



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 Monsieur Philippe Noël
Président du CPAS de Namur
Rue de Dave, 165
5100 JAMBES

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 5

Vos références:

Nos références: RI/L65M-L65C-DISD-DISC-CLI /2022

Objet : Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

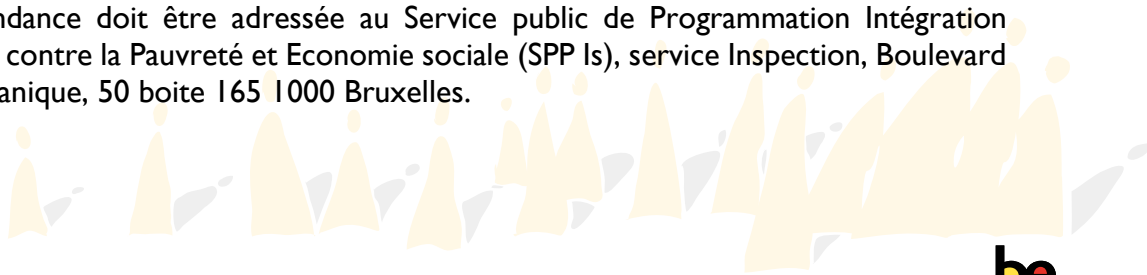
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre durant le mois d'octobre 2022.

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		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

Les différents courriels reprenant les pièces pour préparation ont été envoyés à votre CPAS en date du 4 mars pour les frais médicaux, 29 juin pour les clignotants et 10 août pour les dossiers DIS

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 :

Rapports sociaux

Il est fait constat de la présence systématique de rapports sociaux complets cependant il est attendu une meilleure lisibilité en termes de dates, de « ligne du temps ».

En effet les rapports contiennent de nombreux copier-coller des rapports précédents et dans certaines situations il n'est pas aisé faire le tri entre les informations « passées » et celles décrivant la situation actuelle. En indiquant des dates et en évitant les termes comme « récemment » ou « à ce jour », les rapports sociaux gagneront en lisibilité.

Cette remarque a été adressée à vos services en 2021, la présente inspection est relative à 2020, le résultat de sa prise en compte ne peut pas encore être observé.

Cependant l'inspection tient à attirer l'attention du service social sur la confusion que des copier-coller abusifs peuvent engendrer dans la lecture d'un rapport.

Contrôle administratif

Lorsque vos services sont informés que l'utilisateur récupère un droit à l'assurance maladie, les formulaires DI doivent être adaptés et la part mutuelle ne doit plus être réclamée à l'Etat. Le Cpas dispose de 2 ans pour introduire le montant des frais médicaux auprès de la mutuelle de l'utilisateur.

En ce qui concerne les frais pharmaceutiques, les formulaires DI doivent aussi être adaptés, la part mutuelle ne pouvant pas être réclamée à l'Etat. Il existe cependant une procédure pour récupérer ces frais de pharmacie auprès de la mutuelle en utilisant le formulaire intitulé « Annexe 30 Paiement au comptant des prestations pharmaceutiques remboursables » (voir <https://www.riziv.fgov.be/fr/themes/cout-remboursement/par-mutualite/medicament-produitssante/delivrer-medicaments/Pages/document-paiement-comptant.aspx>).

Si, pour une raison quelconque, certains frais ne peuvent plus être soumis à la mutuelle, cette preuve doit être conservée dans le dossier par le CPAS pour que le SPP IS prenne en charge ces frais pharmaceutiques.

Nouvelle remarque liée à la présente inspection :

Lorsque la notification d'octroi de l'aide médico-pharmaceutique et/ou de la prise en charge des frais résultant de soins en milieu hospitalier concerne plusieurs membres du ménage, ceux-ci doivent être nommément identifiés sur la notification.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Enquête débiteur d'aliments

Il a été constaté que cette enquête était parfois manquante ou non aboutie dans le chef du second parent lorsque le jeune réside avec un parent. Certaines informations légales telles le décès du dit parent ne sont pas toujours consignées dans le rapport. Il est nécessaire que la situation des deux parents soit clairement identifiée afin de déterminer si une intervention de leur part est envisagée ou pas.

Signature du PIIS

Il a été constaté, à plusieurs reprises, que le PIIS était signé le même jour que le jour d'introduction de la demande, essentiellement lorsque le demandeur est étudiant.

L'inspection ne soutient pas ce procédé. En effet le demandeur dispose de 5 jours calendrier avant la signature du PIIS, en vue de le consulter et de proposer des adaptations si nécessaire.

Si le PIIS déjà rédigé lui est présenté en vue d'être signé le jour même où il introduit sa demande, cela pourrait être considéré comme une condition d'accès au droit et ne peut être accepté.

Par ailleurs le législateur octroie au travailleur social un délai de 3 mois à partir de la date de décision d'octroi en vue de construire, avec le demandeur, un projet correspondant à ses aspirations et besoins et en tenant compte de ses éventuels freins, il est recommandé de mettre ce délai à profit.

Traitement des clignotants BCSS

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

La plupart des clignotants n'ayant pas été validés par l'inspection avaient reçu un code de feed-back 3 « décision de non récupération ou récupération partielle »

Les motivations de ces décisions ne sont pas en phase avec le respect de la Législation et ne sont dès lors pas acceptées ce qui engendre une récupération des subventions des périodes concernées par le clignotant.

Ceci avait déjà été soulevé lors de la précédente inspection effectuée en 2021. Le présent contrôle ayant trait à 2020, un délai sera nécessaire avant de constater une évolution dans les motivations de non récupération.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Comme lors de la dernière inspection il est fait le constat d'un suivi rigoureux des remarques qui sont adressées à votre Centre. Des lignes de conduite sont prises, des procédures sont mises en place afin de répondre aux exigences du SPP-IS et du Législateur.

Comme chaque année l'inspectrice peut également compter sur une préparation qualitative des éléments contrôlés et la collaboration de chacun des membres du personnel ayant participé aux divers contrôles.

5.2 Débriefing

Un débriefing a été réalisé au terme de chaque inspection avec les personnes concernées par celles-ci à savoir la Chef de bureau spécifique secteur social pour les dossiers DIS, la Chef de service administratif, Département de l'Action sociale, l'employé d'administration, Département de l'Action sociale en charge des clignotants et enfin la Directrice du Département de l'Action sociale.

Les divers échanges ont permis d'une part de clarifier encore, si nécessaire, certaines procédures mais aussi d'informer l'inspection sur les groupes de travail en cours au sein du CPAS, notamment un travail de rédaction de notifications type avec le concours d'une des juristes ainsi que la création d'une base de donnée de type « fiches techniques » qui est déjà en partie à disposition des travailleurs sociaux.

Ces avancées permettront de répondre aux quelques remarques encore émises dans ce rapport et devraient également garantir une équité de traitement de tous les demandeurs.

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	Année 2020	241,84 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Loi du 02/04/1965, contrôle comptable	Année 2020	856,47 €	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
Traitement des clignotants BCSS	Année 2020	Cf. annexe n°7	Par nos services	Sur l'état mensuel 01/2023

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, Monsieur le Président, l'assurance de ma parfaite considération.

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

Bérengère STEPPÉ