est l'article 21 de la loi du 26/05/2002 qui régit les dispositions en la matière. Il y est notamment spécifié, en son §2, que lorsque la décision porte sur une somme d'argent, elle doit mentionner le montant alloué, la périodicité et, s'il y a lieu, le mode de calcul.

Cette remarque vous avait déjà été faite lors de la dernière inspection (2018-2020)

Remarque spécifique sur la motivation d'équité

En cas de non disponibilité au travail pour raison de santé et/ou d'équité acceptée par le Conseil de l'Action sociale (ou CSSS), l'inspection recommande de le spécifier dans la décision et de la notifier au demandeur.

Formulaire C :

Votre Centre n'encode toujours pas les refus du DIS via le formulaire C.

Pour rappel :

- Il y a lieu d'introduire un formulaire C pour chaque refus et d'indiquer dans l'onglet « nature de la décision », votre Centre doit indiquer qu'il s'agit d'un refus du revenu d'intégration.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection

Rapports sociaux

Les rapports sociaux sont souvent confus, trop détaillés vis-à-vis d'éléments sans lien avec la demande de DIS. Il est parfois difficile de dégager les informations récentes de celles relatives au passé, de nombreux copier-coller pas toujours pertinents encombrant les rapports sociaux. Il est souhaitable qu'à l'avenir vos rapports sociaux soient plus en accord avec la demande et la situation actualisée du demandeur.

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.

Décisions limitées dans le temps

Il a été constaté que les décisions d'octroi du droit à l'intégration sociale étaient limitées dans le temps (exemple : octroi du 01/02/xxxx au 31/05/xxxx). 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.

Mentions "situation connue"

Les mentions du type « situation inchangée, connue par rapport au rapport précédent » ne sont pas suffisantes pour justifier une situation dans un rapport social de révision annuel. En effet, en plus de demander à la personne qui consulte de dossier de retrouver et de relire la totalité des enquêtes sociales précédentes, elles occultent régulièrement des changements de situation qui sont survenus au cours de l'année.

Il y a donc lieu, dans le rapport de révision annuel, de décrire clairement les éléments nécessaires à la compréhension de la situation de la personne.

PIIS étudiant

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.

L'inspection rappelle enfin que lorsque le PIIS a, comme objectif principal, la réalisation d'études de plein exercice, les informations relatives aux bourses d'études et à la recherche de jobs d'étudiant ainsi que le suivi les concernant doivent être présents dans les dossiers.

Evaluations

Cas spécifique des étudiants

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.

PIIS – Analyse de la disposition au travail

Votre Centre a pour pratique d'exiger que l'étudiant réalise les démarches nécessaires afin de travailler durant les périodes compatibles avec ses études et ce, afin d'être autonome financièrement au moins un mois sur une année. A défaut, votre Centre se réserve la possibilité de procéder au retrait du RI en juillet ou en août. Cette décision de sanction est motivée par le non-respect des engagements prévus dans le contrat d'intégration sociale. Cette pratique ne peut être acceptée par notre SPP.

En effet, d'une part, la loi mentionne l'obligation pour un étudiant d'être disposé à travailler pendant les périodes compatibles avec ses études. Il va de soi qu'il s'agit également d'une appréciation au cas par cas qui tiendra

compte éventuellement de la charge de travail relative au cursus scolaire, des stages obligatoires, des deuxièmes sessions, des travaux de fin d'études, ou autres ... et qui sera négociée de commun accord lors de la réalisation du PIIS.

D'autre part, l'inspectrice vous rappelle également que la disposition au travail doit être considérée comme une obligation de moyens et non pas de résultats. Il peut être dérogé à l'obligation d'être disponible au travail pour des raisons de santé ou d'équité

Sanctions des PIIS

Les règles de procédure telles qu'elles sont prévues pour décider d'une sanction en cas de non-respect d'un projet individualisé d'intégration sociale doivent être respectées :

- mise en demeure préalable avant de prononcer une sanction ;
- décision après avoir pris l'avis du travailleur social chargé du dossier ;
- notification.

La sanction prend cours au plus tôt le jour suivant la notification de la décision du centre à l'intéressé et au plus tard le premier jour du troisième mois suivant la décision du centre. La durée de la sanction en cas de non-respect d'un projet individualisé d'intégration sociale sera au plus d'un mois, ou, en cas de récidive dans le délai d'un an, au plus 3 mois. La sanction administrative peut faire l'objet d'un sursis total ou partiel.

Si une sanction assortie d'un sursis est décidée dans le cadre du non-respect du PIIS et si la condition liée au sursis n'est pas respectée pendant la période pour laquelle ce sursis a été accordé, la sanction est appliquée au plus tard le premier jour du sixième mois qui suit la décision du CPAS d'octroyer le sursis.

Arrêt du RIS en juillet et août pour les étudiants

Le RI est octroyé dès que les 6 conditions d'octroi sont réunies. Aucune analyse budgétaire ne peut donc être effectuée dans le cadre de la prolongation du RI. En d'autres termes, l'augmentation ou la diminution de dépenses ne peut avoir de conséquences sur le montant octroyé. Dès lors que le jeune répond aux 6 conditions d'octroi, le DIS se poursuit.

Par contre, si votre Centre estime que la solidarité familiale peut intervenir en juillet et en août, il vous appartient de démontrer que ce n'était pas le cas au moment de l'octroi du RI, en septembre 2021 par exemple.

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

Subside pour la participation et activation sociale (PAS) :

Pas de remarque

Fonds social gaz et électricité (FSGE):

Les mesures dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie (art.6)

Aucune action préventive n'a été réalisée par votre centre. Or, des frais de formations ou des frais liés à des séances d'information, destinées aux bénéficiaires, peuvent être imputés à cette partie du subsidie. Il en est de même pour des frais liés à des aides destinées à une meilleure isolation de maisons, mais aussi pour l'installation de compteurs à budget ...

Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) :
Pas de remarque

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Les remarques émises lors de la dernière inspection ont été partiellement suivies. Les décisions et les notifications manquent toujours de clarté. Il est impératif que vous modifiez votre façon de faire. Les bénéficiaires doivent avoir une situation claire et comprendre le montant qui leur est dû.

Lorsqu'un bénéficiaire ne répond pas aux 6 conditions du DIS, un formulaire C doit être encodé.

En ce qui concerne les autres remarques, elles ont fait l'objet d'une adaptation.

Les nouvelles remarques émises ci-dessus ont été présentées lors du débriefing réalisé avec les assistantes sociales présentent ce jour-là. L'inspection ne doute pas que celles-ci seront prises en compte et que leur application pourra être constatée lors du prochain contrôle.

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
Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux	Années 2018 à 2020	Cf. annexe I	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	2018-2020	671,60 €	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
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

Bérengère STEPPÉ