



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 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): 3

Vos références:

Nos références: RI/L65M-DISD-FMAZ /2022

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

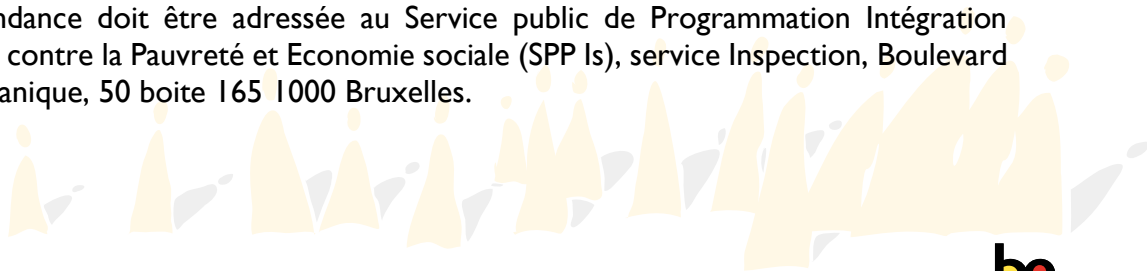
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 23 et 24 mai, 1^{er} et 2 juin 2022.

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/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 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	2018-2020	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	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		Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
	Prime temporaire COVID		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)	2020	Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique		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

Le courriel reprenant les pièces pour préparation a été envoyé à votre CPAS en date du 11 avril 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 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

Rapports sociaux

Il est souhaitable que des rapports sociaux actualisés soient rédigés au minimum une fois par an. Lors d'une révision, le travailleur social est invité à présenter brièvement les nouveaux éléments qui ont une influence sur le besoin en termes de prise en charge de frais médicaux. Tout élément pouvant avoir un impact sur la prise en charge des frais médicaux et leur remboursement par le SPP-Is doit figurer dans un rapport social qui sera daté et signé par le travailleur social l'ayant rédigé.

L'inspection doit pouvoir constater que l'enquête sociale a été révisée.

Vérification des flux BCSS

Dans le cadre de l'enquête sociale, le CPAS dispose des flux de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Pour les personnes résidant en ILA, tout comme pour un demandeur de droit à l'intégration sociale, le CPAS doit les utiliser et traiter dans le rapport social les informations contenues dans ces flux et qui ont une influence directe sur le type d'aide demandée.

En ce qui concerne plus particulièrement les frais médicaux, dès l'instant où le demandeur dispose d'un permis de travail, il est susceptible de se faire engager auprès d'un employeur. Il convient dès lors de vérifier les flux du répertoire employeur et de l'assurabilité auprès des mutualités (OCMWCPASHealthInsurance).

Décision/notification

Si la décision couvre plusieurs membres d'une même famille, ceux-ci doivent être clairement identifiés dans la notification de la décision. Il ne sera par ailleurs pas nécessaire de prendre une nouvelle décision à chaque demande de consultation, la décision générale prise pour la durée de la prise en charge couvrant l'ensemble des frais médicaux et pharmaceutiques de l'usager tant qu'ils relèvent de ceux habituellement couverts par l'assurance maladie.

Subventionnement

Le ticket modérateur des hospitalisations (avec nuitée) des personnes affiliées auprès d'une mutuelle peut encore être pris en charge par le SPP-Is, hors médicaments D, parapharmacie et frais divers. Ils seront déclarés via formulaire D2.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :

Dossier social et 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 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. La révision annuelle doit présenter les mêmes qualités.

L'inspection avait été informée lors du dernier contrôle que les procédures étaient revues et de fait, le canevas d'enquête sociale a été révisé. Cependant des rapports présentant suffisamment de détails permettant de vérifier que le droit est résiduaire font toujours défaut.

Il est impératif dorénavant que les dossiers sociaux présentent tous la même structure à savoir les pièces justificatives nécessaires à la prise de décision, un rapport social complet et circonstancié se terminant par une proposition claire, daté et signé par le travailleur social l'ayant rédigé. Un classement identique des dossiers doit aussi être adopté par l'ensemble du service social de sorte à pouvoir consulter rapidement toute pièce utile à la compréhension de la décision. Toute information ayant trait à l'octroi du droit à l'intégration sociale sous toutes ses formes, en ce compris les primes d'installation, doit figurer dans le dossier social.

Enfin, l'inspection tient aussi à souligner que des rapports sociaux rédigés à la main, sans recours aux outils de traitement de texte ne facilitent pas la compréhension de la situation présentée.

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'usager, soit en invitant l'usager à signer son évaluation.

Pour la période contrôlée (2020-2021), ces 3 évaluations **formalisées** n'ont toujours pas pu être constatées dans l'ensemble des dossiers. Certes, les usagers sont régulièrement rencontrés, de nombreux contacts ont bien lieu entre TS et usager mais le Législateur demande 3 évaluations formalisées répondant à la définition d'une évaluation à savoir concrètement, réaliser un bilan des actions entreprises durant une période déterminée par rapport à un objectif précis. Au mieux l'objectif sera défini, mieux il sera déterminé avec des échéances clairement établies, plus l'évaluation sera efficace.

Lors de la prochaine inspection, les subventions des PIIS qui ne répondront pas à ces exigences seront intégralement récupérées.

5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE

5.1 Evolution suite au précédent contrôle

Les remarques formulées à l'issue des derniers contrôles ont été partiellement prises en considération par vos services, certaines doivent de nouveau être formulées.

Le modèle d'enquête sociale a été retravaillé mais il n'est pas exploité et le rapport social en tant que tel reste trop bref, sans réelle structure permettant de constater que l'ensemble des conditions d'octroi de l'aide sont réunies ou maintenues.

5.2 Débriefing

Au terme de cette inspection un débriefing a été réalisé en présence de votre Directrice de l'action sociale, de son Adjointe et de votre Directeur Financier. Toutes les remarques générales ci-dessus ont été présentées et illustrées via quelques dossiers sociaux. Vos services s'engagent à revoir leurs procédures et à superviser les rapports de façon attentive. La question du sens du travail sera abordée avec les équipes en vue de redynamiser le service social.

L'inspectrice s'engage à apporter son expertise et à partager les bonnes pratiques dont elle a connaissance.

5.3 Remarques du CPAS

Vos services ont souhaité faire part à l'inspection de la difficulté de réaliser un PIIS individualisé dans le délai légal de 3 mois suivants la prise de décision. En effet ce délai serait trop court pour installer une relation de confiance suffisante que pour identifier les besoins réels de l'utilisateur et ainsi l'orienter vers le projet le plus adéquat.

L'inspectrice ne peut autoriser votre centre à déroger aux prescrits légaux mais suggère le recours ponctuel, après une analyse formalisée de la situation sociale, à l'équité pour postposer la contractualisation du PIIS, avec certains usagers. Cette équité fera l'objet d'une décision qui sera ensuite notifiée à l'utilisateur. Ce recours doit néanmoins constituer l'exception et non la règle.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif des excédents de subvention constatés :

Type de contrôle	Période de contrôle	Récupération	Procédure de récupération	Période de récupération
Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux	Années 2018 à 2020	54,03 €	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels

L'inspectrice a constaté du manque à recevoir en termes de prise en charge des tickets modérateurs des hospitalisations des personnes couvertes par une mutuelle. Le détail est consultable dans la grille de contrôle IA.

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