



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

Madame Gérardine BASTIN,
Présidente du C.P.A.S de Molenbeek-Saint-Jean
Rue Alphonse Vandenpeereboom 14 1080
Molenbeek-Saint-Jean

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

Service:

Date:

6

Votre lettre du:

Annexe(s):

Vos références: RI/L65M-L65C-DISD-DISC-FMAZ-CLI /2022

Nos références:

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

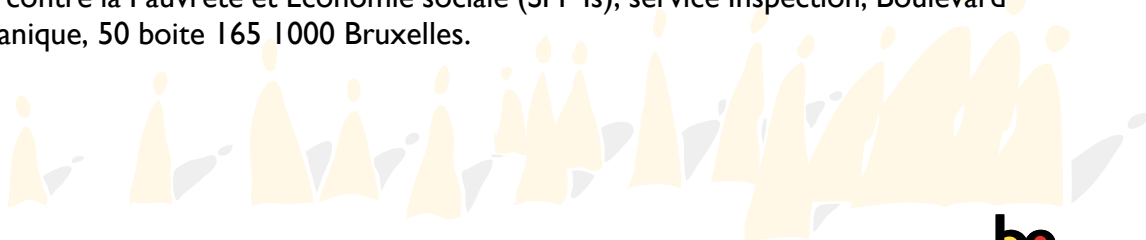
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre entre le 12 juillet et le 27 septembre 2022.

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)	2020	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	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 28 avril 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.

Les remarques et recommandations ci-dessous sont un rappel de la bonne application des règlements et/ou des procédures et/ou de l'examen des conditions d'octroi et/ou des bonnes pratiques à mettre en œuvre pour les sujets audités..

Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux

Accusé de réception

Aucun accusé de réception de demande pour intervention dans les frais médicaux / aide médicale urgente n'a été trouvé dans les dossiers. Lors d'une première demande ou d'une nouvelle demande après un retrait, l'accusé de réception est obligatoire pour toute personne.

Actuellement lors de la prise de rdv le service accueil du CPAS remet aux personnes un document concernant leur demande d'aide, indiquant la date d'enregistrement de leur demande et leur fixant leur prochain rdv pour instruire leur demande. Ce document n'est cependant pas conservé par le cpas, il est simplement remis au demandeur.

Une solution acceptable est de scanner ce document une fois signé par l'usager en vue de le conserver.

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. 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.

Il a été constaté que le rapport social mentionne que les flux ont été consultés ainsi que la date mais le résultat de la consultation doit en être clairement formulé → quels flux ont été consultés et quel est le résultat, en termes clairs (éviter par exemple « rien n'est enregistré », privilégier une formulation plus claire telle « pas de période de travail », « pas d'affiliation », « pas de bien immobilier », ...)

Attestation d'aide médicale urgente

L'attestation d'aide médicale urgente doit être rédigée pour un traitement unique ou pour une série de traitements qui découlent indéniablement d'un même fait/d'une même pathologie. Ce fait doit ressortir très clairement du dossier social.

Il va de soi qu'il est également permis d'avoir une attestation médicale urgente pour chaque prestation médicale. Les attestations consultables dans les dossiers ne répondent pas à cette définition puisqu'elles sont rédigées a priori, avant les soins et ce sans que la personne concernée ne soit atteinte d'une maladie chronique ou de longue durée.

Cette remarque a déjà été formulée à votre centre lors du contrôle effectué en 2019, il convient de mettre en place des procédures, en collaboration avec les médecins de la commune afin de respecter la définition de l'aide médicale urgente.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Respect des délais tant en matière d'instruction d'une demande de droit à l'intégration sociale que de contractualisation de PIIS

Ce constat est effectué depuis quelques années maintenant et la crise sanitaire vécue en 2020 et 2021 a accentué ce manquement structurel dans votre Centre.

Depuis 09/2021 les dossiers ont été à nouveau titularisés mais la reprise s'est faite progressivement tenant compte des équipes disponibles.

Il convient de mettre l'accent sur le respect des délais, tout spécialement en termes de prise de décision de laquelle dépend le paiement du RI aux usagers. L'intérêt de l'utilisateur doit être prioritaire.

Analyse des besoins préalable à la contractualisation du PIIS

Il a de nouveau été constaté que cette analyse est le plus souvent absente.

L'inspection rappelle l'importance de réaliser cette étape qui sera différente du rapport social rédigé en vue d'analyser le droit à l'intégration sociale, l'objectif étant différent.

Cette analyse doit aussi être menée systématiquement même si le travailleur social souhaite proposer la non contractualisation d'un PIIS pour des raisons d'équité.

Evaluations des PIIS

Il a été constaté que nombre de PIIS contrôlés ne font pas l'objet des 3 évaluations sur une période de référence d'un an prévue par le Législateur.

Les évaluations manquent aussi souvent de fonds, de développement par rapport aux objectifs déterminés pour les usagers. Ce constat concerne surtout les PIIS « activation sociale »

Traitement des clignotants BCSS

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

L'encodage d'un certain nombre de formulaires était incorrect, la plupart du temps parce que des ressources ont été encodées à des champs ne correspondant pas à la nature de la ressource ce qui engendre nécessairement un clignotant.

Le champs « divers » du formulaire B est trop souvent complété erronément ce qui génère de facto un clignotant.

Il est demandé à vos services une plus grande attention lors de l'encodage des formulaires B en vue de réduire la survenance de clignotants sans fondement et ainsi réduire la charge de travail de vos équipes.

Cette remarque a été adressée à vos services lors des deux dernières inspections

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

L'inspection constate trop souvent que les décisions de récupération sont prises avec un délai beaucoup trop long par rapport à la communication du clignotant à vos services ce qui a pour effet qu'au jour de l'inspection, les dossiers concernés n'avaient pas encore fait l'objet d'une décision et ce pour des clignotants essentiellement relatifs à 2019. Il est primordial que des procédures soient mises en place pour limiter le délai de traitement.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

En ce qui concerne les frais médicaux, les remarques formulées précédemment ont été prises en compte par vos services.

Par ailleurs, en ce qui concerne les déclarations de frais via formulaires DI, il a été constaté un nombre plus important d'erreurs que lors des contrôles effectués précédemment. Ceci est essentiellement dû à la transition vers Sociabili et à la réduction des effectifs durant les divers confinements et périodes de télétravail des équipes.

En ce qui concerne les dossiers droit à l'intégration sociale, la dernière inspection, réalisée pendant la crise sanitaire, a révélé des faiblesses quant à la bonne gestion des demandes et du suivi des dossiers notamment en termes de respect des délais.

Les dossiers ici contrôlés ont été pour la plupart ouverts ou ont fait l'objet d'un accompagnement en 2021 alors que votre centre faisait face à des difficultés de gestion des équipes en raison de la crise.

Il est souhaitable que le contrôle qui sera réalisé en 2023 puisse, entre autre, mettre en évidence le résultat de la re titularisation des dossiers sociaux.

L'inspectrice demande à vos services de tout mettre en œuvre pour répondre aux remarques soulevées depuis les dernières inspections.

En ce qui concerne les matières comptables, les constats sont stables d'une année sur l'autre.

En ce qui concerne les clignotants, vos services poursuivent l'application des recommandations issues des précédentes inspections, notamment une plus grande attention à l'encodage correct des formulaires. Néanmoins des efforts doivent encore être faits notamment sur les envois au service contentieux.

5.2 Débriefing

Il n'y a pas eu de débriefing spécifique au terme de ces inspections, chacun des services concernés par les différents contrôles ayant été informé des remarques formulées et ayant pu, le cas échéant, fournir des informations complémentaires.

5.3 Remarques du CPAS

Vos services ont tenu à informer l'inspection des difficultés grandissantes du Centre à réaliser un travail social de qualité tout en faisant face à une pénurie de plus en plus importante de travailleurs sociaux.

Au moment où ces inspections ont été réalisées le centre accusait un manque de 19 travailleurs sociaux équivalents temps plein sur un cadre de 84.

L'inspection a été informée que le délai de rdv en vue de traiter une première demande était alors de 1 mois ce qui entraîne de facto un hors délai au niveau de la prise de décision.

Le service en charge des PIIS activation sociale ne disposait alors que de 1,5 ETP pour 500 dossiers en moyenne ce qui ne peut permettre un travail social de proximité tel que souhaité par le Législateur.

Le CPAS tente de trouver des solutions pour pallier au manque de travailleurs sociaux en ayant envoyé des mailings aux écoles sociales en juin et à la suite des secondes sessions en vue de promouvoir l'emploi en son sein.

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
Loi du 02/04/1965, contrôle comptable	Année 2020	Cf. annexe 2	A effectuer par vos services
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	98 226,03 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Loi du 02/04/1965, contrôle comptable	Année 2020	239 022,44 €	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	555 909,47 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Traitement des clignotants BCSS	Année 2020	Cf. annexe n°7	Par nos services	Sur l'état mensuel 02/2023

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

Bérenère STEPPÉ