



Bd du Jardin Botanique 50 b<sup>6</sup> 165  
B - 1000 Bruxelles  
T. +32 2 508 85 86  
question@mi-is.be  
www.mi-is.be

A Madame Laurence Gillet Bastin  
Présidente du CPAS de La Roche-en  
Ardenne  
Quai de l'Ourthe, 9  
6980 LA ROCHE-EN-ARDENNE

---

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

**Service:** Inspection SPP IS

**Date:**

**Votre lettre du:**

**Annexe(s):** I

**Vos références:**

**Nos références:** RI/ DISD/MT

---

**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 le 14 juillet 2020.

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](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 website 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	2019	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
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**

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 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**

###### **Extraits de comptes**

L'inspection a pu constater que votre centre exige de la part du demandeur de produire l'ensemble de ses extraits de comptes bancaires afin d'examiner son droit potentiel.

S'il va de soi que l'examen des ressources du bénéficiaire fait partie de l'enquête sociale et que les copies d'extraits sur lesquels apparaissent les éventuelles ressources mensuelles peuvent être réclamées, ces preuves peuvent aussi être obtenues par d'autres moyens dont les fiches de salaire, le relevé du syndicat, des caisses de paiement ainsi que les flux BCSS.

En outre, exiger la production systématique des 3 derniers mois d'extraits de compte complets constitue une ingérence dans la vie privée de l'usager qui n'est pas acceptable, un bénéficiaire du droit à l'intégration sociale n'a pas l'obligation légale de présenter et justifier ses dépenses mensuelles au CPAS.

De même, conditionner l'octroi ou la prolongation du DIS à la production de ces éléments n'est pas correct ; c'est l'article 3 de la Loi du 26/05/2002 qui énumère les 6 conditions d'octroi du droit à l'intégration sociale et il n'appartient pas à votre centre d'en ajouter de nouvelles.

A plusieurs reprises, les tribunaux du travail se sont prononcés en ce sens que les CPAS ne peuvent exiger de manière systématique que tout demandeur produise ses extraits de compte lors des révisions de dossier ; cette exigence n'est légalement justifiée que s'il existe des indices **concrets et objectifs** permettant de douter des déclarations de l'intéressé quant à l'étendue de ses ressources.

**De même, la Cour de Cassation, dans son arrêt du 03/09/2019, a jugé qu'une enquête bancaire approfondie ne se justifie pas en l'absence d'indices suffisants de dissimulation des ressources.**

**Il est impératif pour le service social de revoir ses pratiques en la matière.**

Lors des prochaines inspections, l'inspecteur/inspectrice sera particulièrement attentif/attentive à ce que ce type de demande ne soit plus formulée que dans d'exceptionnelles situations telles que définies par le Cour de Cassation. Le rapport social devra expliciter en quoi des indices suffisants, concrets et objectifs de dissimulation de ressources existent

###### **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.

## Décision / Notification

Toute modification du droit octroyé sous quelque forme que ce soit doit faire l'objet d'une nouvelle décision motivée et notifiée et doit être transmise par pli recommandé ou contre accusé de réception

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.

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

Un « modèle » de bilan social existe déjà au sein du service social qui est encouragé à développer d'avantage les items abordés.

Par exemple, en ce qui concerne l'axe logement, l'intérêt est de s'assurer que ce logement est pérenne, salubre, suffisamment équipé ; si c'est le cas, il s'agira là d'un atout pour l'utilisateur mais dans le cas contraire, cela peut constituer un besoin, un axe sur lequel travailler.

L'inspection recommande à vos travailleurs sociaux de bien identifier les items à aborder afin d'en déduire plus aisément ce qui constitue un atout de ce qui serait déjà une faiblesse pouvant éventuellement devenir, à terme, une menace.

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?

## PIIS : Objectifs / Etapes à entreprendre par le bénéficiaire

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.

## PIIS : Objectifs / Etapes à entreprendre par le CPAS

Dans la partie « engagements du CPAS » les seuls éléments présents concernent l'octroi du droit à l'intégration sociale, un entretien dans les 5 jours, etc. Ces éléments ne peuvent pas être considérés comme des engagements du CPAS dans le cadre d'un PIIS ; il s'agit seulement d'obligations légales dès lors que les conditions d'octroi sont remplies.

Il serait dès lors opportun de renseigner les aides complémentaires que le centre décidera d'octroyer sur base de l'analyse du travailleur social: en effet, l'article 11§3 de l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale précise: *Le projet définit les aides complémentaires éventuelles liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale.*

## PIIS : Les évaluations

Les évaluations doivent reprendre l'état d'avancement des objectifs définis dans le PIIS, analyser les difficultés rencontrées et les éventuels échecs, proposer d'éventuels ajustements.

Le travailleur social chargé du dossier doit procéder à l'évaluation régulière, et ce au moins trois fois par an, avec l'intéressé dont 2, de visu.

En outre, le CPAS doit procéder à une évaluation globale, et ce au moins une fois par an, des résultats des PIIS.

### *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 : Prolongation de la subvention majorée au-delà d'un an

Pour obtenir la prolongation de subvention majorée, le CPAS devra motiver, dans un rapport restant à disposition dans le dossier social, les raisons pour lesquelles l'intéressé est très éloigné d'une intégration sociale et/ou socioprofessionnelle. Le CPAS vérifie au moyen de l'enquête sociale si les mesures du PIIS prises pendant la période au cours de laquelle le CPAS a bénéficié de la première subvention n'ont pas suffisamment abouti à une intégration efficace de l'intéressé et constate qu'un accompagnement plus intensif ou plus spécifique de l'intéressé est nécessaire. Ce rapport peut par exemple être celui relatif à l'évaluation de fin du 1<sup>er</sup> PIIS.

En terme de notification à l'intéressé, le service d'inspection vous suggère d'adopter la formulation suivante « L'accompagnement à travers la prolongation de votre PIIS sera également poursuivi en vue de favoriser votre intégration socioprofessionnelle »

## **5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE**

Les recommandations formulées ci-dessus, ont été expliquées lors d'un débriefing en la présence de votre responsable du service social et de votre Directrice Générale.

Cet échange s'est fait dans un esprit constructif et de bonne collaboration .

## **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 2019	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau des excédents de subvention

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	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, Madame la Présidente, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président a.i du SPP Intégration sociale :  
La cheffe du service inspection

Michèle BROUET

**ANNEXE 3**  
**CONTROLE DES DOSSIERS CONCERNANT LA LOI DU 26/05/2002**  
**RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE, CONFORMÉMENT**  
**À L'ARTICLE 57 DE L'AR DU 11/07/2002**

Le contrôle a porté sur les éléments suivants :

- l'analyse de la procédure à appliquer dans le cadre de la loi du 26/05/2002 ;
- et l'examen de l'application de la législation au fonds sur la base d'une sélection de dossiers individuels.

**I. ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE**

La procédure à appliquer dans le cadre de la loi est la suivante :

- a) inscription des demandes dans un registre ;
- b) délivrance d'un accusé de réception ;
- c) établissement d'un formulaire de demande ;
- d) présence de pièces justificatives ;
- e) enquête sociale réalisée par un assistant social, relative à la situation du demandeur au moment de l'introduction de la demande;
- f) décision du Conseil de l'Action Sociale dans les 30 jours suivant la demande + notification à l'intéressé dans les 8 jours.
- g) Réalisation d'un PIIS dans les trois mois suivant la date de décision, s'il y a lieu

L'inspectrice a constaté une correcte application de la procédure dans les dossiers contrôlés

**2. EXAMEN DES DOSSIERS INDIVIDUELS SUR BASE D'UN ÉCHANTILLON**

**10** dossiers individuels ont été examinés.

Vous trouverez le détail de ce contrôle par bénéficiaire dans la grille de contrôle n°3.

**3. CONCLUSIONS**

Dans certains dossiers repris dans la grille de contrôle n°3, votre centre n'a pas appliqué correctement la législation; des recommandations en la matière vous ont été formulées dans la partie I de ce rapport.

Le relevé des dossiers pour lesquels des révisions/corrections doivent être effectuées par **vos** services est repris dans la grille de contrôle n°3. A défaut, une récupération pourrait être effectuée.

Le relevé des dossiers pour lesquels des corrections seront effectuées par **nos** services est repris dans la grille de contrôle n°3.