



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 Nathalie SIMON-
BARBASON
Présidente du CPAS de Olne
Rue Village, 89
4877 OLNE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 1-3-4-7

Vos références:

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

Objet : Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

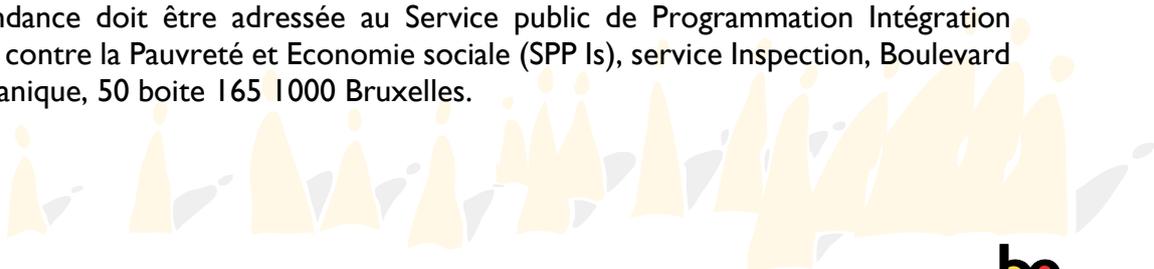
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 28, 29 novembre et 1^{er} décembre 2022.

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
1	Loi du 02/04/1965 : contrôles frais médicaux	2017-2019	Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
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	2019-2020	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
7	Traitement des clignotants BCSS	2019-2020	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 19 octobre 2022.

L'inspectrice a constaté que les pièces justificatives demandées par courriel à votre CPAS en date du 19 octobre 2022 en vue de la préparation de l'inspection n'étaient pas toujours présentes au moment de l'inspection.

L'inspectrice déplore cet état de fait étant donné le temps que vos services ont eu pour préparer cette inspection. En effet, l'inspection était prévue les 28, 29 novembre et 1er décembre (et donc signalée plus d'un mois à l'avance). Il n'est donc pas justifiable que les pièces n'aient pas été présentes dès le début de l'inspection. Dans son mail, l'inspectrice fournit à la liste des pièces qui seront contrôlées en la matière ; ce délai doit permettre au CPAS de préparer les pièces probantes nécessaires à l'inspection. Il appartient à votre Directrice Générale de superviser la préparation de l'inspection afin que les points de contrôle puissent être correctement vérifiés.

L'inspectrice a accepté les pièces complémentaires apportées par vos services au cours des contrôles, contraignant vos équipes à interrompre leur travail pour compléter les dossiers, ce qui a entravé la fluidité de l'inspection.

Aussi, compte tenu de ces facilités accordées par l'inspection, en ce compris la transmission de pièces complémentaires, reçues le 5 décembre 2022, je vous prie de veiller à ce qu'à l'avenir vos services fournissent les pièces dans les délais impartis.

Je vous rappelle qu'en tant qu'administration qui subventionne votre Centre, le contrôle des subsides et du respect des procédures y relatives se justifie pleinement et qu'il appartient au CPAS de respecter les conditions de ce contrôle.

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, les procédures, l'examen des conditions d'octroi 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.

Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Les règles administratives

Les règles concernant les déclarations de frais transmises au SPP Is ne sont pas correctement appliquées. Les frais doivent de surcroît être introduits au moyen du formulaire D du mois au cours duquel les soins ont été dispensés. Ce n'était pas le cas pour certains frais médicaux déclarés. Les frais doivent être envoyés dans le délai légal (art. 12, loi 02/04/1965). Une acceptation valable (formulaire B) est requise avant que la demande de prise en charge des frais par le SPP Is soit transmise (art. 9, loi 02/04/1965).

Règles de remboursement assurance-maladie (article 11,§1er,2° de la loi du 02/04/1965)

Les règles de remboursement assurance-maladie ne sont pas toutes correctement appliquées. L'article 11,§1 de la loi du 02/04/1965 énonce le principe général selon lequel le SPP Is rembourse les prestations sur la base des tarifs pratiqués par l'INAMI. Deux moteurs de recherche existent sur le site web de l'INAMI (www.inami.be) afin de consulter à la fois les honoraires et remboursements des codes de nomenclature et les spécialités pharmaceutiques remboursables. Cela signifie que pour vérifier le remboursement éventuel des frais transmis à votre Centre par les prestataires ou les bénéficiaires, il est nécessaire d'obtenir et conserver :

- Les attestations de soins avec codes de nomenclature pour toutes les prestations médicales (consultations) ;
- Les factures détaillées de pharmacie (liste des spécialités vendues). Dans le cas contraire, le remboursement ne peut être vérifié donc ne peut être accepté lors du contrôle.

Ce manque de rigueur dans la vérification de la facturation des frais médicaux et pharmaceutiques avait déjà été relevé lors de la précédente inspection.

Ticket modérateur

L'inspectrice vous rappelle les frais pour lesquels le ticket modérateur peut être réclamé au SPP Is, à la condition que celui-ci soit payé par votre Centre :

	Ressources inférieures au RI	Ressources au moins équivalentes au RI
Frais médicaux	TM pris en charge par SPP	TM non pris en charge par SPP Is

Frais pharmaceutiques	TM pris en charge par SPP	TM non pris en charge par SPP Is
Frais ambulatoires	TM pris en charge par SPP	TM non pris en charge par SPP Is
Frais hospitaliers	TM pris en charge par SPP	TM pris en charge par SPP

Ceci est la conséquence de l'article 11§1 2° de la loi du 2 avril 1965 et de l'article 1 de l'Arrêté ministériel du 30/01/1995. Dans le cadre de la période contrôlée, il a été constaté dans certains dossiers que la part patient n'a pas été réclamée au SPP Is ou via Mediprima alors que le demandeur n'avait aucune ressource.

L'enquête sociale (articles 60,§1 de la loi du 08/07/1976 et article 11,§2 de la loi du 02/04/1965) :

Pour chaque dossier, l'inspectrice doit pouvoir constater un (des) rapport(s) social (sociaux) qui présente(nt) la situation administrative, sociale et financière de l'intéressé. Il faut au minimum un rapport social par an présentant la situation actualisée du bénéficiaire.

Il est impossible de présenter une liste exhaustive des dispositions auxquelles le rapport social doit satisfaire étant donné que chaque situation est unique et qu'elle exige des actions de recherche parfois particulières et toujours variables. Ces rapports sociaux doivent permettre au Conseil de l'Action sociale ou au CSSS de prendre sa décision et au SPP Is de constater que toutes les conditions relatives au droit au remboursement de l'aide sont remplies :

- Données d'identification ;
- Date d'arrivée en Belgique, situation de séjour/titre de séjour ;
- Motif du séjour ;
- Résidence (dont aspects relatifs à la compétence territoriale) ;
- Ressources / indigence ;
- Assurabilité en Belgique via le titre de séjour ou une éventuelle mise au travail ;
- Examen du cautionnement / garant lorsque nécessaire * ;
- Examen d'une éventuelle assurance conclue dans le pays d'origine (via CAAMI) lorsque nécessaire * ;
- Tout autre élément pouvant avoir une incidence sur le remboursement des frais médicaux.

Votre service social doit assurer le suivi des dossiers et réunir suffisamment d'informations pour permettre au Conseil de l'action sociale de prendre une décision. Vous trouverez de plus amples renseignements dans la circulaire du 25/03/2010 relative à l'enquête sociale exigée pour le remboursement des frais médicaux dans le cadre de la loi du 2 avril 1965 et de l'Arrêté ministériel du 30 janvier 1995 (<http://www.mis.be/sites/default/files/doc/OB%202010-03-25%20FR.pdf>) ainsi que dans la circulaire 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'État conformément aux dispositions de la loi du 2 avril 1965.

Ainsi, chaque demande d'aide doit être examinée sur la base de la loi CPAS et il faut toujours tenir compte de l'article 1er de la loi organique du 08/07/1976, à savoir permettre au demandeur de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour tout bénéficiaire dans le cadre de la loi du 02/04/1965 :

- 1) Une demande d'aide doit être introduite par le bénéficiaire auprès du CPAS : • soit en se présentant personnellement au CPAS ; • soit par la remise d'une demande d'aide signée par le demandeur par l'intermédiaire d'une personne/institution tierce (par exemple via le service social d'un hôpital). Un

prestataire de soins ne peut jamais introduire de demande d'aide sauf si le bénéficiaire est dans l'incapacité de le faire lui-même (s'il est dans le coma, par exemple) ;

- 2) Le demandeur d'aide doit être en état d'indigence. Le CPAS doit examiner la situation du demandeur d'aide par une enquête sociale et rédiger un rapport social. Ce rapport doit permettre de déterminer si la personne dispose de ressources insuffisantes. L'examen peut être basé initialement sur les données du service social de l'hôpital, mais le CPAS doit toujours prendre une décision distincte en ce qui concerne la prise en charge de ces frais, sur base d'une enquête sociale réalisée en interne.

Pour les dossiers Médiprima et les factures pour lesquelles aucune enquête sociale n'a été réalisée, les frais sont intégralement récupérés. Le recouvrement peut également avoir lieu lorsqu'il y a des raisons fondées de douter de l'indigence. Votre service social doit assurer le suivi des dossiers et réunir suffisamment d'informations pour permettre au Conseil de l'action sociale de prendre une décision.

Décision de prise en charge et carte médicale

Pour rappel, tout frais médical ou encouru dans le cadre de Mediprima doit être juridiquement couvert par une décision du CAS (ou CSSS), y compris pour les frais de résidents en ILA. Toute décision doit être précédée d'un rapport social, se concluant par une proposition d'aide établie par l'assistant social.

Pour une personne ne séjournant pas illégalement, une décision de prise en charge des frais médicaux/délivrance d'une carte médicale Mediprima doit être prise au moins annuellement. Pour les personnes séjournant illégalement sur le territoire, une décision de prise en charge doit être prise au moins trimestriellement, conformément aux directives du manuel Médiprima. Depuis le 14/03/2020, toutefois, une décision au moins annuelle, au lieu de trimestrielle, peut également être prise au sujet des personnes en séjour illégal, et porter sur la prise en charge des frais médicaux/la délivrance de la carte médicale Mediprima. La prise d'une décision valable durant une année, au lieu de trois mois, n'est pas une obligation, mais une possibilité. Il va de soi que le CPAS est encore tenu de vérifier régulièrement si la décision est toujours conforme au statut de la personne et doit traiter les mutations qu'il recueille en la matière.

La communication écrite (notification) de la décision doit être formulée de manière telle que le demandeur puisse la comprendre et en vérifier l'exactitude.

Un exemple de formulation générale d'une notification pourrait être :

« À compter du jj/mm/aa, le CPAS prend en charge vos frais médicaux et pharmaceutiques, selon les règles de l'assurance maladie en vigueur en Belgique (y compris le/à l'exclusion du ticket modérateur (biffer la mention inutile)). Le CPAS vous délivre également une carte médicale pour les frais résultant de soins donnés dans un établissement de soins (hôpital). Cette décision sera revue dans un an au plus tard.. Tout changement dans votre situation est à signaler à votre assistant social.»

Les autres frais médicaux que le CPAS souhaite couvrir sur son budget propre peuvent, le cas échéant, également être renseignés dans cette notification.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente (2020):

- **Enquête Sociale :**

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. Cela, également lorsque la décision du CAS (ou CSSS) concerne une mise au travail dans le cadre de l'article 60§7 de la loi du 08/07/1976 organique des CPAS. 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.

Enfin, depuis le 14/03/2014, la **visite à domicile** ainsi que la **consultation des flux de la BCSS** sont obligatoires dans le cadre de l'enquête sociale.

Le résultat des contacts avec vos bénéficiaires, le suivi réalisé avec ces derniers, doivent être notés dans le rapport social afin que chaque travailleur social puisse reprendre l'examen de la situation et présenter des propositions globales et claires. Un traitement identique des usagers doit être constaté.

En 2022, l'inspectrice formule le même constat. Pour rappel, 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 a 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.

La feuille A4 « Ordre du jour » synthétisant la situation du demandeur sous formes d'attendus et annexée aux décisions de CAS/BP ne peut donc être assimilée à une enquête sociale. Il en va de même pour les « fiches de suivi » manuscrites, souvent illisibles. L'inspectrice vous demande d'exploiter le canevas d'enquête sociale disponible et d'y consigner *a minima* les renseignements mentionnés ci-dessus.

Conformément à l'article 60 de la loi organique des CPAS et l'article 19 de la loi du 26/05/2002, chaque décision du Conseil de l'Action sociale (ou CSSS) doit être précédée d'un rapport rédigé par un travailleur social. Le rapport reprend les données essentielles qui ont été collectées par l'enquête sociale. Il peut prendre la forme soit papier soit électronique. Il devra se terminer par une proposition de décision adaptée aux différents éléments analysés. L'inspectrice suggère, à vos services, de relire la circulaire sur les conditions minimales de l'enquête sociale du 14/03/2014. Le point 3 explicite les éléments de l'enquête sociale qui seront repris au minimum dans le rapport social.

Aussi, pour les décisions d'octroi ou de prolongation du DIS n'étant précédées d'aucune enquête sociale, le SPP Is procède à la récupération de l'entièreté de la subvention, comme le prévoit la section 6 de la loi du 26/05/2022 :

Art. 45

Par décision motivée, le ministre peut refuser de payer la subvention ou décider de la diminuer :

– si le rapport établi à la suite de l'enquête sociale, visée à l'article 19, ne mentionne pas que les différentes conditions d'octroi du revenu d'intégration ou de réalisation de l'emploi sont remplies ;

La récupération porte au maximum sur les années 2020 à 2022, même si le dossier est actif depuis plus longtemps.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Accusé de réception

L'accusé de réception ne mentionne pas tous les éléments légaux requis conformément à la charte de l'assuré social, à savoir :

- Les délais dans lesquels une réponse doit être apportée
- Le nom de l'assistant social en charge du dossier
- Les références du dossier et du service qui gère celui-ci.

Par ailleurs, il est indiqué : « Le CPAS prendre (sic) une décision concernant votre demande dans les 30 jours qui suivent sa réception. Si vous réunissez les conditions prévues par la loi concernant le droit à l'intégration sociale, la décision sera prise dans le même délai. » Cette deuxième phrase est incorrecte et doit être supprimé. En effet, même si les conditions ne sont pas réunies, une décision doit être prise dans le délai de 30 jours.

Formulaire de demande (art 6 de l'AR du 11/07/2002) et enquête sociale

L'inspectrice a constaté une confusion entre le formulaire de demande et l'enquête sociale.

En effet, votre Centre utilise un document intitulé « formulaire d'enquête sociale », qui reprend des informations signalétiques (composition de famille, situation sociale, coordonnées des débiteurs d'aliments, renseignements mutuelle/médicaux/syndicat/relatifs aux ressources et dépenses du ménage, grille budgétaire, ainsi qu'une page destinée au point 9. Rapport social. Le document se termine par une désignation de compte en banque signée par le demandeur et par un encart « Je soussigné.... Déclare sur l'honneur que les renseignements fournis sont complets, sincères et véritables ».

Pour rappel, en matière de droit à l'intégration sociale, le formulaire de demande doit être complété par le demandeur et comporter les éléments suivants :

- ✓ Des informations sur la situation matérielle et sociale du demandeur et des personnes avec lesquelles il cohabite
- ✓ La déclaration de ressources

- ✓ L'indication des centres qui ont déjà fait application des dispositions prévues aux articles 9 et 14,§3 de la loi du 26/05/2002 concernant le droit à l'intégration sociale et à l'article 35,§1 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale
- ✓ L'autorisation donnée au centre par le demandeur en vue de vérifier tous renseignements et déclarations :
 - auprès de l' Administration des Contributions directes;
 - auprès du receveur de l'enregistrement, au sujet des biens immobiliers du demandeur et ceux des cohabitants dont les ressources peuvent ou doivent être prises en considération;
 - auprès d'organismes financiers (banques);
 - auprès de tout organisme public.

Ce formulaire doit être daté et signé par le demandeur

Les exigences relatives à l'enquête sociale figurent dans l'encart précédent, voir supra.

Contrôle des flux de la BCSS

Depuis le 14/03/2014, la consultation des flux de la BCSS est obligatoire dans le cadre de l'enquête sociale. Cela à l'ouverture du dossier, dès que nécessaire et au minimum une fois par an. Pour plus d'informations, l'inspection renvoie vos services à l'AR du 01/12/2013 publié le 14/03/2014 ainsi qu'à la circulaire 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.

L'inspection doit pouvoir constater que cette consultation a été réalisée via, par exemple :

- un paragraphe relatif à la consultation des flux dans le rapport social (date de consultation des flux, intitulé des flux consultés et le résultat de cette consultation)
- un tableau listant les flux, la date de leur consultation et le résultat de celle-ci, ..
- un enregistrement informatique de cette consultation

Visite à domicile

Depuis le 14/03/2014, la visite à domicile est obligatoire dans le cadre de l'enquête sociale. En effet, l'article 4 de l'AR du 01/12/13, publié au Moniteur le 14/03/14, mentionne : « La visite à domicile fait partie de l'enquête sociale. Elle est réalisée au moment de l'ouverture du dossier et reconduite chaque fois que cela est nécessaire et au minimum une fois par an ».

Pour plus d'informations, et pour les cas dans lesquels la visite peut ne pas être réalisée, l'inspection renvoie vos services à l'AR du 01/12/2013 publié le 14/03/2014 ainsi qu'à la circulaire 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.

L'inspection doit pouvoir constater que cette visite à domicile a été réalisée via, par exemple, un paragraphe, dans le rapport social, mentionnant la date de la visite et un bref descriptif de celle-ci ou un document distinct reprenant ces informations.

Libellé des décisions

La lecture des notifications de décisions a fait apparaître que certaines d'entre elles n'étaient pas toujours complètes ou suffisamment motivées. 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. L'objectif est que le bénéficiaire dispose de toutes les étapes du calcul effectué par votre Centre afin de pouvoir comprendre le montant final qui lui est octroyé.

Traduction des décisions dans les formulaires de subvention

L'inspectrice a constaté que certaines décisions de retrait/refus n'étaient pas correctement traduites au niveau des formulaires de subvention. Elle vous recommande de mettre en place un système de contrôle interne permettant de vérifier que les décisions de retrait/refus induisent l'introduction d'un formulaire C et qu'aucun nouveau formulaire B n'est introduit en l'absence d'une nouvelle décision d'octroi.

Pièces justificatives : Attestation d'inscription au FOREM

L'inspectrice a signalé lors de l'inspection que la preuve d'inscription comme demandeur d'emploi au FOREM/ constitue **un des éléments de preuve** de la disposition au travail de vos usagers mais n'est pas à considérer comme l'unique et obligatoire condition de disposition au travail dans le cadre du droit à l'intégration sociale. La personne peut démontrer sa disposition au travail par d'autres démarches :

- Le demandeur est inscrit dans plusieurs sociétés d'intérim,
- Le demandeur suit une formation organisée par le FOREM/ACTIRIS/VDAB/autre centre de formation. Il assiste aux séances de formation de façon assidue afin de ne pas hypothéquer ses chances de réussite,
- Le demandeur explicite régulièrement, lors de ses rendez-vous avec le travailleur social, les efforts réels fournis dans ses recherches d'emploi,
- Le demandeur suit des cours du soir.

PIIS :

1) Bilan social

Il a été constaté qu'il était effectivement le plus souvent présent et complété par le demandeur lui-même. Si la démarche doit être encouragée, le demandeur étant acteur de la mise en œuvre de son projet d'insertion, le travailleur social doit mettre en valeur son analyse de ce bilan social. L'inspection recommande à vos travailleurs sociaux d'en déduire 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?

2) Objectifs SMART

L'inspectrice 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).

3) Objectifs / Etapes à entreprendre par le CPAS

Dans la partie « engagements du CPAS » les seuls éléments présents concernent l'octroi du droit à l'intégration sociale, apporter un soutien au bénéficiaire, etc. Ces éléments ne peuvent pas être considérés comme des engagements du CPAS dans le cadre d'un PIIS ; il s'agit seulement d'obligations légales dès lors que les conditions d'octroi sont remplies.

Il serait opportun de renseigner les aides complémentaires que le centre décidera d'octroyer sur base de l'analyse du travailleur social: en effet, l'article 11§3 de l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale précise: *Le projet définit les aides complémentaires éventuelles liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale.*

4) PIIS études

Le PIIS études doit mentionner l'intitulé des études suivies, leur durée ainsi que l'établissement scolaire.

5) Evaluation

Pour rappel, 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 (sauf situation exceptionnelle). 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. Il convient de ne pas confondre une évaluation des objectifs fixés dans le PIIS et l'enquête sociale menée dans le cadre de la révision du droit à l'intégration sociale. Une évaluation peut, bien évidemment, être effectuée en même temps mais la finalité n'est pas la même.

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.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable

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

Traitement des clignotants BCSS

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Préparation de l'inspection

Quatre dossiers inspectés sur six ne contenaient pas les justificatifs nécessaires à l'inspection (rapport social, décision, suivi de la créance). L'inspectrice a permis à vos agents de présenter les documents manquant lors du 2^e jour d'inspection. La liste des clignotants a été annotée avec la mention « Pas de dossier – Pas de notif ».

Pour rappel, les démarches doivent être effectuées par le service social en vue de solutionner le clignotant et une décision motivée de récupération ou de non récupération doit être prise par l'organe de décision. Aussi, conformément à la circulaire relative au traitement des clignotants, « Si le CPAS ne réagit pas aux clignotants dans les délais impartis, toutes les subventions relatives à ces dossiers pourront faire l'objet d'une récupération après contrôle par le service inspection.».

Contenu des dossiers clignotants

En vue de la prochaine inspection, il vous est demandé de documenter le suivi de chaque clignotant à l'aide de documents officiels et de pièces probantes, tels que :

- * pièces justificatives de l'intéressé (fiche(s) de paie, preuve de perception d'un montant, attestation employeur ou organisme payeur etc.) ;
- * résultat de la consultation de Primaweb en cas de revenus professionnels ;
- * décisions notifiées et rapports sociaux y relatifs (dont les calculs) ;
- * formulaires de correction réalisés si nécessaire ;
- * éventuels échanges avec l'inspectrice ;
- * autres.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

L'inspectrice constate que pour plusieurs dossiers DIS, à partir de fin 2021, le canevas de décision a été amélioré, puisqu'il contient les informations relatives à l'analyse des 6

conditions d'octroi du DIS. Toutefois, ces décisions ne contiennent pas systématiquement les montants dus. Ceci doit être corrigé.

S'agissant du suivi de la subvention fédérale relative à la Loi du 26 mai 2002, les manques à recevoir relevés lors de la précédente inspection ne sont plus d'actualité, ce qui témoigne d'un meilleur suivi des subventions.

5.2 Débriefing

Après l'inspection, une réunion a été organisée avec le personnel du CPAS, votre Directrice Générale et vous-même. Les résultats de l'inspection ont été expliqués et vos agents ont pu poser leurs questions.

Face aux remarques relatives à des problèmes systémiques tant au niveau des dossiers sociaux en DIS qu'en loi du 2/04/1965, l'inspectrice a rappelé la nécessité de mettre en place un **contrôle interne** (cf. article 45 13° de la loi organique), notamment afin de s'assurer du respect de la législation en vigueur et des procédures avant transmission des dossiers à l'organe délibérant. Cette remarque a déjà été formulée dans le cadre de l'analyse des processus réalisée en 2019 :

En outre, afin de pouvoir parvenir à répondre à l'objectif, votre centre doit impérativement mettre en place un système de contrôle interne afin que les erreurs passées ne se reproduisent plus. Pour ce faire, les dossiers (toutes matières confondues) doivent faire l'objet d'une vérification systématique, qu'elle soit réalisée par la Directrice Générale (en terme de conditions légales) ou par cette dernière en collaboration avec tous les travailleurs sociaux via des réunions de préparation du Conseil de l'action sociale (CAS).

L'inspectrice a rappelé l'obligation de rédiger des rapports sociaux datés et signés par l'AS, qui se clôturent par une proposition claire à destination de l'organe délibérant. Les feuilles de suivi manuscrites ne répondent pas à cette exigence et ne permettent vraisemblablement pas de garantir la continuité de service public en cas d'absence de l'AS.

Après le débriefing, une AS a présenté à l'inspectrice le nouveau modèle de rapport social qu'elle souhaite mettre en place. Le document a été parcouru et des pistes d'amélioration ont été formulées afin que ce canevas soit effectif dès 2023.

5.3 Remarques du CPAS

L'inspectrice a pris note du départ de 3 agents entre la dernière inspection et novembre 2022. Face aux difficultés de collationner les preuves de paiement relatives aux factures en frais médicaux, l'inspectrice vous recommande de procéder à ces recherches dès l'annonce de l'inspection.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui 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

Type de contrôle	Période de contrôle	Récupération	Procédure de récupération	Période de récupération
Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux	Années 2017 à 2019	14.148,88 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2021	129.828,95 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable	Années 2019 à 2020	0 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable de la prime COVID	Année 2020	150 €	Par nos services	Via un courrier
Traitement des clignotants BCSS	Années 2019 à 2020	Cf. annexe n°7	Par nos services	Sur l'état mensuel 12/2022

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