



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 Béatrix STORM
Présidente du CPAS de Lincet
Rue de Landen, 49
4287 LINCENT

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

Madame la Présidente,

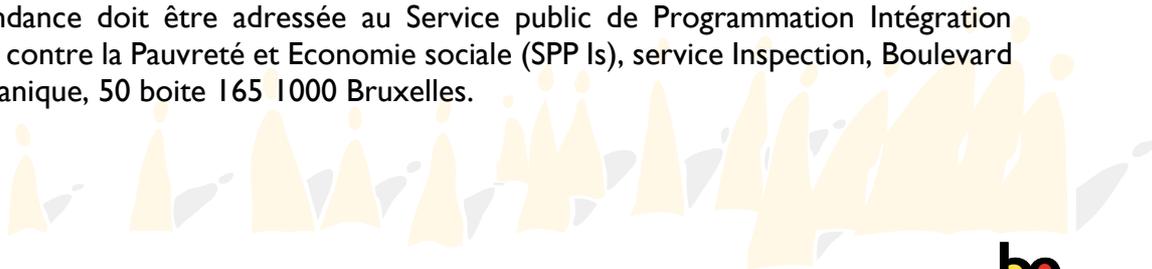
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 23 et 24 février 2022.

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 6 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 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

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Remboursement des soins en milieu hospitalier

La précédente inspection n'avait pas mis en évidence que des frais découlant de soins donnés en milieu hospitalier avaient été introduits via formulaires D par contre, la pénultième inspection, effectuée en 2017, avait révélé ce type d'erreur. La présente inspection révèle à nouveau que des frais devant en principe être pris en charge par la carte médicale Mediprima ont été introduits via formulaires D2. Ils sont intégralement récupérés.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Rapports sociaux

Pour chaque dossier, l'inspectrice doit pouvoir retrouver un (des) rapport(s) social (sociaux) qui démontre(nt) l'indigence de l'intéressé en terme de prise en charge des frais médico-pharmaceutiques.

Les informations liées à l'affiliation à une mutuelle, la présence d'un permis de travail duquel découle ou non un travail effectif, l'existence de ressources ou le recours à la solidarité qui permettent aux demandeurs de subsister, ... doivent clairement apparaître dans l'enquête afin d'exposer au Conseil la situation de vie globale du demandeur avant de prendre une décision. Cette remarque est aussi d'application pour les personnes résidant en ILA et tout élément justifiant la prise en charge des frais médicaux par l'Etat doit être consigné dans un rapport social qui sera actualisé au moins une fois par an.

Si une personne est affiliée à une caisse d'assurance maladie, il est recommandé d'indiquer la date d'affiliation dans le rapport social ainsi que la date à laquelle le travailleur social est informé de l'affiliation puisque celle-ci peut être activée avec effet rétroactif. De même, si l'affiliation n'est pas possible ou est retardée indépendamment des efforts fournis par le travailleur social en vue de d'affilier l'usager, un rapport social consignera ces faits.

Un rapport social sera enfin rédigé lorsque le bénéficiaire de l'aide médicale quitte la structure d'accueil ou le territoire de votre commune.

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).

Décisions/notifications

Actuellement les décisions ne sont pas complètes. Les décisions / notifications doivent être limitées dans le temps et ne peuvent être prises à durée indéterminée. Chacun des membres de la famille doit également être clairement identifié sur la notification de la décision. Enfin, une décision complètement formulée prévoit la délivrance d'une carte médicale Mediprima et le paiement des frais médicaux / pharmaceutiques.

Un exemple de 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 → [supprimer la mention inutile](#)). Le CPAS délivre également une carte médicale pour couvrir les frais dans un établissement de soins (tel un hôpital). Cette décision sera réexaminée dans un délai d'un an au plus. »

Décision de retrait

Il a été constaté que votre Centre ne prenait aucune décision de retrait dans le cadre de frais médicaux / délivrance de la carte médicale Mediprima. Une décision de retrait doit être prise, celle-ci sera notifiée au bénéficiaire.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Décision

Une décision, d'octroi ou de refus doit toujours être prise dans le délai de 30 jours fixé par le législateur. Si les conditions ne sont pas réunies, une décision de refus sera prise. Si l'enquête sociale n'a pu être menée à terme en raison d'un laps de temps trop court entre la demande et le CAS suivant, il conviendra de réunir à nouveau l'organe décideur voire le Bureau Permanent

Contenu du PIIS

Le contenu du PIIS reste encore trop généralisé (cf remarque ci-dessous).

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Refus

Il a été constaté que les refus décidés par votre centre ne faisaient pas l'objet d'un encodage spécifique auprès du SPP de manière à les renseigner. Il est demandé à vos services de renseigner ces refus au moyen du formulaire C.

Dossier social

Il est constaté que les dossiers examinés ne présentent pas de réelle qualité de structure et de classement. Il est souhaité qu'une homogénéité de présentation soit envisagée pour tous les dossiers, non seulement en vue des inspections mais aussi afin de faciliter les éventuelles « reprises » de dossiers d'un travailleur social par un autre voire en vue de présenter le dossier au Tribunal du Travail pour un éventuel recours.

En matière de classement, dans sa circulaire du 18/02/04, le service d'inspection formule les recommandations suivantes:

- ✓ Distinguer les documents relatifs au droit à l'intégration sociale de ceux relatifs à d'autres formes d'aide, comme l'aide financière, les reconnaissances de dettes, etc.

- ✓ Classer à part les documents qui resteront valables à long terme, tels que la photocopie de la carte d'identité, les décisions judiciaires, le contrat de bail, etc.
- ✓ Joindre à la décision les éléments qui s'y rapportent, tels que fiche de salaire, la preuve paiement de la pension, etc.
- ✓ Joindre à la décision les éléments qui donnent droit à une subvention majorée, comme par ex le contrat de bail pour la prime à l'installation, le PIIS, etc.

Accusé de réception

L'accusé de réception actuellement utilisé ne présente pas les mentions légales requises.

Doivent notamment y figurer la nature de la demande, la date d'introduction de cette demande ainsi que la disposition légale des articles 20 et 22, § 1^{er}, alinéa 2 de la loi du 26/05/2002.

Cet AR sera signé par le travailleur social et le demandeur. Une copie sera classée au dossier

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.

Un rapport sera rédigé et actualisé au minimum une fois/an, en vue de la révision annuelle obligatoire et à tout autre moment dans l'année si un changement dans la situation du demandeur (tel début d'une période de travail, un changement dans la composition de ménage, ..) le justifie.

Le PIIS

Le Bilan Social

Un tel bilan a été réalisé dans la plupart des dossiers contrôlés mais il n'est pas suffisamment exploité, seuls les aspects socio-professionnels sont (trop brièvement) développés.

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 vous invite à consulter 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?

Le PIIS et son contenu

Les PIIS consultés ne sont pas suffisamment individualisés, les objectifs ne sont pas clairement identifiés. En outre, nous vous conseillons de fixer des échéances, lorsque possible, afin de rendre les objectifs fixés davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations. Si l'objectif principal reste « général » comme la recherche d'un projet, les modalités de réalisation de celui-ci peuvent être plus détaillées, précisant ce qui est attendu du bénéficiaire et quelles seront les démarches concrètes du travailleur social et/ou des intervenants extérieurs pour l'aider à trouver la voie vers laquelle il se dirigera, ... Il est également conseillé de scinder les objectifs en fixant des délais raisonnables pour les atteindre et en les priorisant.

Enfin, l'inspection recommande de rédiger le PIIS de manière « SMART » c.-à-d. essentiellement « réaliste », et « temporellement défini ». L'objectif doit être clairement défini dans le temps par des termes précis comme « d'ici 3 mois » et non pas par des termes flous comme « le plus rapidement possible » ou « régulièrement ». Par exemple, si l'objectif principal du PIIS est l'apprentissage du français, une échéance d'un an pour atteindre cet objectif ne semble pas réaliste.

Votre centre dispose de 3 mois à dater de la prise de décision pour la rédaction du PIIS, l'inspection encourage vos services à les utiliser au mieux.

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'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 plus spécifiquement 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.

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^{er} 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. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Par rapport aux précédentes inspections, certaines remarques ont été prises en compte et d'autres pas. Le présent rapport présente un état des lieux de ce qui doit impérativement être adapté afin de répondre tant aux exigences du Législateur qu'aux bonnes pratiques d'encodage de subventions, notamment.

5.2 Débriefing

Un débriefing a eu lieu le 14 mars en présence de votre Directrice Générale et des travailleurs sociaux. Les remarques ayant été brièvement abordées en cours d'inspection, l'objectif de ce débriefing était de préciser les attentes du service inspection en illustrant son propos à travers les dossiers contrôlés. Cette réunion a également été préparée par votre service social lequel a déjà soumis quelques propositions d'amélioration.

De son côté l'inspectrice a suggéré une proposition de suivi de formation en technique de communication à destination de l'agent en charge des PIIS, afin de faciliter l'élaboration du bilan social et des évaluations. Elle a également soumis quelques layout de base de rapport social, bilan social, évaluations de PIIS que vos services sont libres d'utiliser et de modifier à leur meilleure convenance.

L'inspectrice tient également mentionner que depuis cette entrevue, des échanges par mails ont déjà eu lieu en vue de travailler à la rédaction d'un modèle de rapport social et de classification des dossiers. Ceci démontre la volonté de répondre aux attentes de l'inspection. Elle encourage vos services dans leurs efforts et se tient à leur disposition.

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 | 2 055,62 € | 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, Madame la Présidente, l'assurance de ma parfaite considération.

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

Bérengère STEPPÉ