



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 Frémal Luc
Président du CPAS de Saint Josse Ten
Noode
Rue Verbist, 88
1210 Saint Josse Ten Noode

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 1-2-3-4-5-6-7

Vos références:

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

Objet: Rapport d'inspection intégré

Monsieur le Président,

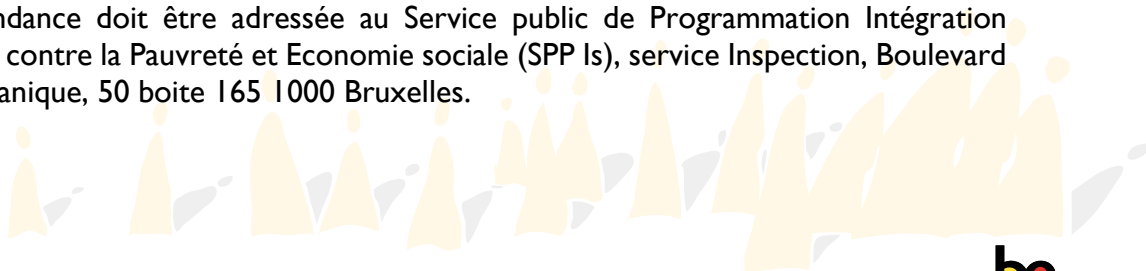
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée, au sein de votre Centre, les 01 et 02/06/2022 ; les 12, 13, 14, 19, 20, 21, 22/09/2022 et le 03/10/2022.

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	Année 2020	Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable	Année 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	Année 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	Année 2020	Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
	Prime temporaire COVID	Année 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)	Année 2020	Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique	Année 2020	Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS	Année 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 25/03/2022.

L'inspectrice a constaté, que les pièces justificatives, demandées par courriel à votre CPAS, afin de préparer correctement l'inspection, ont été mises, partiellement, à sa disposition.

En outre, elle signale que l'inspection a pu être menée dans de bonnes conditions de travail.

Je tiens, cependant, à vous informer de ce que l'envoi tardif de pièces justificatives nuit à la saine organisation du traitement de vos subventions au sein du SPP – Is.

Lorsqu'une inspection est programmée, l'inspectrice en a informé votre CPAS plus d'un mois d'avance. Elle fournit ensuite la liste des pièces qui seront contrôlées en les matières. Ce délai, fixé entre les parties, doit permettre à votre CPAS de préparer les pièces probantes nécessaires à l'inspection de manière exhaustive.

Par la suite, à l'issue de l'inspection, si des pièces sont manquantes, l'inspectrice postpose la rédaction de son rapport en déterminant avec vos services un délai de façon à ce que les dites pièces puissent lui être transmises.

Ce n'est qu'à l'issue de ces délais que le rapport final est établi. Dans le cas de cette année, à la demande de vos services, la clôture était prévue le vendredi 21/10/2022, soit

une semaine de plus que la date fixée à la fin des contrôles. Cependant, votre centre a fourni les derniers éléments la semaine qui a suivi. Le rapport a, dès lors, du faire l'objet de divers rectificatifs avant de pouvoir être finalisé.

Compte tenu de cette tolérance et des facilités accordées par l'inspection, je vous prie de veiller à ce qu'à l'avenir, vos services fournissent les pièces dans les délais impartis afin de pouvoir clôturer le rapport final dans des délais raisonnables.

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 :

Les règles de remboursement assurance-maladie (article 11, §1^{er}, 2° de la loi du 02/04/1965)

Les règles de remboursement assurance-maladie ne sont pas correctement appliquées en ce qui concerne les frais médicaux. En effet, une série de frais non remboursables ont été facturés à l'Etat. L'inspection vous invite à prendre connaissance de l'article 11, §1 de la loi du 02/04/1965 dont le principe général est que le SPP Is rembourse les prestations sur la base des tarifs pratiqués par l'INAMI.

En outre, le ticket modérateur n'est pas remboursé pour les frais non hospitaliers si le demandeur ou son partenaire a un revenu s'élevant au moins à l'équivalent du revenu d'intégration.

L'inspectrice a constaté que les règles n'étaient pas appliquées dans certains dossiers inspectés. Elle recommande à vos services d'y rester attentif.

Loi du 02/04/1965, contrôle comptable

Nouvelle remarque liée à la présente inspection :

L'inspectrice conseille à votre service d'encodage de réaliser une dernière vérification du tableau de suivi des subsides afin de ne plus omettre, dans l'avenir, de solliciter des aides subventionnables.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente et toujours d'application au sein de votre centre :

Décisions/Notifications :

Le délai de notification n'est pas toujours respecté par votre CPAS pour un certain nombre de dossiers sociaux. L'inspectrice vous rappelle que chaque décision doit être prise dans les 30 jours de la demande tant en ce qui concerne un octroi qu'un refus et être notifiée dans les 8 jours (Article 21§4 de la loi).

Bilan social PIIS :

Comme durant les précédents contrôles, l'inspection relève que votre service social n'a pas établi de réelle analyse des atouts, aptitudes, freins et objectifs avec vos usagers, pour un certain nombre de dossiers. Le « bilan social » tel qu'il existe reprend quelques points forts/faibles qui sont cochés sur une feuille A4, sans analyse approfondie de la situation des intéressés.

L'inspectrice relève que les remarques, reprises ci – dessus, sont toujours d'application dans le suivi des dossiers sociaux antérieurs. Néanmoins, la majorité des bilans sociaux actuels (exercice 2021) ont été revus et développés afin d'évaluer la situation des demandeurs dans leur ensemble.

Rapport unique

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente et toujours en application dans le rapport unique concernant l'exercice 2020 :

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

Remarque/recommandation générale :

L'inspection recommande à vos services de veiller à renseigner correctement la ventilation de vos ETP dans la déclaration du rapport unique. Une attention particulière doit être apportée également sur la proportionnelle à appliquer dans le calcul d'occupation de chaque agent en fonction du pourcentage d'affectation de ces derniers au traitement des dossiers concernés par les trois types de financement.

Subside pour la participation et activation sociale (PAS) :

Les activités acceptées et refusées dans le cadre de ce subside peuvent être consultées sur notre site www.mi-is.be dans la rubrique participation et activation sociale - subvention pour la participation et l'activation sociale - liste activités participation et activation sociale (2021).

En outre, votre CPAS doit veiller à pouvoir justifier la dépense des subsides par des pièces justificatives probantes (exemple : une facture détaillée avec mention du type d'activité et/ou d'achat rentrant dans le cadre des frais subventionnables). En effet, des tickets de paiement bancontact ne suffisent pas)

Fonds social gaz et électricité (FSGE) :

L'inspectrice conseille à vos agents de vérifier, dans la loi du 04/09/2002, le type de facture qui peut être pris en charge dans le cadre de ce fonds.

En effet, les fournisseurs d'énergie étant les premiers investisseurs du projet, il est prioritaire que le demandeur, qui sollicite ce type d'aide, présente : soit des difficultés de paiement concernant des factures de gaz et/ou d'électricité, soit est en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes. Ce fonds lui permet alors de bénéficier d'un allègement de ses charges (= effet « coup de pouce »).

En outre, l'inspectrice tient à rappeler que ce fonds ne permet pas la prise en charge de tout type de dettes (non en lien avec de l'énergie – exemple : l'achat de meubles ou la prise en charge de taxes régionales.).

De plus, il est impératif que l'inspection puisse pouvoir vérifier que le demandeur fasse bien partie du public – cible CPAS sur base d'un rapport social et de pièces justificatives qui l'appuient. Or, dans plusieurs dossiers, cette vérification n'a pu se faire par manque d'éléments. Cela a engendré des récupérations de subvention.

Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) :

Il est rappelé à votre CPAS que les frais de formation professionnelle ne sont pas pris en charge dans l'encadrement du PIIS, mais bien les autres frais liés à cette formation.

Traitement des clignotants BCSS

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente et toujours d'application dans plusieurs dossiers actuels :

L'inspectrice a pu constater que votre centre ne renseignait pas systématiquement l'ensemble des montants salariaux des usagers dans les formulaires B de demande de subsides alors que des revenus, aussi faibles soient-ils, existent. Ils ne sont donc pas considérés dans le calcul des compléments RIS.

Lors du croisement des flux BCSS, cette mauvaise pratique engendre des alertes supplémentaires.

L'inspection sollicite donc, une fois de plus, vos agents afin que cette omission puissent être rectifiées. Ces recommandations sont reprises dans l'annexe 7 du présent rapport.

Enfin, il arrive aussi que des périodes d'alertes soient révisées partiellement, ce qui engendre des récupérations du service d'inspection.

Le détail de chacune de ses remarques est repris, dans le présent rapport, pour les dossiers concernés.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Des remarques antérieures sont toujours de rigueur pour plusieurs matières inspectées (cf tableau récapitulatif des remarques générales en la matière, ci-dessus).

D'autres, ont fait l'objet de développements au sein de vos services (développement du « bilan social » fin de l'exercice 2021).

Des points d'attention complémentaires ont été également formulés lors de ces contrôles.

L'inspection reste attentive, lors de prochaines inspections, à ce que ces recommandations soient suivies par vos services. C'est dans ce cadre, que certains contrôles font l'objet d'une inspection annuelle (dossier sociaux DIS, rapport unique, clignotants).

5.2 Débriefing

Le débriefing s'est déroulé progressivement au cours des jours de contrôle, soit avec le service de votre Directeur Financier, soit avec le Service Social.

Il a été constaté que votre Centre avait opté pour le suivi informatisé des clignotants. L'inspection encourage cette démarche proactive qui vous permet de recevoir et de traiter les clignotants le plus rapidement possible. Elle permet également de renvoyer directement au SPP les codes de réponse aux clignotants.
le module spécifique.

5.3 Remarques du CPAS

Le CPAS, dans le cadre de la collaboration avec le SPP Is, estime qu'il reste difficile de pouvoir avoir accès au rapport d'inspection dans les délais fixés d'après contrôle, en

raison d'une mauvaise communication interne du CPAS quant aux informations relayées par le SPP – Is.

Afin d'apporter une solution au problème rencontré par vos responsables de services, une modification d'adresses mails a bien été réglée par les services du SPP Is.

Il est donc important pour vos services de solutionner la coordination interne qu'il manque à votre administration afin de pouvoir traiter du suivi d'inspection dans les délais fixés par ce service.

Enfin, afin de mettre en œuvre les bonnes pratiques, l'inspectrice suggère vivement de suivre les recommandations qui ont été soumises à votre CPAS.

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

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	3 593,50€	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
<u>Rapport unique</u> Subside pour la participation et activation sociale	Année 2020	19 393,64€	Par notre service Budget	Via un courrier
<u>Rapport unique</u> Fonds social du gaz et de l'électricité	Année 2020	13 546,68€	Par nos services	Sur le prochain subside à vous octroyer
<u>Rapport unique</u> Droit à l'intégration sociale, contrôle du subside PIIS	Année 2020	37 815,01€	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 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 du SPP Intégration sociale :
La responsable du service inspection

Bérengère STEPPÉ