



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

Mme Carine HERMAL
Présidente du CPAS de Wavre
Avenue Henri Lepage 7
1300 WAVRE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 2

Vos références:

Nos références: RI/DISD-RU/FD

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

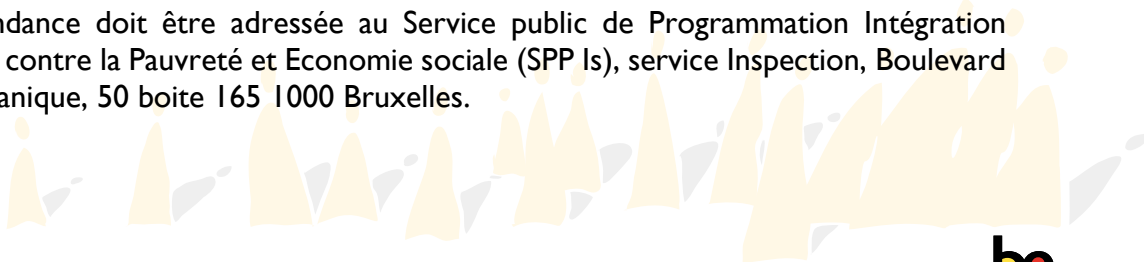
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 9, 10, 16 et 17 septembre 2020.

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	2018	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 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.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Pièces justificatives demandées dans le cadre de l'enquête sociale

Lors de l'inspection des dossiers, l'inspectrice a constaté que votre Centre réclamait des factures 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. Il en sera de même de toute une série d'éléments régulièrement demandés via l'accusé de réception tels vignettes de mutuelle (qu'il est inutile de coller sur le rapport d'enquête), composition de ménage, les infos liées à ces pièces pouvant (devant) être consultées par le travailleur social via la BCSS

Faible contenu du rapport social

Comme lors de la précédente inspection, il est fait constat que le contenu de l'enquête sociale présente des faiblesses ne permettant d'ailleurs pas toujours de vérifier que le DIS est bien résiduaire de toute autre aide. 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.

Pour plus d'informations sur le contenu de l'enquête sociale et le rapport y afférent, 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 (circulaire du 14/03/2014)

L'inspection a été informée en débriefing que le service social revise actuellement ses procédures en la matière afin de répondre aux prescrits légaux

Classement des dossiers

En ce qui concerne le classement des pièces dans le dossier social, 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 copie de la carte d'identité, la composition de la famille, les décisions judiciaires, le contrat de bail, etc.
- ✓ joindre à la décision les éléments qui s'y rapportent, comme par exemple :
 - o extrait récent du registre national
 - o contrat de travail et relevé des jours de maladie
 - o pièces justificatives éventuelles de revenus (p. ex. fiche de salaire}
 - o copie recto-verso du permis de séjour,
 - o Jugement de pension alimentaire
- ✓ joindre à la décision les éléments qui donnent droit à une subvention majorée, p.ex. le contrat de travail lors d'une mise à l'emploi sur la base de l'article 60, § 7, le PIIS, etc.

Un classement uniforme des dossiers est vivement recommandé

Ici aussi, l'inspection a été informée d'une réflexion actuellement en cours en vue de répondre à cette recommandation

Objectifs / Etapes à entreprendre par le bénéficiaire dans le PIIS

Les objectifs fixés doivent être personnalisés, spécifiques à la situation du bénéficiaire telle qu'elle a été présentée via l'anamnèse préalable au PIIS (bilan social).

En outre, nous vous conseillons de fixer des échéances, lorsque possible, afin de rendre les objectifs fixés davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations.

L'inspection 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 ». Par exemple, si l'objectif principal du PIIS est l'apprentissage du français, une échéance d'un an pour atteindre cet objectif ne semble pas réaliste.

Si l'objectif principal reste « général » comme la recherche d'un projet, les modalités de réalisation de celui-ci peuvent être plus détaillées, précisant ce qui est attendu du bénéficiaire et quelles seront les démarches concrètes du travailleur social et/ou des intervenants extérieurs pour l'aider à trouver la voie vers laquelle il se dirigera, ...

Votre centre dispose de 3 mois à dater de la prise de décision pour la rédaction du PIIS, l'inspection encourage vos services à les utiliser au mieux.

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

Rapport unique

Plusieurs volets du rapport unique ont été contrôlés.

[Fonds de participation et activation sociale \(FPAS\)](#)

Pas de remarque particulière à formuler

[Fonds social gaz et électricité \(FSGE\)](#)

[Frais de personnel \(art. 4 – loi du 04/09/2002\)](#)

L'affectation du personnel pris en charge par l'Etat ne peut excéder le forfait équivalent temps plein octroyé par l'art 4 et la charge salariale totale, affectée au projet, doit au moins atteindre le montant octroyé par l'art 4.

L'Inspection vous recommande donc de ne pas déclarer davantage que le nombre d'équivalents temps plein octroyé par cet article 4.

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

Suite à cette inspection, un « web débriefing » a eu lieu via l'application « Webex » avec la Directrice de l'Action Sociale et un travailleur social du service insertion.

Ce debriefing a essentiellement porté sur les dossiers du droit à l'intégration sociale.

Lors de cet entretien, l'inspectrice a été informée que nombre des remarques/recommandations formulées ci-dessus faisaient d'ores et déjà partie d'un travail de remaniement des procédures du service social.

Les travailleurs sociaux ont, par exemple, déjà été invités à reclasser leurs dossiers de manière identique.

Le rapport social et l'enquête sociale sont aussi en réflexion en vue d'une rédaction commune à tous les travailleurs sociaux. A cet égard, l'inspectrice encourage l'utilisation de l'outil informatique via Word, les notes manuscrites ne simplifiant pas la compréhension.

Enfin, en vue de la réalisation d'un PIIS en adéquation avec les besoins de l'utilisateur, le CPAS va se doter de l'outil « PEEPI » (Protocole d'Elaboration et d'Evaluation des Parcours d'Insertion).

En permettant de créer et d'évaluer des parcours d'insertion plus efficaces et plus lisibles, à partir des besoins et des envies des personnes, le PEEPI est devenu au fil des années une véritable méthodologie d'insertion.

L'inspection constate donc le dynamisme et la proactivité de votre service social, l'encourage dans ses efforts et se tient à sa disposition pour toute demande d'information/conseil.

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 n'a pas constaté une correcte application de la procédure dans les dossiers contrôlés en ce qui concerne l'enquête sociale laquelle manque très régulièrement de fonds permettant de s'assurer que le DIS est résiduaire de toute autre forme d'aide

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

41 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.

ANNEXE 6
CONTRÔLE DES SUBSIDES PERÇUS ET JUSTIFIÉS DANS LE RAPPORT
UNIQUE
ANNÉE 2018

Les matières qui ont fait l'objet du contrôle sont les suivantes :

- Fonds pour la participation et activation sociale (FPAS)
- Fonds social gaz et électricité (FSGE)
- Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

L'inspection est réalisée à 3 niveaux :

- Analyse générale de l'utilisation du fonds ;
- Le contrôle comptable consistant à comparer les données chiffrées relevées dans la comptabilité du CPAS avec les subsides octroyés par le SPP Is. Ce contrôle est réalisé à la fois sur les frais de personnel et sur les frais des dépenses déclarées.
- Le contrôle de la totalité ou d'un échantillon de pièces justificatives pour chaque dépense déclarée/contrôlée.

I. ANALYSE GENERALE DE L'UTILISATION DES FONDS

Préalablement à l'inspection, un croisement des NISS déclarés en frais de personnel relatifs à la loi du 26/05/2002, au fonds de participation sociale, au fonds social gaz et électricité et au subsidé PIIS a été effectué.

Celui-ci n'a pas révélé de double subventionnement entre les matières précitées. Cela souligne la rigueur dont fait preuve votre Centre lors de la déclaration des frais de personnel dans le rapport unique.

En ce qui concerne la participation et activation sociale, le groupe cible est constitué des CPAS, des usagers les plus isolés, des usagers les plus démunis, des pensionnaires de la Clorière

I. CONTRÔLE COMPTABLE

	Subsidé maximum auquel le CPAS pouvait prétendre	Dépenses totales déclarées par le CPAS	Dépenses déclarées en frais de personnel	Dépense déclarées activités/dossiers
FPAS	21.648,00 €	33.632,98 €	0,00 €	33.632,98 €
FSGE	164.375,31 €	196.114,86 €	175.302,44 €	20.812,42 €
PIIS	97.496,33 €	132.084,80 €	122.582,48 €	9.502,32 €

a. Contrôle des subsides à l'exception des frais de personnel

	Dépense déclarées activités/dossiers	Dépenses nettes du CPAS en comptabilité (Dép. - réc.)	Subsides refusés après contrôle de la comptabilité
FPAS	€ 33.632,98	€ 34.444,68	€ 0,00
FSGE	€ 20.812,42	€ 20.912,42	€ 0,00
PIIS	€ 9.502,32	€ 9.502,32	€ 0,00

Le contrôle a permis de constater que les dépenses présentées par le CPAS pour l'année 2018 étaient effectivement éligibles – le subside alloué a été entièrement dépensé conformément à la législation en la matière.

b. Contrôle des frais de personnel

	Dépenses déclarées en frais de personnel	Frais de personnel approuvés après inspection	Frais de personnel refusés
FPAS	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
FSGE	€ 175.302,44	€ 162.001,99	€ 0,00
PIIS	€ 122.582,48	€ 124.590,20	€ 0,00

Vous trouverez le détail de ce contrôle dans la grille de contrôle 6 A

2. CONTROLE DES FRAIS DECLARES

	Déclaration dans le RUA	Nombre de dossiers contrôlés	Montant contrôlé	Subsides refusés
FPAS - Participation sociale	€ 10.478,81	7	€ 3.669,91	€ 0,00
FPAS - Modules collectifs	€ 5.609,26	tous	€ 5.609,26	€ 0,00
FPAS - Pauvreté infantile	€ 17.544,91	8	€ 9.311,52	€ 0,00
FSGE - Factures individuelles	€ 20.115,91	10	€ 8.390,48	€ 0,00
FSGE - Mesures préventives	€ 696,51	tous	€ 696,51	€ 0,00
PIIS - Interventions usagers	€ 3.443,12	10	€ 2.447,72	€ 0,00
PIIS - Interventions tiers	€ 6.059,20	tous	€ 6.059,20	€ 0,00
PIIS - Autres dépenses	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00

Vous trouverez le détail de ce contrôle dans la grille de contrôle 6 B

3. CONCLUSIONS

Le contrôle a permis de constater que les dépenses présentées par le CPAS pour l'année 2018 étaient effectivement éligibles – le subside alloué a été entièrement dépensé conformément à la législation en la matière.