



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

Mme Mireille VANDEUREN-SERVAIS
Présidente du CPAS de Waimes
Place Baudouin I
4950 Waimes

Objet :

Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service:

Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s):

Vos références:

3

Nos références:

RI/DISD/2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

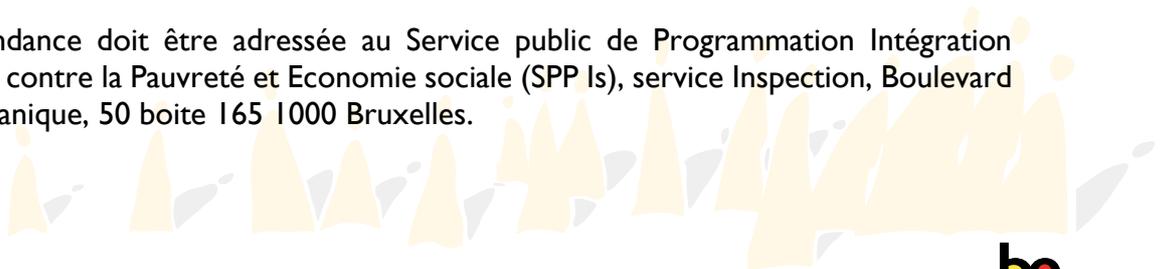
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre le 28 mars 2022.

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
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

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 24 février 2022.

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

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

- Structure des dossiers sociaux

Il a été constaté que les dossiers examinés ne présentaient pas de réelle qualité de structure et de classement. Il serait souhaitable qu'une homogénéité de présentation soit envisagée pour tous les dossiers, non seulement en vue des inspections mais aussi afin de faciliter les éventuelles « reprises » de dossiers d'un travailleur social par un autre.

En matière de classement, dans sa circulaire du 18/02/04, le service d'inspection formule les recommandations suivantes:

- ✓ *Distinguer les documents relatifs au droit à l'intégration sociale de ceux relatifs à d'autres formes d'aide, comme l'aide financière, les reconnaissances de dettes, etc.*
- ✓ *Classer à part les documents qui resteront valables à long terme, tels que la photocopie de la carte d'identité, les décisions judiciaires, le contrat de bail, etc.*
- ✓ *Joindre à la décision les éléments qui s'y rapportent, tels que fiche de salaire, la preuve paiement de la pension, etc.*
- ✓ *Joindre à la décision les éléments qui donnent droit à une subvention majorée, comme par ex le contrat de bail pour la prime à l'installation.*

En 2022, l'inspectrice constate que certains dossiers sont triés de manière claire (sous-classeurs RI, aide sociale, bilan social-PIIS-évaluations, logement, fiches de paie annexées aux rapports sociaux etc.). Elle vous encourage à généraliser cette pratique afin de faciliter la navigation au sein des dossiers.

Nouvelles remarques liées à la présente inspection :

Rapports sociaux

Actuellement, les décisions du Comité spécial sont précédées d'une « Proposition de décision » qui se limite généralement à l'analyse des ressources. Ce constat appelle deux remarques :

- 1) Toute décision doit être précédée d'un rapport d'enquête sociale, établi exclusivement par un travailleur social tel que désigné à l'article 5 de l'AR du 11/07/2002 portant règlement général en matière de droit

à l'intégration sociale, et doit être rédigé avant la prise de décision par le Conseil de l'Action Sociale (ou CSSS). Afin de pouvoir constater le respect de ces deux obligations, il est nécessaire que les rapports sociaux soient signés par leur auteur et datés.

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 qui a réalisé l'enquête sociale. L'inspectrice recommande à vos travailleurs sociaux d'y être attentifs à l'avenir.

- 2) Les rapports sociaux qui se limitent à vérifier les ressources du bénéficiaire ou de son ascendant/descendant ne sont pas suffisants pour justifier une situation dans un rapport social de révision annuelle. En effet, ces enquêtes occultent régulièrement des changements de situation qui sont survenus au cours de l'année. Il y a donc lieu, dans le rapport de révision annuel, de décrire clairement les éléments nécessaires à la compréhension de la situation de la personne. Il doit pouvoir être démontré que les 6 conditions d'octroi/maintien du droit sont toujours réunies.

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

Conformément à la circulaire du 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'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965, il appartient à votre CPAS de juger de la nécessité et de l'opportunité de réaliser une visite à domicile dans le cadre de l'enquête sociale menée en vue de l'octroi d'une aide médicale.

Pour les demandeurs ayant leur résidence habituelle connue dans votre commune, l'inspection vous recommande de réaliser cette visite à domicile. En effet, celle-ci peut vous permettre de mieux apprécier l'état de besoin du demandeur et de sa famille afin de lui apporter l'aide appropriée. Lorsque cette visite à domicile a été réalisée, l'inspection vous recommande d'en mentionner le résultat dans le rapport social. Si celle-ci n'a pu être réalisée en raison de circonstances exceptionnelles, cette information doit figurer dans le rapport d'enquête sociale.

Fiche de paie et indemnités de déplacement

L'inspectrice a constaté que votre Centre tenait compte du salaire net perçu par le bénéficiaire, incluant les indemnités de déplacement. Pour rappel, l'intervention que l'intéressé reçoit pour les frais de déplacement et les indemnités kilométriques dans le cadre d'un emploi, d'une mise à l'emploi et/ou d'une formation ne sont pas considérées comme des revenus, mais elles doivent être considérées comme une indemnité pour les frais exposés. Elles ne sont donc pas prises en compte dans le calcul du revenu d'intégration pour le calcul des ressources.

Statut étudiant et disponibilité sur le marché de l'emploi

Lorsque votre Centre octroie un RI à un étudiant de plein exercice, ce dernier est *de facto* dispensé d'être disponible sur le marché de l'emploi pour une raison d'équité, en l'occurrence le fait qu'il suit des études à temps plein. Dès lors, si le Comité spécial estime que le bénéficiaire ne met pas tout en œuvre (suivre régulièrement les cours et participer aux sessions d'examens notamment) pour réussir ses études, le Comité étant souverain pour évaluer les raisons d'équité de manière autonome en fonction des circonstances, il peut décider que le bénéficiaire doit à présent être disponible sur le marché du travail. Il s'agit donc d'une décision relative à la disponibilité sur le marché du travail, et non une décision d'accepter ou non la poursuite d'études.

PIIS – Objectifs opérationnels

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).

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

L'inspectrice a constaté la présence de bilans sociaux en amont des PIIS.

5.2 Débriefing

L'inspectrice a constaté un travail rigoureux et de qualité pour la matière contrôlée, les remarques formulées dans le rapport visant à renforcer ce travail de qualité.

Après l'inspection, une réunion a été organisée avec le personnel du CPAS et votre Directrice Générale. Les résultats de l'inspection ont été expliqués et vos agents ont pu poser leurs questions, cela, dans un esprit constructif de bonne collaboration et avec pour objectif la mise en place de bonnes pratiques. L'inspectrice se tient à votre disposition si des questions subsistent sur les différents points abordés ou suite à la lecture de ce rapport

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif qui concerne les manques à recevoir éventuels.

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 2021	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau des excédents de subvention

L'inspectrice n'a pas constaté d'excédent de subvention lors des contrôles.

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