



Bd du Jardin Botanique 50 b^e | 65
B - 1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

A Monsieur Nicolas GODIN
Président du CPAS de La Louvière
Place de la Concorde, 15
7100 La Louvière

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 1-2-3-4-6-7

Vos références:

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

Objet: Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

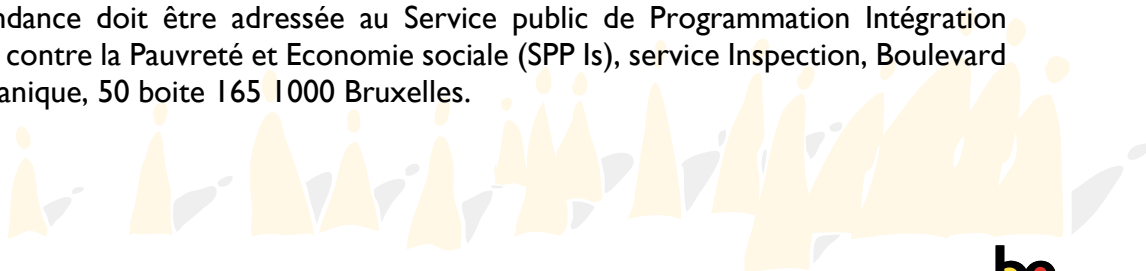
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée, au sein de votre Centre, les 07, 08, 09, 14, 16, 17, 21, 22 et 23/11/2022.

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	Année 2020	Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable	Année 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	Année 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	Année 2020	Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
	Prime temporaire COVID	Année 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)	Néant	Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique	Année 2020	Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS	Année 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 12/04/2022.

L'inspectrice a constaté que les pièces justificatives demandées par courriel à votre CPAS afin de préparer correctement l'inspection ont été mises, partiellement, à sa disposition et que dans leur ensemble celles-ci étaient de qualité. Les éléments complémentaires pouvant être apportés l'ont été transmis ultérieurement.

Il est à signaler que l'inspectrice a pu mener à bien son inspection dans de bonnes conditions de travail.

C'est pourquoi, elle tient également à relever la 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 et toujours d'actualité dans plusieurs dossiers:

Les règles de remboursement assurance-maladie (article 11, §1^{er}, 2^o 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. En effet, il a été rappelé à vos agents que des frais d'ambulance ont été facturés à l'Etat alors qu'ils ne sont plus remboursables depuis 2019.

Le problème de classement

De plus, l'inspectrice a constaté qu'il manquait quelques factures lors du contrôle. Il est possible que cela découle d'un problème de classement.

Elle recommande donc à vos services de les classer par dossier et par ordre chronologique selon la date de la prestation des soins (également selon la date d'entrée en vigueur du formulaire de déclaration D1 ou D2).

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors d'inspections précédentes, et toujours d'application :

Décision / Notification :

Le délai de notification n'est pas toujours respecté dans l'ensemble des dossiers contrôlés. L'inspectrice en a fait le rappel. Dans ce cadre, elle a également précisé que chaque décision doit être prise dans les 30 jours de la demande tant en ce qui concerne un octroi qu'un refus et être notifiée **dans les 8 jours** (Article 21§4 de la loi) au demandeur.

Subsides majorés :

L'inspectrice a noté une incohérence entre les décisions sociales de certains dossiers DIS et les demandes de subsides majorés qui ne sont pas prolongés, alors que le dossier continue d'être suivi.

Elle a fait des recommandations en la matière.

Nouvelles remarques :

Enquête Sociale :

L'inspectrice a relevé que les visites à domicile ne sont pas réalisées, de manière systématique, dans le cadre de la procédure de la première demande du DIS (hors période Covid).

En effet, dans plusieurs dossiers de l'échantillon contrôlé, elles sont faites plusieurs mois après le premier octroi. De ce fait, la condition de résidence, constituant l'une des 6 conditions d'octroi au DIS, n'est ni vérifiée, ni respectée. Dès lors, l'inspection s'interroge sur la manière dont votre service social arrive à justifier et garantir que le demandeur soit bien dans ces 6 conditions requises par la loi du DIS.

C'est pourquoi, elle tient à souligner l'importance du rôle de ces visites. Outre le fait qu'elle constitue une des conditions d'octroi du DIS, elle apporte une analyse complémentaire, par le biais d'informations supplémentaires, quant aux besoins sociaux des demandeurs. Il est donc demandé à votre service social de réinstaurer les visites à domicile à chaque première sollicitation du DIS ainsi qu'au minimum une fois par an, à la révision du dossier, comme inscrit dans la loi du 26/05/2002.

Pour rappel, depuis le 14/03/2014, la visite à domicile ainsi que la consultation des flux de la BCSS sont obligatoires dans le cadre de l'enquête sociale (hors période Covid).

Le résultat des contacts avec vos bénéficiaires, le suivi réalisé avec ces derniers, doivent être notés dans le rapport social afin que chaque travailleur social puisse reprendre l'examen de la situation et présenter des propositions globales et claires. Un traitement identique des usagers doit être assuré et constaté dans le dossier social des intéressés. Or, ce n'est pas le cas.

Pour plus d'informations sur le contenu de l'enquête sociale et le rapport y afférent, 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.

La même problématique se présente aussi pour les dossiers de bénéficiaires perdant leur qualité de sans abri. Le CPAS ne vérifie pas que la personne aidée ait bien intégré son nouveau logement personnel. Et aucun autre élément du dossier n'apporte des preuves dans ce sens. La subvention majorée ne peut donc être sollicitée par votre CPAS, si le travail social en amont n'est pas réalisé correctement et/ou complètement, ou en l'absence de traçabilité dans le dossier social. Dès lors, cela engendre des récupérations de l'Etat.

Il est essentiel, également, de noter que les visites à domiciles sont redevenues obligatoires au 01/04/2022. Dès lors, l'inspection y restera attentive lors des prochains contrôles. En cas d'absence de cette condition d'octroi, une récupération pourrait être réalisée par nos services quant aux subsides des dossiers concernés.

L'analyse des atouts, attentes, freins et objectifs des demandeurs (bilan social):

Beaucoup de dossiers ne présente pas de bilan social. Or, aborder l'ensemble de la problématique du demandeur permet de mieux personnaliser le PIIS, à venir, avec l'usager. De plus, il est l'une des trois conditions à la sollicitation de la majoration de la subvention auquel il est lié.

Le PIIS :

Les PIIS sont majoritairement signés le même jour que les bilans sociaux (quand ce dernier apparaît dans le dossier social de l'intéressé). L'inspection recommande à votre service d'insertion de prendre le temps d'analyser, avec le bénéficiaire, les objectifs à courts, moyens et longs termes, qui seront fixés par les deux parties, afin de garantir son bien être et respecter ses choix de projet.

Les évaluations du PIIS :

De nombreux dossiers PIIS ne sont pas évalués ou présentent une seule évaluation au départ du projet. Ce n'est pas suffisant. Pour solliciter la majoration de la subvention PIIS, 3 conditions : bilan social ; PIIS ; 3 évaluations annuelles dont deux de visu (hors période Covid). Dans le cas contraire, cela engendre des récupérations Etat.

Ces dispositions sont redevenues obligatoires au 01/04/2022. Dès lors, l'inspection y restera attentive lors des prochains contrôles. En cas d'absence de cette condition d'octroi, une récupération pourrait être réalisée par nos services quant aux subsides des dossiers concernés.

Flux BCSS :

Il a été signalé que l'impression des consultations flux BCSS n'était pas obligatoire dans le cadre d'une politique du développement durable.

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

Remarque/recommandation générale :

Il apparaît que votre CPAS a établi son budget, pour le subside d'activation sociale et le Fonds gaz/électricité, sur base d'estimations budgétaires en lien avec le rapport unique de l'année précédente. Or, les dépenses nettes dans la comptabilité de votre CPAS sont inférieures à celles renseignées dans le rapport unique. Dès lors, les différences constituent des récupérations d'inspection.

Traitement des clignotants BCSS

L'inspection a pu relever que quelques dossiers ne présentaient pas de droits constatés créés aux comptes CPAS, malgré des décisions de récupération et/ou de retrait, prises par le Comité Spécial du Service Social. Des rectificatifs seront donc opérés par les services du SPP – Ils concernant ces dossiers. Pour d'autres, le CPAS devra réaliser la régularisation.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Des recommandations antérieures n'ont pas été suivies dans plusieurs matières inspectées durant cet exercice comptable, comme indiqué dans le tableau récapitulatif ci – dessus. Cela engendre des récupérations Etat envers votre CPAS.

L'inspection a noté que le service social de 1^{ère} ligne de votre centre éprouve des difficultés à reprendre d'une part, les visites à domicile, par lesquelles la condition de résidence est vérifiée ; d'autre part, à assurer un suivi régulier des PIIS par le biais d'évaluations annuelles qui permettent de soutenir le bénéficiaire dans son projet. Le service d'inspection attire une dernière fois l'attention de vos assistants sociaux sur l'importance de ces étapes dans le suivi social de l'utilisateur et les encourage vivement à respecter ces obligations, redevenues obligatoires depuis le 01/04/2022.

5.2 Débriefing

Les différents débriefings, réalisés à l'issue de chacune des matières contrôlées, ont été faits en présence du personnel référent dans ces matières ainsi que de leurs responsables

respectifs. Les remarques/suggestions/conseils et recommandations y ont été évoqué(es) en complément des difficultés rencontrées par certains services de votre CPAS.

De plus, il a été constaté que votre Centre avait opté pour le suivi informatisé des clignotants. L'inspection encourage cette démarche proactive qui vous permet de recevoir et de traiter les clignotants le plus rapidement possible. Elle permet également de renvoyer directement au SPP les codes de réponse aux clignotants.

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
Traitement des clignotants BCSS	Année 2020	Cf. annexe 8	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	Année 2020	1 222,58€	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
<u>Rapport unique</u> Subside pour la participation et activation sociale	Année 2020	23 399,06€	Par notre service Budget	Via un courrier
<u>Rapport unique</u> Fonds social du gaz et de l'électricité	Année 2020	26 771,95€	Par nos services	Sur le prochain subside à vous octroyer
Traitement des clignotants BCSS	Année 2020	Cf. annexe n°7	Par nos services	Sur l'état mensuel 11/2022

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

Béregère STEPPÉ