



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 Ginette FABRITIUS
Présidente du CPAS de Malmedy
Rue Jules Steinbach, 1
4960 Malmedy

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

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

Vos références:

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

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

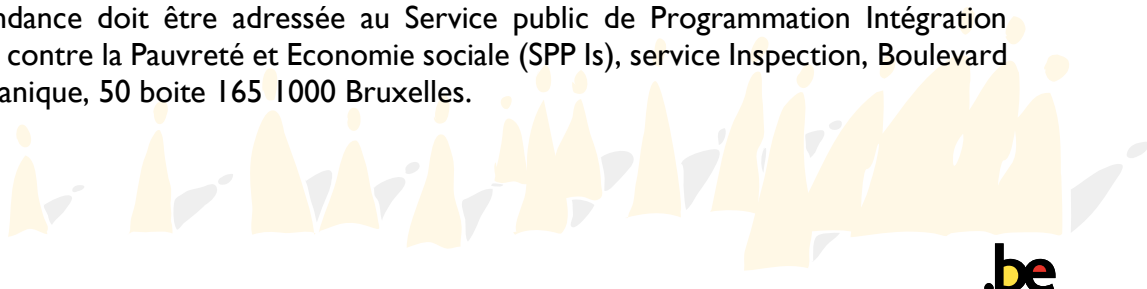
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 25, 27 octobre 2021 et 14 et 16 février 2022..

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 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
3	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle des dossiers sociaux	2020	Annexe 3 : contrôle des dossiers sociaux, loi du 26/05/2002
4	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle comptable	2018-2019	Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
6	Rapport unique	2019	Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS	2017-2019	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 30 août 2021.

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 les procédures et 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

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente:

- **Doublons de pièces justificatives avec les flux BCSS :**

Dans plusieurs dossiers, il a été constaté que certaines pièces justificatives étaient toujours présentes alors que les informations relatives à celles-ci étaient disponibles via les flux de la BCSS.

L'inspection vous rappelle la loi « only once » du 05/05/2014, qui stipule que les données déjà disponibles dans une source authentique ne devront plus être communiquées une nouvelle fois à un service public.

Cela signifie que les données accessibles via les flux de la BCSS ne peuvent plus être réclamées par les CPAS aux bénéficiaires sous une forme papier.

Les CPAS qui refusent un droit/une aide au motif que le demandeur n'a pas apporté ces documents prennent une décision illégale.

En 2021, l'inspectrice formule le même constat. Elle demande à vos services d'adapter la liste des documents manquants remise aux bénéficiaires en cas de dossier incomplet.

Les flux de la BCSS précités développés et mis à votre disposition par le SPP Is constituent une source authentique relative à une série de données devant être contrôlées lors de l'examen des conditions d'octroi du DIS comme par exemple la composition de ménage ou des vignettes de mutuelles. Par ailleurs, ces dernières n'étant pas limitées dans le temps, elles ne fournissent aucune garantie quant au statut actuel du demandeur. Toutefois, s'il devait s'avérer que les renseignements fournis par la BCSS ne sont pas actualisés au moment de l'examen du dossier, il peut alors encore être envisagé de demander un complément papier à l'utilisateur.

- **Mesures PIIS (Loi du 21/07/2016, circulaire du 12/10/2016) :**

- **Structure du bilan social préalable au PIIS :**

Le bilan social doit permettre au travailleur social d'identifier la demande, les besoins, les freins mais aussi les possibilités, les capacités du bénéficiaire ; en d'autres termes, clarifier avec le demandeur ce qui va bien pour lui aujourd'hui, ce qui, à contrario ne va pas, ce qu'il veut être et veut faire, en tant que personne et ce qui l'empêche d'atteindre son objectif.

De cette manière, le travailleur social pourra réaliser un diagnostic précis de sa situation sociale et rédiger les propositions d'actions pertinentes dans le cadre d'un PIIS.

- Objectif du PIIS :

Le PIIS part des attentes, des aptitudes, des compétences et des besoins de l'intéressé et des possibilités du CPAS.

La rédaction du PIIS s'effectue d'un commun accord, compte tenu des souhaits et besoins des différentes parties. Le PIIS portera de préférence sur l'insertion dans la vie professionnelle, ou, si cette insertion n'est pas possible, sur l'intégration dans la société.

- Evaluations du PIIS :

Le travailleur social chargé du dossier procède à l'évaluation régulière, et ce au moins trois fois par an, avec l'intéressé et, le cas échéant, avec le ou les intervenant(s) extérieur(s) et ce au moins deux fois lors d'un entretien personnel.

Ces évaluations doivent être retranscrites dans un document de façon à ce que l'inspection puisse constater qu'elles ont bien été réalisées.

En 2021, l'inspectrice a constaté que le triptyque bilan social – PIIS – évaluations est généralement incomplet. Pour rappel, le bilan social constitue en une analyse qui doit permettre au travailleur social d'identifier la demande, les besoins, les freins mais aussi les possibilités, les capacités, les opportunités du bénéficiaire ; en d'autres termes, clarifier avec le demandeur les éléments positifs de son parcours personnel, et, à contrario, les difficultés qu'il rencontre et ce qui l'empêche d'atteindre son objectif. De cette manière, le travailleur social pourra réaliser un diagnostic précis de sa situation socioprofessionnelle et rédiger les propositions d'actions pertinentes dans le cadre d'un PIIS.

Le service d'inspection doit pouvoir constater que cette identification des besoins et opportunités préalable au PIIS a bien été réalisée par le travailleur social et que les objectifs du PIIS répondent à cette analyse. A défaut, la subvention spécifique PIIS pourrait être récupérée.

Dans plusieurs dossiers contrôlés, l'inspection constate que les bilans sociaux ne sont pas systématiquement réalisés préalablement à l'élaboration du PIIS, et/ou qu'ils sont très sommaires. L'inspection recommande à vos travailleurs sociaux de bien identifier les thèmes 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, veuillez consulter la FAQ portant sur ce sujet et disponible sur le site internet du SPP ls sous l'intitulé suivant :

Qu'entend-on par « analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne » préalable à l'élaboration du PIIS?

L'inspectrice sera particulièrement attentive à ce point à partir de l'inspection des dossiers sociaux de l'année 2022. L'absence de ce triptyque lors de la prochaine inspection pourra faire l'objet de la récupération de la subvention majorée.

Classement

Il a été constaté que les dossiers examinés ne présentaient pas de réelle qualité de structure et de classement. Il serait souhaitable 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.

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.
- ✓ Le volet PIIS peut quant à lui être scindé en : bilan social, PIIS, évaluations, documents en lien avec l'ISP (offres d'emploi, CV, candidatures, échanges écrits avec les employeurs)

Visite à domicile

Conformément à la circulaire du 14/03/2014 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, il appartient à votre CPAS de juger de la nécessité et de l'opportunité de réaliser une visite à domicile dans le cadre de l'enquête sociale menée en vue de l'octroi d'une aide médicale.

Pour les demandeurs ayant leur résidence habituelle connue dans votre commune, l'inspection vous recommande de réaliser cette visite à domicile. En effet, celle-ci peut vous permettre de mieux apprécier l'état de besoin du demandeur et de sa famille afin de lui apporter l'aide appropriée. Lorsque cette visite à domicile a été réalisée, l'inspection vous recommande d'en mentionner le résultat dans le rapport social. Si des éléments particuliers ne permettent pas de réaliser la visite à domicile (ex : situation sanitaire), il vous est demandé de l'indiquer dans le rapport social.

Rapports sociaux non datés/non signés

Le rapport d'enquête sociale relatif à une décision DIS doit être établi exclusivement par un travailleur social tel que désigné à l'article 5 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale, et doit être rédigé avant la prise de décision par le Conseil de l'Action Sociale (ou CSSS).

Afin de pouvoir constater le respect de ces deux obligations, il est nécessaire que les rapports sociaux soient signés par leur auteur et datés. 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 qui a réalisé l'enquête sociale.

L'inspectrice recommande à vos travailleurs sociaux d'y être attentifs à l'avenir.

Libellé des décisions

La lecture des notifications de décisions a fait apparaître que certaines d'entre elles n'étaient pas toujours complètes, en particulier s'agissant du mode de calcul relatif du RI accordé au demandeur.

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.

Il vous est demandé d'intégrer cette remarque dans le libellé de vos futures décisions, afin que le mode de calcul puisse être compris par le bénéficiaire.

Par ailleurs, les décisions d'octroi indiquent systématiquement : « le CSSS ayant constaté que [le bénéficiaire] remplit les conditions de nationalité, d'âge et de résidence prévues par la Loi ». L'inspectrice vous recommande de modifier ce libellé afin d'indiquer que la personne répond à l'ensemble des six conditions d'octroi du DIS, et pas uniquement aux trois conditions susmentionnées.

Décision de retrait suite à la mise à l'emploi via la mesure prévue à l'article 60§7 de la L.O.

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. Cette obligation concerne également la prolongation du droit à l'intégration sociale via une mise au travail dans le cadre de l'article 60§7 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des C.P.A.S, ainsi que le retrait du droit en fin de contrat.

Ainsi, lorsqu'un bénéficiaire est mis à l'emploi via la mesure prévue à l'article 60§7 de la loi organique, votre Centre doit prendre une décision de prolongation du DIS et non une décision de retrait. En effet, seule la forme du DIS est modifiée : le bénéficiaire ne perçoit plus un revenu d'intégration mais est engagé via la mesure susmentionnée. Il convient de notifier cette décision au bénéficiaire avec la mention « le DIS est maintenu sous la forme d'une mise à l'emploi via la mesure prévue à l'article 60§7 de la loi organique ».

Concernant les PIIS :

1) Durée du PIIS études

Votre Centre limite la durée du PIIS à un nombre précis d'années, ce qui peut engendrer une surcharge administrative par exemple lorsque le bénéficiaire double une année ou change de filière. L'inspectrice vous recommande d'établir les PIIS pour la durée des études.

2) Objectifs dans le cadre de la poursuite d'études

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, le bilan social peut faire apparaître d'autres besoins/difficultés pour ces usagers. L'inspectrice vous recommande 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'inspectrice vous rappelle également 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.

3) Objectifs opérationnels

L'inspection vous 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 ». En fixant des échéances, les objectifs sont davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations. Par exemple, si l'objectif principal du PIIS est l'apprentissage du français, une action concrète pour l'utilisateur serait de s'inscrire à une formation avant telle date, de transmettre son attestation de présence avant telle date, etc.

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

4) Engagements de l'utilisateur

L'inspectrice a constaté que l'objectif général du PIIS pourrait être mieux décomposé en sous-objectifs opérationnels. Par exemple, si l'objectif est « chercher du travail », une action concrète pour l'utilisateur pourrait être de rédiger ou de mettre à jour son CV, et de s'inscrire dans les agences intérimaires suivantes, de participer à la séance d'information spécifique au secteur qui l'intéresse à telle date, d'avoir pris contact avec le centre de formation XYZ, etc.

Dans la même logique, l'action concrète à entreprendre par le travailleur social pourrait être d'aider l'utilisateur à rédiger son CV, de lui fournir une liste des agences intérimaires à contacter, une liste d'employeurs potentiels dans la région, de le mettre en contact avec un coach professionnel en image de soi, etc.

5) Prolongation de la subvention majorée au-delà d'un an

Pour obtenir la prolongation de subvention majorée, trois conditions doivent être remplies :

- 1) Un PIIS doit avoir existé pendant toute la période d'une année calendrier.
- 2) 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.
- 3) Cette prolongation revêt un caractère administratif (prolongation de la subvention majorée) mais induit également que l'accompagnement sera plus intensif ou spécifique. Aussi, une décision actant la prolongation doit être prise et notifiée au bénéficiaire. En termes 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 »

Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable

Aucune remarque n'a été formulée concernant cette matière ; le suivi apporté est de qualité.

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

1) Subside pour la participation et activation sociale (PAS) :

Aucune remarque n'a été formulée concernant cette matière ; le suivi apporté est de qualité.

2) Fonds social gaz et électricité (FSGE):

Aides accordées et philosophie du fonds

L'inspection a constaté que certaines aides étaient partiellement accordées sur le fonds gaz/électricité. L'inspection vous rappelle que le but de ce fonds est de sortir les usagers de leur situation d'endettement et de les remettre dans une situation financière équilibrée. Par conséquent, la prise en charge d'une partie des factures en souffrance, laissant subsister un solde parfois conséquent et disproportionné par rapport au budget du bénéficiaire, constitue une forme de dette supplémentaire, ce qui va à l'encontre de la volonté du législateur et ne participe pas à l'objectif de sortir le bénéficiaire d'une situation financière en déséquilibre.

Il vous est recommandé de revoir vos lignes de conduite en la matière.

3) Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS):

Aucune remarque n'a été formulée concernant cette matière ; le suivi apporté est de qualité.

Traitement des clignotants BCSS

Pièces justificatives

Dans le cadre des clignotants renseignant un revenu professionnel, il vous appartient de mettre tout en œuvre pour vérifier l'information à l'aide de pièces probantes : attestation de l'employeur, fiches de paie, etc. La simple déclaration sur l'honneur ne peut constituer une preuve acceptable pour lever l'alerte.

L'inspectrice vous rappelle également qu'une décision ne peut se baser sur des suppositions mais bien sur des éléments de droit et de fait.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

S'agissant de la subvention relative à l'activation sociale, l'inspectrice constate que les dépenses sont à présent correctement imputées, selon qu'il s'agisse d'une dépense relevant du volet Activités ou du volet Lutte contre la pauvreté infantile.

5.2 Débriefing

L'inspectrice a constaté un travail rigoureux et de qualité pour la plupart des matières contrôlées, les remarques formulées dans le rapport visant à renforcer ce travail de qualité.

Après l'inspection, une réunion a été organisée avec votre Directrice Générale. Les résultats de l'inspection ont été expliqués et elle a pu poser ses questions. Cela, dans un esprit constructif de bonne collaboration et avec pour objectif la mise en place de bonnes pratiques. L'inspectrice se tient à votre disposition si des questions subsistent sur les différents points abordés ou suite à la lecture de ce rapport

- S'agissant en particulier des dossiers sociaux, l'inspectrice a constaté que les engagements formulés dans les PIIS se limitent trop souvent à des obligations légales et ne sont pas formulés correctement, ce qui impacte l'évaluation qui en découle. Les engagements du bénéficiaire doivent, tant que possible, être liés aux besoins, attentes et aspirations mis en exergue dans le bilan social et doivent également être définis dans le temps. Exemple :

Objectifs	Démarches à effectuer		timing
Objectif 1	Par l'utilisateur	Par le travailleur social/le CPAS	
	Démarche 1a Démarche 1b	Par rapport à la démarche 1a Par rapport à la démarche 1b	Pour le ...
Objectif 2	Démarche 2a Démarche 2b	Par rapport à la démarche 2a Par rapport à la démarche 2b	Pour le ...

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

L'inspectrice n'a pas constaté de manque à recevoir.

Tableau des excédents de subvention

L'inspectrice n'a pas constaté d'excédent de subvention lors des contrôles.

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

Béregère STEPPÉ