



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

A Monsieur Jean Spinette
Président du CPAS de Saint-Gilles
Rue F Bernier, 40
1060 SAINT-GILLES

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): xx

Vos références:

Nos références: RI/ DISD /MT

Objet: Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

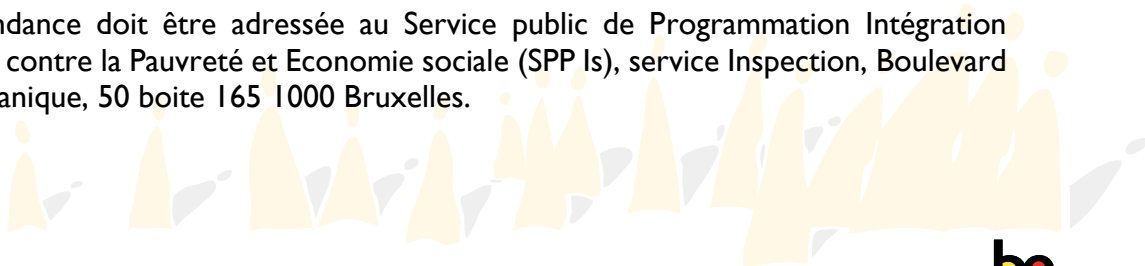
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre entre le 9 et 22 janvier 2019.

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 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	2018	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	Fonds pour la participation et activation sociale		Annexe 6 : contrôle de subside, fonds pour la participation et activation sociale
7	Fonds social du gaz et de l'électricité		Annexe 7 : contrôle du subside, loi du 04/09/2002
8	Traitement des clignotants BCSS		Annexe 8 : contrôle du traitement des clignotants BCSS
9	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : Contrôle de la subvention PIIS		Annexe 9 : contrôle de la subvention PIIS

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 au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails 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

Notifications

Toute notification du droit octroyé sous quelque forme que ce soit doit être transmise par pli recommandé ou contre accusé de réception. (article 21§4 loi 26/5/2002)

Cette notification peut également être communiquée à l'utilisateur via son E-box citoyen

Pièces justificatives demandées à l'utilisateur

L'inspectrice a constaté que via l'accusé de réception qui lui est délivré, le demandeur est invité à produire une série de documents afin de permettre au travailleur social en charge du dossier de vérifier si ce demandeur est dans les conditions pour bénéficier du droit à l'intégration sociale. Cependant, certains justificatifs demandés ne sont pas toujours nécessaires pour l'examen du droit à l'intégration.

Ainsi il est régulièrement demandé aux personnes de fournir leur dernière facture d'énergie, le questionnaire mutuelle ...

D'une part, le législateur a prévu 6 conditions permettant d'accéder au droit à l'intégration sociale, il n'appartient pas à votre centre d'en ajouter de nouvelles.

D'autre part, nous vous rappelons que le travailleur social doit avoir accès aux flux de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale. Le corollaire à cette obligation de consultation des flux est qu'une fois ces données obtenues, les CPAS ne peuvent pas demander des informations qu'ils peuvent avoir via les flux. Ce principe est contenu dans la loi du 5 mai 2014 dite « loi Only Once » qui entend ainsi alléger les obligations administratives des citoyens (loi du 5 mai 2014 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).

Présence des extraits de compte

Il a été constaté que ceux-ci ne sont plus systématiquement exigés mais le sont encore dans un certain nombre de dossiers, et ce, sans que cela ne se justifie nécessairement.

Décision

- Il a été constaté que les décisions d'octroi du droit à l'intégration sociale étaient parfois limitées dans le temps, ce qui n'est pas correct. L'octroi d'un DIS est déterminé par l'article 21,§5 de la loi du 26/05/2002 : dans cet article, il est précisé qu'une décision accordant un revenu d'intégration sort ses effets à la date de la réception de la demande; il n'est nullement mentionné que cet octroi peut être limité dans le temps. Ensuite, l'article 22,§1 de cette même loi précise les circonstances dans lesquelles le centre doit revoir sa décision ; il y est notamment mentionné que le CPAS doit examiner, au moins une fois l'an, que les conditions d'octroi sont toujours remplies. En d'autres termes, un octroi ne peut pas être limité dans le temps, et ce, même lorsqu'il

s'agit d'un octroi du DIS durant la période d'une sanction ONEM ; le droit existe aussi longtemps que les conditions sont remplies et il appartient au CPAS de vérifier celles-ci au moins une fois par an et de prendre une nouvelle décision. Il faut faire une distinction entre le programme informatique permettant les demandes de subsides au SPP Is et qui limite celles-ci à un an (conformément à l'article 22,§1) et le droit du bénéficiaire qui, lui, n'est pas limité dans le temps.

Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social »).

Votre centre réalise des PIIS avec ses usagers depuis de longues années, vos services sont donc familiers de la réalisation de bilans sociaux.

L'inspectrice devra cependant à l'avenir pouvoir constater davantage de formalisme dans ceux-ci, davantage de développement des points forts et faibles de la personne accompagnée, tant sur le plan strictement professionnel que social.

En effet, comme l'indique l'article 11 de la loi, « ... le projet s'appuie sur les aspirations, les aptitudes, les qualifications et les besoins de la personne concernée et les possibilités du centre ».

Ce bilan social est d'une grande importance car il va permettre au travailleur social d'identifier la demande, les besoins, les freins mais aussi les possibilités, les capacités du bénéficiaire. Il s'agit en d'autres termes de clarifier avec le bénéficiaire ce qui va bien pour lui aujourd'hui, ce qui a contrario ne va pas, ce qu'il veut être et veut faire, et ce qui l'empêche d'atteindre son (ou ses) objectif(s).

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.

Délai :

Lorsque le bénéficiaire du DIS fait partie des bénéficiaires pour qui la contraction d'un PIIS est obligatoire (cf. circulaire), votre CPAS a 3 mois, à dater de la décision d'octroi du DIS, pour contracter ce PIIS.

Il a pu être constaté dans certains dossiers contrôlés que ce délai n'était pas respecté.

Si le travailleur social estime qu'un délai plus long est nécessaire pour déterminer des objectifs personnalisés en raison de difficultés particulières, il proposera de postposer le PIIS pour raison d'équité, raison devant être entérinée par le CSSS.

Le PIIS

Dans le volet concernant les engagements du CPAS, il convient de davantage développer en quoi consistera l'accompagnement du centre, du travailleur social.

L'indication selon laquelle le CPAS accordera le revenu d'intégration est une obligation découlant du fait que le droit à l'intégration sociale a déjà été analysé et octroyé, il ne s'agit pas là d'un engagement du centre dans le cadre plus spécifique de la signature du PIIS.

Une distinction doit être faite entre les obligations légales du CPAS et les engagements supplémentaires qu'il peut prendre dans le cadre d'une contractualisation d'objectifs à atteindre.

L'inspectrice souligne cependant que votre centre prévoit la possibilité d'octroyer une prise en charge de frais liés à l'exécution du PIIS. En cela votre centre respecte les modalités de l'article 1§3 de l'AR modifiant l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale : Le projet définit les aides complémentaires éventuelles liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale.

Évaluations du PIIS

L'inspectrice constate que les évaluations sont régulières.

L'inspectrice recommande à vos services d'éviter de donner, systématiquement, une qualification à cette évaluation en "évaluation positive" ou "négative"

L'intérêt est plutôt d'apprécier l'avancement du projet de vie de la personne sans forcément donner un qualificatif à l'évaluation.

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

A l'issue de cette inspection, un débriefing en a été fait à votre responsable du service social. Les remarques reprises ci-dessus ont été expliquées.

Lors de cet échange, il a été dit à l'inspectrice que le bilan social ainsi que le PIIS avaient été adaptés, et ce, dans l'esprit de la réforme de la loi du 26/5/2002, mise en œuvre le 1/11/2016.

Ces adaptations devraient pouvoir être constatés lors du prochain contrôle.

L'inspection invite vos services à tenir compte des recommandations formulées lors de ce débriefing et de les mettre en œuvre afin de promouvoir les bonnes pratiques au sein de votre Centre et fournir un service de qualité aux usagers.

6. CONCLUSION

Vous trouverez ci-dessous deux tableaux récapitulatifs : le premier concerne le manque à recevoir éventuel et le second concerne l'excédent de subvention.

Tableau du manque à recevoir éventuel

Type de contrôle	Période de contrôle	Manques à recevoir éventuels	Procédure de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2018	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau de excédent 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 2018	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, Monsieur le Président, 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 constaté :

- une application incorrecte de la procédure concernant les éléments suivants :
 - les décisions qui sont parfois limités dans le temps.
- que la procédure n'était pas appliquée pour les éléments suivants :
 - signature du PIIS pas toujours dans le délai des 3 mois après la décision de l'octroi.

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

60 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.

Les informations complémentaires demandées pour le(s) dossier(s) repris dans la grille de contrôle n° 3 seront transmises à votre inspectrice via son adresse email qui vous a été communiquée lors de l'inspection **et ce dans le mois qui suit la réception 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.