



Bd du Jardin Botanique 50 b⁶ 165
B - 1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

A Madame Colette DELMOTTE
Présidente du CPAS de Nivelles

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 1

Vos références:

Nos références: RI/DISD/FD

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

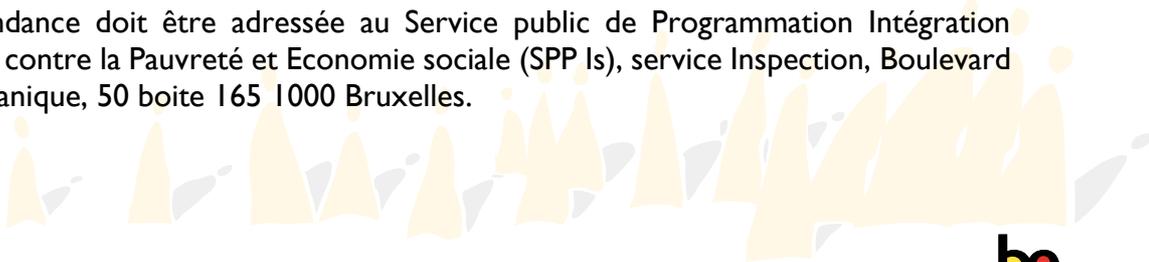
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 24, 25 et 28 août 2020.

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 website 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		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	2019	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
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

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 la matière reprise au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans la grille intitulée « 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.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Pièces justificatives

Il est recommandé à vos services d'adapter la liste des documents manquants remise aux bénéficiaires en cas de dossier incomplet.

Les flux de la BCSS développés et mis à votre disposition par le SPP ls 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.

Par conséquent, toute information pouvant (devant) être vérifiée par vos services en consultant ces flux ne doit plus être sollicitée au demandeur. Ce principe est contenu dans la loi « only once » qui entend ainsi alléger les obligations administratives des citoyens (*Loi du 5 mai 2014 dite « loi Only Once » garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier.*)

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'usager.

Lors de l'inspection des dossiers, l'inspectrice a aussi constaté que votre Centre réclamait des factures et preuves de paiement de celles-ci aux usagers.

Si la production par le bénéficiaire de certains factures peut, dans des cas spécifiques, s'avérer utile afin par exemple de vérifier une présence effective dans un logement, une cohabitation ou de justifier la demande de ne pas prendre en compte les ressources des ascendants ou descendants cohabitants, l'inspection vous rappelle que l'article 3 de la loi du 26/05/2002 lie le droit à l'intégration à 6 conditions précises. Hors, aucune de ces conditions n'étant liée aux dépenses ou au budget du demandeur, ces informations ne doivent pas être systématiquement demandées et analysées par votre Centre dans le cadre de l'examen d'un droit à l'intégration.

Notification des décisions

Elles doivent être envoyées aux demandeurs dans un délai maximal de 8 jours après décision, or, dans certains dossiers contrôlés, les notifications ont été envoyées hors délais

Le PIIS

Respect des délais : le PIIS doit être conclu et signé dans un délai de 3 mois suivant la décision d'octroi du DIS

L'inspection a constaté à plusieurs reprises que ce délai n'était pas respecté

Le Bilan Social

Un « modèle » de bilan social existe déjà au sein du service social qui est encouragé à développer d'avantage les items abordés.

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 recommande la lecture 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?

Objectifs / Etapes à entreprendre par le bénéficiaire

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, dans certains bilans sociaux établis, il peut apparaître d'autres besoins/difficultés pour ces usagers.

L'inspection conseille 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.

Evaluations 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

Cas spécifique des étudiants

En ce qui concerne 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.

Nombre d'évaluations de PIIS « étudiants » ne répondent pas à cette définition

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

Au terme de cette inspection, un débriefing a eu lieu en votre présence ainsi que celle de votre Directrice Générale et de votre Assistant Social en Chef.

Les remarques et recommandations formulées ci-dessus ont été présentées et discutées.

L'inspection souhaite mettre en valeur le travail réalisé par votre agent d'insertion affecté aux PIIS « généraux » lesquels répondent désormais aux souhaits du Législateur.

Seuls les PIIS « étudiants » ne répondent pas encore à ces souhaits.

Il convient dès lors de revoir le travail social effectué en vue d'offrir un même accompagnement aux usagers, que le PIIS soit réalisé et suivi par l'agent d'insertion ou par le service social général.

Comme lors de chaque inspection depuis quelques années maintenant, il a été constaté que vos services portent une attention particulière à mettre en œuvre la politique d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté en suivant au mieux les recommandations des inspections.

L'inspectrice tient donc à encourager l'ensemble de vos services à poursuivre leurs efforts en ce sens.

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 constatés :

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 2019	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau des excédents de subvention

Type de contrôle	Période de contrôle	Récupération	Procédure de récupération	Période de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	Cf. annexe n°3	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels

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 a.i du SPP Intégration sociale :
La cheffe du service inspection

Michèle BROUET

ANNEXE 3
CONTROLE DES DOSSIERS CONCERNANT LA LOI DU 26/05/2002
RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE, CONFORMÉMENT
À L'ARTICLE 57 DE L'AR DU 11/07/2002

Le contrôle a porté sur les éléments suivants :

- l'analyse de la procédure à appliquer dans le cadre de la loi du 26/05/2002 ;
- et l'examen de l'application de la législation au fonds sur la base d'une sélection de dossiers individuels.

I. ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE

La procédure à appliquer dans le cadre de la loi est la suivante :

- a) inscription des demandes dans un registre ;
- b) délivrance d'un accusé de réception ;
- c) établissement d'un formulaire de demande ;
- d) présence de pièces justificatives ;
- e) enquête sociale réalisée par un assistant social, relative à la situation du demandeur au moment de l'introduction de la demande;
- f) décision du Conseil de l'Action Sociale dans les 30 jours suivant la demande + notification à l'intéressé dans les 8 jours.
- g) Réalisation d'un PIIS dans les trois mois suivant la date de décision, s'il y a lieu

L'inspectrice a parfois constaté une application incorrecte de la procédure concernant :

- les notifications → envoyées hors délais de 8 jours

2. EXAMEN DES DOSSIERS INDIVIDUELS SUR BASE D'UN ÉCHANTILLON

45 dossiers individuels ont été examinés.

Vous trouverez le détail de ce contrôle par bénéficiaire dans la grille de contrôle n°3.

3. CONCLUSIONS

Dans certains dossiers repris dans la grille de contrôle n°3, votre centre n'a pas respecté la procédure en matière de droit à l'intégration sociale et/ou n'a pas appliqué correctement la législation; des recommandations en la matière vous ont été formulées dans la partie I de ce rapport.

Le relevé des dossiers pour lesquels des corrections seront effectuées par **nos** services est repris dans la grille de contrôle n°3.