



Bd du Jardin Botanique 50 b^{re} 165
B - 1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

A Monsieur BONJEAN
Président du CPAS de Liège
Place Saint-Jacques 13
4000 Liège

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 aux mois d'octobre, novembre et décembre 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 | 2020 | Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales |
| 2 | Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable | 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 | 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 | 2020 | Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002 |
| | Prime temporaire COVID | 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) | | 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 | 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 15/09/2022.

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 bonnes conditions de travail.

L'inspectrice tient également à relever la bonne 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 :

Date de décision encodée dans Médiprima:

Des cartes Médiprima ont été encodées avec des dates de décisions pour lesquelles votre Centre n'a pas pu fournir de pièce justificative.

De plus, le délai entre certaines périodes pour lesquelles une carte Médiprima avait été encodée et leur décision de prise en charge dépasse les 45/60 jours (changement apd 1/4/2020).

L'inspection vous rappelle que la décision est un acte officiel et règlementé par l'article 62bis de la loi organique des CPAS.

Les frais liés aux cartes Médiprima encodées avec une date de décision pour laquelle votre Centre ne peut apporter une pièce officielle seront récupérés. L'inspection vous demande d'adapter votre procédure d'encodage dans les meilleurs délais.

L'enquête sociale (articles 60,§1 de la loi du 08/07/1976 & article 11 de la loi du 02/04/1965) :

Pour chaque dossier, l'inspectrice doit pouvoir retrouver un (des) rapport(s) social (sociaux) qui démontre(nt) l'indigence de l'intéressé.

L'affiliation à une mutuelle, les entretiens avec la CAAMI et l'OE, la présence d'un permis de travail duquel découle ou non un travail effectif, les ressources ou la solidarité qui permettent aux demandeurs de subsister,... doivent clairement apparaître dans l'enquête afin de permettre au conseil de disposer des informations avant de prendre une décision. Les pièces justificatives afférentes doivent également être disponibles.

Si une personne refuse toute coopération à l'enquête sociale et qu'elle ne communique donc pas les données nécessaires au bon déroulement de cette enquête, le SPP Is ne procédera en aucun cas au remboursement des frais.

Si une personne n'est pas en état de collaborer à l'enquête sociale, son dossier devra être suivi jusqu'à ce qu'elle puisse coopérer. Si cela s'avère impossible, il suffit d'avoir une déclaration du médecin traitant stipulant que la personne était dans l'impossibilité de communiquer les données requises. L'enquête sociale du CPAS se limite alors à cette déclaration, au contrôle des éventuelles données de l'assurance-maladie et au contrôle des éventuels membres de la famille débiteurs alimentaires.

Décisions de refus pour éviter les « hors délais » :

Pour plusieurs dossiers, l'inspectrice a constaté que votre Centre prenait automatiquement des décisions de refus d'aide car l'enquête sociale n'avait pas pu/ne pourrait pas être effectuée dans le délai légal de 30 jours.

Ces décisions n'étaient pas toujours précédées de rapports sociaux.
Pour rappel, c'est la loi organique du 08/07/1976 qui régit les procédures en matière d'aide sociale ; ce sont notamment les articles 58 à 62 bis qui sont d'application en la matière.
En aide sociale comme en revenu d'intégration, une décision d'octroi d'aide doit être précédée d'une enquête sociale qui doit se terminer par un diagnostic précis des besoins, et cette décision doit être motivée au regard de ce diagnostic.
Une décision motivée par le fait que l'enquête sociale n'a pu être effectuée par manque de disponibilité du travailleur social n'est pas acceptable. En outre, elle entraîne un surcroît de travail pour vos services et peut porter préjudice au bénéficiaire quant à son droit effectif de l'aide.
L'inspection insiste donc sur l'importance d'adapter rapidement vos procédures internes afin de diminuer les délais entre les demandes d'aide et les décisions correspondantes, cet élément étant soulevé depuis plusieurs années.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Echanges avec la CAAMI et l'OE :

Les pièces justificatives de ces échanges doivent être conservées au dossier et pouvoir être consultées lors de l'inspection.

Obligation d'affiliation :

L'inspectrice a constaté que l'AS analysait l'affiliation à la mutuelle. Néanmoins, lorsque celle-ci n'était pas effective, peu ou pas d'actions étaient mises en place. En vertu de l'article 60§5 de la loi du 8/7/1976, l'inspectrice vous rappelle que l'affiliation à une mutuelle est une obligation de votre Centre. Dès lors, les frais médicaux pour les personnes affiliables ne seront pas pris en charge par l'Etat.

Loi du 02/04/1965, contrôle comptable

Qualité du suivi :

Il a été constaté que la vérification de la concordance entre les paiements effectués par votre Centre et les demandes de subventions au SPP étaient de grande qualité. La récupération comptable est due au fait que certains formulaires de rétrocessions encodés par votre Centre n'ont pas donné lieu à la récupération effective. Celle-ci a donc été effectuée lors de l'inspection.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente:

Décisions hors délais :

Bien que plusieurs décisions soient encore prises dans un délai supérieur aux 30 jours prescrits par la loi, il a été constaté que le nombre de retards et l'importance de ceux-ci ont diminué de manière significative.
De plus, une procédure d'avances de paiement a été mise en place et est régulièrement utilisée par vos équipes.

L'inspection vous félicite pour les efforts accomplis et vous encourage à continuer dans ce sens.

L'enquête Sociale, le rapport social

Conformément à l'art 19 de la loi du 26/05/2002, chaque décision du Conseil de l'Action sociale (ou CSSS) doit être précédée d'un rapport social.

Il s'agit de présenter la situation actualisée du demandeur et de joindre au dossier les éventuelles pièces justificatives.

Les éléments suivants doivent au minimum être repris dans le rapport social :

- L'objet et la date de la demande (lorsqu'il s'agit d'une première demande ; un « renouvellement » de la demande par le bénéficiaire lors d'une révision de dossier est sans objet, le droit existant toujours)
- Les données relatives à l'identité : nom et prénom
- La date de naissance du demandeur
- Sa nationalité
- Sa résidence-domicile
- Sa composition de ménage
- Les ressources du demandeur
- Les ressources du/des cohabitant(s)
- Les éléments relatifs à la disposition au travail
- Les droits éventuels à une/des prestation(s) sociale(s)
- Les informations relatives aux débiteurs alimentaires
- La date de réalisation de la visite à domicile et son bref compte rendu
- La date et le résultat de la consultation des flux de la BCSS
- Un bref historique du demandeur

Ces rapports doivent être datés et signés par le travailleur social en mentionnant son nom et doivent se terminer par une proposition claire, chiffrée, structurée et précise.

Si le rapport est présenté sous la seule forme électronique sans possibilité de signature, le CPAS doit pouvoir prouver qu'il s'agit bien du travailleur social en charge du dossier et qualifié conformément à l'art 5 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale qui a réalisé l'enquête sociale.

PIIS : Objectifs / étapes à entreprendre par le bénéficiaire et leurs évaluations :

Les objectifs fixés doivent être personnalisés, spécifiques à la situation du bénéficiaire telle qu'elle a été présentée via **une anamnèse complète préalable** au PIIS (bilan social).

L'article 11§1 de l'AR du 11/07/2002 prévoit que les modalités d'évaluations du projet sont fixées dans celui-ci. Les échéances d'évaluation des objectifs fixés doivent, lorsque cela est possible, être définies **en corrélation avec ces objectifs** afin de les rendre davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations. Par exemple, attendre 6 mois pour évaluer des objectifs qui ne nécessitent que quelques jours est contreproductif.

Lors des prochaines inspections, une attention particulière par rapport à la personnalisation et à l'évaluation des PIIS sera apportée.

Evaluation des 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'utilisateur, soit en invitant l'utilisateur 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.

En ce qui concerne les évaluations des PIS 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 de bourse d'étude et de recherche/prestation de job étudiant, s'il y a lieu.

Transmission d'incompétence :

Loi du 8/7/76 - Art. 58.- § 1er. Une demande d'aide sociale, soumise à la décision du centre, est inscrite le jour de sa réception, par ordre chronologique, dans le registre tenu à cet effet par le centre public d'action sociale.

La demande écrite est signée par l'intéressé ou par la personne qu'il a désignée par écrit. Lorsque la demande est orale, l'intéressé ou la personne désignée par écrit signe dans la case ad hoc du registre visé à l'alinéa 1er.

§ 2. Le centre adresse ou remet le même jour un accusé de réception au demandeur.

§ 3. Lorsqu'un centre public d'action sociale reçoit une demande d'aide pour laquelle il ne se considère pas compétent, il transmet cette demande dans les cinq jours calendrier par écrit au centre public d'action sociale qu'il estime être compétent. Dans le même délai, il avertit le demandeur par écrit de cette transmission.

Sous peine de nullité, la transmission de la demande au centre public d'action sociale considéré comme étant compétent, ainsi que la notification au demandeur de la transmission, se fait au moyen d'une lettre mentionnant les raisons de l'incompétence.

Toutefois, la demande sera validée à la date de sa réception au premier centre public d'action sociale, telle que déterminée au § 1er.

Le centre public d'action sociale qui manque à cette obligation doit accorder, aux conditions fixées par la présente loi, l'aide sociale, tant qu'il n'a pas transmis la demande ni communiqué les raisons invoquées pour justifier l'incompétence.

La décision d'incompétence peut être prise par le président à charge pour lui de soumettre sa décision au conseil ou à l'organe compétent à la plus prochaine réunion, en vue de sa ratification.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable

L'inspection a pu constater qu'un travail conséquent avait été fourni afin d'une part, de rétrocéder les recettes récupérées auprès des bénéficiaires et d'autre part, identifier les recettes non récupérables par l'Etat.

Malheureusement, le nouveau programme utilisé par votre Centre n'a pas permis de poursuivre le travail de rétrocession. De plus, le décalage d'inspection exceptionnellement demandé par vos services suite à son implantation laisse peu de temps à vos équipes pour effectuer les remboursements des recettes perçues en 2022.

Il a donc été exceptionnellement décidé que celles-ci seraient rétrocédées via l'inspection 2023.

Rapport unique

L'inspection félicite vos services pour la bonne gestion des fonds déclarés dans le rapport unique, tant au niveau des frais de personnel que des dossiers de prise en charge.

Traitement des clignotants BCSS

L'inspection félicite vos services pour le bon suivi et la bonne gestion des clignotants.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Débriefing

Une première réunion a eu lieu au début de l'inspection avec les personnes responsables du suivi de la comptabilité et des subventions. Celle-ci avait pour but de donner plus d'informations sur la méthode de contrôle des subventions et sur les règles de remboursement. Les résultats du contrôle n'étant pas encore complètement connus, elle a permis d'informer de la tendance générale que prenaient les chiffres et de réfléchir aux causes du manque à recevoir éventuel décelé.

Deux causes possibles ont été avancées par l'inspectrice :

Diminution de la demande de subvention dans le formulaire spécifique :

Bien qu'une petite part de ces modifications de formulaires soient inévitables, (en cas de chevauchements par exemple), il y a lieu de limiter ces modifications au strict minimum.

Oubli de demande de subvention/demande hors délai suite passage en aide sociale :

Afin d'éviter ces erreurs, il vous a été proposé d'augmenter/de revoir le contrôle des flux BCSS et des mutations, d'augmenter/de revoir le contrôle des formulaires bloqués et refusés, d'automatiser contrôle des subventions et (ainsi) diminuer le délai entre l'encodage et le contrôle des subventions.

Il a également été relevé par l'inspectrice que quelques manques de subventions avaient été constatées lors du contrôle des dossiers DIS 2022. Ces différences étant assez inhabituelles et concordant avec la mise en place d'un nouveau programme, il vous a été recommandé d'être particulièrement vigilant dans le contrôle des subventions 2022.

Un second débriefing a été organisé après l'inspection des dossiers sociaux avec les responsables d'antenne. Les remarques du point ci-dessus ont été rappelées.

La responsable du service d'aide médicale étant absente après l'inspection des dossiers de frais médicaux, les remarques ont été transmises à la responsable de l'action sociale.

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 |
| Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable | Année 2020 | Cf. annexe 4 | 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 | 302.077,94 € | Par nos services | Sur un des prochains états de frais mensuels |
| Loi du 02/04/1965, contrôle comptable | Année 2020 | 64.168,55 € | 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 |
| Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable | Année 2020 | 1.437.290,62 € | Par nos services | Sur un des prochains états de frais mensuels |
| <u>Rapport unique</u> Fonds social du gaz et de l'électricité | Année 2020 | 3.144,52 € | Par nos services | Sur le prochain subside à vous octroyer |

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