



RAPPORT ANNUEL 2016

---

# SERVICE INSPECTION

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE  
BETER SAMEN LEVEN  
SPP INTÉGRATION SOCIALE  
MIEUX VIVRE ENSEMBLE





## I. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE EN 2016

### Mission du Service Inspection

La mission du service inspection est de garantir les droits sociaux fondamentaux et comporte concrètement trois volets :

- **Le contrôle** : en veillant à l'application de la législation fédérale en matière d'intégration sociale par des contrôles juridiques, administratifs et financiers
- **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 (fonction de centre de connaissances).

### Le service Inspection organise son travail de la manière suivante :

- Chaque collaborateur se voit confier un secteur d'inspection géographique bien délimité (en 2016, les 589 CPAS étaient répartis en 17 secteurs)
- Tous les contrôles relatifs à un CPAS sont effectués par un seul et même collaborateur, ce qui garantit une meilleure vision du fonctionnement général des différents services du CPAS
- L'inspecteur est l'unique point de référence des CPAS de son secteur.

En début d'année, chaque membre du service établit un planning des contrôles qu'il effectuera au cours de l'année ; ces plannings sont validés par les chefs de service et doivent être établis en fonction du calendrier d'inspection défini dans le manuel de procédure.

### Nouveautés

En 2016, 2 nouveaux projets ont débuté au sein du service inspection : la procédure de traitement des clignotants sur place au CPAS, et le projet « Memopoint ».

#### Procédure de traitement des clignotants/alertes d'erreur potentielle sur place au CPAS

Sur la base d'une liste de feedback semestrielle reprenant les clignotants/alertes d'erreur potentielle ouverts, il est possible de vérifier si certains CPAS présentent un grand nombre de clignotants en règle générale et/ou pour un flux spécifique (allocations familiales, chômage, cadastre, pensions...). Dans l'affirmative, le service d'inspection peut se rendre sur place pour examiner et résoudre ces clignotants en concertation avec le CPAS. Cette forme d'accompagnement doit aussi permettre que le CPAS ait une meilleure vue sur la production de clignotants, de manière à pouvoir en réduire le nombre à terme.



#### Projet « MemoPoint » :

Le but de ce projet consiste en une réorganisation interne de la gestion des documents produits par le service inspection (et par toute l'administration), en abandonnant l'organigramme traditionnel de répertoires de documents classés sur les disques locaux et de réseau pour passer à une conservation basée sur des métadonnées. Ce sont donc ces métadonnées qui permettent de retrouver les documents. Il est également possible que plusieurs personnes travaillent sur un même document Office. De plus, à l'avenir, il sera également possible d'organiser des workflows de ces documents de manière à ce qu'ils puissent être communiqués automatiquement aux divers (chefs de) service.

### **Analyse de l'exécution effective des plannings**

Les inspections planifiées en 2016 ont été effectuées à 92%; les 8% de contrôles du planning non effectués s'expliquent notamment par :

- l'absence d'inspecteurs pour cause de maladie
- des périodes de formations
- le traitement des listes de feedback semestrielles relatives aux clignotants
- certains CPAS planifiés ont été transférés sur le planning 2017
- ...

Le suivi des inspections (rapports – corrections éventuelles) est contrôlé régulièrement par les chefs de service sur la base d'un tableau de bord spécifique que les inspecteurs doivent remplir à l'issue de chaque inspection.

### **Analyse du tableau de suivi**

95% de toutes les inspections clôturées en 2016 ont fait l'objet d'un suivi. Quand certains subsides ont été versés à tort au CPAS, ils font l'objet d'une demande de récupération. L'inspecteur établit un document spécifique à cette fin. Ce document porte un numéro de série, qui est noté dans le tableau de bord. Pour certains contrôles, d'autres éléments sont pris en compte (par exemple les rectifications au niveau du contrôle des dossiers DIS). Ces éléments doivent eux aussi faire l'objet d'un suivi.

Au-moment de la rédaction de ce rapport annuel, 5% des inspections effectuées n'avaient pas encore fait l'objet d'un suivi :

- Il s'agit de quelques régularisations financières qui portent principalement sur les inspections de décembre 2016, et qui n'ont pas encore été introduites dans notre système informatique, ce qui explique qu'elles n'aient pas de numéro d'ordre.
- Il se peut aussi que les tableaux de bord n'aient pas été complétés par oubli de certains agents, ou pas complètement ou de manière incorrecte, ou encore en retard.
- Il peut également y avoir un retard au niveau du service chargé de traiter ces données.



- Il se peut que les données concernées n'aient pas (encore) été transmises au service concerné.
- Dans des cas exceptionnels, il se peut que le rapport d'inspection intégré n'ait pas encore été transmis au chef de service pour vérification et approbation.



## **2. ANALYSE DES RESULTATS PAR TYPE D'INSPECTION**

### **2.1. FRAIS MEDICAUX, FRAIS PHARMACEUTIQUES ET FRAIS HOSPITALIERS**

Ce contrôle concerne les subsides accordés par le SPP IS aux CPAS dans le cadre de la loi du 02/04/1965 et de l'arrêté ministériel du 30/01/1995 pour les frais médicaux et pharmaceutiques en dehors d'un établissement de soins, d'une part, et les frais hospitaliers, d'autre part.

#### **CPAS contrôlés**

En 2016, il était prévu d'inspecter 286 CPAS.

- 257 inspections ont été clôturées.
- 29 ont été transférées sur 2017 (principalement suite à la maladie de longue durée d'un inspecteur).

Autrement dit, 90 % du planning 2016 a été réalisé, et 56 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés au niveau des frais médicaux.

#### **Subsides contrôlés**

La totalité des subsides pour frais médicaux pour l'année 2016 se chiffre à 67.407.108,08 €

#### **Récupération**

Les inspections ont permis de récupérer un total de 1.624.084,50€ de subsides trop-perçus par les CPAS pour les années contrôlées.

Ce chiffre équivaut à une récupération moyenne de 6.319,40€ /CPAS sachant que 46 CPAS (18 %) n'avaient commis aucune erreur et que 26 (10%) ont fait l'objet d'une récupération supérieure à 10.000,00€.

Ce montant représente 2,41 % des subsides contrôlés (année de référence 2014, sachant que le plus grand nombre de contrôles étaient relatifs à cette année).

#### **Exercices contrôlés**

Le dernier exercice contrôlé pour les 257 CPAS contrôlés est soit 2011, soit 2012, soit 2013, soit 2014

La répartition des années clôturées est la suivante :

- 1 contrôle jusqu'en 2011 inclus
- 13 contrôles jusqu'en 2012 inclus
- 64 contrôles jusqu'en 2013 inclus
- 179 contrôles jusqu'en 2014 inclus



### Constatations à l'occasion des contrôles effectués

**Extrapolations :** À partir d'un certain montant, fixé selon la taille du CPAS, toutes les factures sont contrôlées. En dessous de ce montant, seul un échantillon est contrôlé. Si l'échantillon fait apparaître un certain nombre d'erreurs, l'inspecteur effectue une extrapolation. L'extrapolation est envisagée par type de frais contrôlé. Les pourcentages de contrôles ayant mené à une extrapolation sont les suivants :

	rapport 2015	rapport 2016
Frais médicaux	15%	10%
Frais pharmaceutiques	21%	16%
Frais ambulatoires	14%	6%
Frais d'hospitalisation	5%	2%

Il est logique que le pourcentage d'extrapolations soit faible pour les frais d'hospitalisation, car étant donné l'importance des factures d'hospitalisation, celles-ci sont pratiquement toutes contrôlées. Seuls les grands CPAS ayant des hôpitaux sur leur territoire présentent aussi de nombreux « petits » frais d'hospitalisation, dont un échantillon est contrôlé et qui peuvent donc faire l'objet d'une extrapolation.

On constate une importante diminution du nombre de CPAS pour lesquels une extrapolation a eu lieu.

**Remarques :** vous trouverez ci-dessous une description des remarques les plus fréquemment formulées dans les rapports du service d'inspection. Le tableau ci-dessous reprend le pourcentage de la fréquence à laquelle ces remarques ont été adressées aux CPAS en 2015 et 2016.

	RA 2015	RA 2016
Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965	49%	35%
L'enquête sociale ne se traduit pas en rapports sociaux sans équivoque et concrets	37%	27%
Erreurs administratives	17%	17%
Erreurs en matière d'assurabilité	23%	15%
Ticket modérateur non remboursable récupéré auprès du SPP IS	25%	12%
Pas de demande d'aide signée pour les dossiers examinés	13%	11%
Pas d'examen de la caution si jugé nécessaire	17%	11%
Absence de factures (détaillées)	12%	13%
Les attestations d'aide médicale d'urgence sont régulièrement manquantes	6%	9%
Factures subsidiées deux fois	9%	4%
Modes de paiement régulièrement absents	3%	6%
Suivi de la situation en matière d'emploi	16%	11%
Recommandation de visites à domicile	30%	13%
Décision/notification manquante ou illisible (procès-verbal)	-	7%



Les principales remarques méritent une explication :

*1. Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965*

Cette remarque est souvent formulée parce que de nombreux CPAS commettent encore des erreurs au niveau des règles de remboursement de l'assurance maladie. De manière générale, on peut dire que les grands CPAS sont plus rigoureux en termes de remboursement des frais médicaux (recherche des numéros de nomenclature, remboursabilité des médicaments, etc.). Les plus petits CPAS ne disposent pas de personnel spécialisé ayant la connaissance sur ce qui peut être remboursé par le SPP IS. Ce sont surtout ces CPAS qui se voient appliquer des extrapolations pour plusieurs types de frais médicaux.

*2. Absence de rapports sociaux clairs et concrets reflétant l'enquête sociale*

Le service Inspection a lancé en 2013 une méthode de contrôle plus systématique des dossiers sociaux. Le nombre de dossiers contrôlés est calculé en fonction de la taille du CPAS ou des problèmes précédemment relevés (par ex., 6 dossiers pour un petit CPAS, 12 pour un CPAS moyen et 18 pour un grand CPAS). Depuis 2014, les dossiers sociaux sont systématiquement contrôlés dans tous les CPAS faisant l'objet d'une inspection. Il est par conséquent logique que la remarque revienne souvent. Pour plusieurs CPAS, c'était en fait la première fois que l'inspecteur soulignait le peu de rapports sociaux clairs et concrets. On peut dire que le niveau des rapports sociaux reste significativement inférieur à celui des rapports DIS. En effet, trop de CPAS rédigent des rapports sociaux peu élaborés concernant la situation sociale et de vie de l'intéressé.

Les données concrètes relatives aux moyens financiers du demandeur d'aide ou de son partenaire ne sont pas toujours présentes. Les informations indiquent parfois que le bénéficiaire est aidé par des amis, par la communauté, qu'il perçoit de modiques revenus issus d'un travail au noir, etc.

Alors que l'indigence et la situation sociale sont généralement abordées en détail dans les rapports DIS, c'est moins vrai pour ces dossiers - mais l'on note une évolution dans le bon sens.

*3. Erreurs administratives*

Il s'agit généralement du fait que les frais d'hospitalisation soient repris dans la rubrique des frais hospitaliers ambulatoires. Cette distinction est importante pour le remboursement des frais : pour les frais hospitaliers ambulatoires (pas de nuit passée à l'hôpital), le ticket modérateur n'est pas remboursé si le bénéficiaire dispose d'un revenu correspondant au moins à l'équivalent de revenu d'intégration. En revanche, il est toujours remboursé pour les frais d'hospitalisation (nuit à l'hôpital).

Une autre erreur administrative (mais bien moins fréquente que celle qui précède) consiste à soumettre les frais d'hôpital sur le formulaire DI (frais de médecin et de pharmacien).

Une troisième erreur administrative courante revient à imputer les frais sur le mauvais mois. C'est le mois au cours duquel les soins sont prodigués qui détermine la date à laquelle il faut introduire les frais. Une série de CPAS continuent à imputer les frais sur le mois où les factures leur parviennent.



#### 4. Erreurs en matière d'assurabilité

En cas d'affiliation avec effet rétroactif à une mutuelle, certains CPAS n'ont pas le réflexe de rembourser les frais qu'ils ont facturés au SPP IS. Compte tenu du caractère résiduaire de l'aide du CPAS, celui-ci doit récupérer auprès des mutuelles le coût de l'intervention et rembourser au SPP IS les avances consenties.

Il arrive encore qu'un remboursement soit demandé au SPP IS pour des personnes qui pourraient être affiliées à une mutuelle. Grâce aux flux de la BCSS, c'est un point que le CPAS doit contrôler, en vérifiant périodiquement s'il n'est pas possible d'affilier quelqu'un à une mutuelle. Dans cette optique, il n'est pas exceptionnel qu'un CPAS omette de contacter une mutuelle lorsqu'un bénéficiaire accède à l'emploi.

Enfin, il est souvent constaté que, dans un dossier contrôlé pour lequel l'assurabilité dans le pays d'origine doit être vérifiée par la CAAMI, le CPAS n'ait pas fait le nécessaire.

#### 5. Ticket modérateur non remboursable récupéré auprès du SPP IS

Dans le cas où le bénéficiaire et/ou son conjoint perçoit un revenu d'au moins l'équivalent du revenu d'intégration de sa catégorie, le ticket modérateur n'est pas remboursé par le SPP IS. De nombreux CPAS respectent cette règle, mais étant donné que cet élément est complexe, des erreurs sont régulièrement commises. Certains CPAS ont résolument choisi de ne plus jamais demander la récupération du ticket modérateur au SPP IS. D'autres ont préféré la lui demander systématiquement, du moins pour certains types de frais (souvent les frais de pharmacie) et laisse au service inspection le soin de récupérer ce qui ne devait pas être subsidié.

#### 6. Pas de demande d'aide signée pour les dossiers examinés

Le service Inspection a cessé en 2014 de contrôler la formalisation des demandes d'aide des personnes hébergées dans des ILA. Étant donné que la plupart des résidents d'ILA n'ont qu'une aide matérielle et que c'est Fedasil qui leur a attribué une structure d'accueil, la demande de remboursement des frais médicaux peut être considérée comme évidente.

Les 11% d'erreurs constatés concernent essentiellement les personnes en séjour illégal pour lesquelles aucune demande n'est formalisée ; le seul certificat d'aide médicale urgente délivré par le médecin fait office de demande d'intervention. L'inspecteur a clairement expliqué aux CPAS concernés que tout dossier d'aide sociale doit faire l'objet d'une demande introduite par le bénéficiaire et d'une décision du Conseil de l'aide sociale. À défaut, le dossier peut être refusé et la subvention récupérée. Les cas (exceptionnels) de personnes qui ne sont pas en mesure d'introduire une demande d'aide (parce qu'elles sont dans le coma, par exemple) ne sont évidemment pas visés.

#### 7. Pas d'examen de la caution si jugé nécessaire

Lorsque la personne provient d'un pays soumis à l'obligation de visa, ne demande pas l'asile et réside en Belgique depuis moins de 2 ans, les frais sont à charge de l'éventuel garant. C'est une étape importante de l'enquête sociale que de se renseigner le cas échéant auprès de l'Office des Étrangers quant à l'existence d'un garant. Nombreux sont les dossiers contrôlés où il fallait théoriquement s'informer sur l'existence d'une caution et où cela n'a pas été fait. L'inspection a cependant constaté que depuis 2015, de nombreux CPAS sont plus attentifs en la matière ; cela ne se reflète par contre pas encore dans les contrôles effectués en 2016 puisque ceux-ci portaient principalement sur les années 2013-2014.





*8. Recommandation de visites à domicile :*

Les résultats des visites à domicile ne sont pas repris en standard dans les rapports sociaux, même s'ils sont prévus dans la procédure des CPAS. Les visites à domicile ne sont pas obligatoires dans le cadre de la prise en charge des frais médicaux, mais la grande majorité des CPAS en effectuent. En règle générale, on peut dire que dans les CPAS où des visites à domicile (régulières) font partie de la procédure standard, le niveau des dossiers sociaux peut être évalué comme supérieur par rapport à ceux qui n'en effectuent que peu ou pas. En effet, les visites à domicile permettent de collecter des informations étayant les déclarations du bénéficiaire et permettant de démontrer plus facilement la situation d'indigence, surtout lorsqu'il s'agit de demandeurs d'aide illégaux. Les CPAS qui font l'objet de plusieurs remarques concernant leurs dossiers sociaux sont aussi ceux qui n'ont pas intégré les visites à domicile dans leur procédure standard.

*9. Suivi de la situation en matière d'emploi*

Dès le moment où le bénéficiaire obtient un permis de travail, le CPAS doit effectuer un suivi quant à son éventuel parcours professionnel. En effet, à partir du moment où une personne travaille, il est nécessaire d'examiner la possibilité de son affiliation à une mutuelle. Rares sont les CPAS qui incluent ces informations dans leurs rapports sociaux.

*10. Décision/notification manquante ou illisible*

Si le CPAS introduit des coûts auprès du SPP IS ou crée une carte médicale, une décision du Conseil de l'action sociale est nécessaire. L'on vérifie si cette décision a été prise, si elle a été notifiée au demandeur et si les périodes d'introduction des coûts sont couvertes par une décision. Enfin, on vérifie si la notification de la décision est lisible pour le demandeur (vérifier par exemple que ce n'est pas le simple procès-verbal du Conseil qui a été envoyé).



## **2.2. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 02 /04/1965 RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE DES SECOURS ACCORDES PAR LES CPAS**

Ce contrôle concerne les subsides accordés par le SPP IS aux CPAS dans le cadre de la loi du 02/04/1965 susnommée et de l'arrêté ministériel du 30/01/1995 réglant le remboursement par l'Etat des frais relatifs à l'aide accordée par les CPAS à un indigent qui ne possède pas la nationalité belge et qui n'est pas inscrit au registre de population.

### **CPAS contrôlés**

En 2016, 282 contrôles de CPAS ont été prévus.

- 268 contrôles ont été effectués.
- 14 contrôles prévus ont été transférés sur le planning de 2017 (non contrôlés en 2016).

Autrement dit, 95,03% du planning 2015 a été réalisé, et 45,50 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés.

### **Subsides pour l'année 2016 :**

Les subventions de l'état pour l'année 2016 se sont chiffrées à 150.308.316,04 €. (Équivalent de revenu d'intégration, allocations familiales, prime de naissance et frais de logement,).

### **Récupération**

Les contrôles effectués en 2016 ont permis de récupérer des subventions pour un montant de 2.047.467,93€

Cette récupération porte sur les constatations suivantes :

- Différence avec les dépenses des CPAS : pas de dépenses dans la comptabilité des CPAS, mais déclaration/subvention auprès du SPP IS.
- Recettes CPAS : recettes non transmises au SPP IS.

Ce montant représente 1,36 % des subventions totales pour l'année 2016.

Il n'y a eu aucune récupération pour 135 CPAS contrôlés. Enfin, 10 CPAS n'avaient reçu aucune subvention pour les années planifiées.



### **Exercices contrôlés**

Le nombre d'exercices contrôlés dépend de la taille du CPAS.

Le dernier exercice contrôlé par CPAS est soit 2012, soit 2013 ou 2014. La répartition des années clôturées est la suivante :

2 contrôles jusqu'en 2012

25 contrôles jusqu'en 2013

241 contrôles jusqu'en 2014

### **Constatations à l'occasion des contrôles effectués**

Ce contrôle ne donne plus lieu à des difficultés spécifiques.

Dans la plupart des CPAS, il prend la forme d'un contrôle de toutes les dépenses et recettes.

Dans les CPAS qui traitent encore un nombre important de dossiers, le contrôle s'effectue sur la base d'un échantillon qui sera suivi par une extrapolation des résultats en fonction des règles fixées dans le manuel d'inspection.

En utilisant des listes actualisées que le service ICT du SPP IS met à la disposition des inspecteurs, les contrôles sont à présent plus fluides et le risque d'erreurs de calcul est réduit.

Depuis 2015, les dossiers en matière d'emploi dans le cadre de l'article 60§7 ne sont plus contrôlés par le service d'inspection du SPP IS. (matière régionalisée).



### 2.3. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE

Ce contrôle concerne les subsides accordés par le SPP Is aux CPAS dans le cadre de la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale

#### CPAS contrôlés

311 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2016.

- 291 inspections sont clôturées
- 20 inspections n'ont pas été réalisées

Au terme de l'exercice, 93,57 % du planning 2016 a été réalisé ce qui signifie que 49 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés. Ceci reste relativement stable par rapport à 2015.

#### Subvention contrôlée

Une subvention totale de **825.152.772,10 €** a été accordée en 2016 pour l'ensemble des CPAS. Le montant contrôlé est de **701 746 452,63 €** soit 85 % de la subvention totale, soit +/- 3% de moins qu'en 2015.

100 CPAS ont bénéficié d'une subvention supérieure à 1 000 000 €. Sur ces 100 CPAS, 73 ont été contrôlés pour un total de subvention de 645 721 903,59 €.

#### Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de **6 057 187,80 €** de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

Ce montant représente 0,94 % de la subvention contrôlée soit une légère tendance à la baisse par rapport à 2015 s'expliquant, entre autre, par le fait que le contrôle d'un grand CPAS, générant les autres années d'importantes récupérations, n'en a généré aucune en 2016.

#### Exercices contrôlés

La dernière année contrôlée par CPAS est 2012, 2013, 2014 voire même 2015 selon les CPAS

La répartition des années clôturées est la suivante :

- 2 contrôles jusque 2012
- 44 contrôles jusque 2013
- 244 contrôles jusque 2014
- 1 contrôle jusque 2015



## Région de Bruxelles Capitale

Pour la Région de Bruxelles qui représente une subvention totale de **242 804 710,90 €** en 2016, 16 CPAS ont été contrôlés.

La récupération liée aux seuls CPAS de la Région de Bruxelles est de **2 741 216,56€** soit 45,25% de la récupération totale en 2016.

En 2016, nous constatons que les CPAS de la région de Bruxelles Capitale génèrent à eux seuls près de la moitié des récupérations inspection.

## Remarques et recommandations le plus souvent émises à la suite des contrôles

### *- contrôle des recettes sur bénéficiaires*

Lorsque les CPAS ne notifient pas leurs recettes sur bénéficiaires, les inspecteurs leur recommandent de le faire afin d'éviter des récupérations inspection portées sur une année budgétaire différente de celle à laquelle ces récupérations se rapportent.

### *- Utilisation erronée des formulaires C et D (formulaires nécessaires à la transmission d'information au SPP Is et aux demandes/remboursements de subventions)*

Lorsque le CPAS choisi de rembourser ses recettes via un formulaire C plutôt qu'un D, non seulement le travail d'inspection s'en voit d'avantage complexifié mais en outre le CPAS prend le risque de procéder deux fois au remboursement d'une même recette ce qui se rencontre de plus en plus régulièrement mais ne sera pas forcément soulevé par l'inspection si le résultat de l'analyse des chiffres en dépenses est <1% d'erreur.

De plus, en procédant de la sorte, certains CPAS remboursent à l'Etat des recettes restées à l'état de droit constaté mais non encore perçu.

Enfin, ces CPAS se privent de leurs frais de dossiers, ceux-ci étant régularisés lors de l'introduction d'un formulaire C.

Ces remarques se répètent par rapport à 2015.



## 2.4. VOLET JURIDIQUE ET PROCEDURE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE

Ce contrôle porte sur l'application correcte par les CPAS des dispositions telles que prévues dans la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale. Il se réalise par l'analyse d'une sélection aléatoire de dossiers.

L'inspection de ces dossiers DIS porte sur différents aspects :

- Le respect, par les CPAS, de la procédure en matière de droit à l'intégration sociale
- l'examen, dans ces dossiers, des conditions d'octroi relatives au droit à l'intégration sociale
- Le paiement correct, pour ces dossiers sélectionnés, du juste montant de revenu d'intégration dû aux bénéficiaires
- Le taux et le montant corrects des subsides fédéraux pour ces dossiers sélectionnés

### CPAS contrôlés

262 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été planifiés en 2016.

- **248 inspections sont clôturées**
- **14 inspections n'ont pas été réalisées**

Au final, **94,65 %** du planning 2016 a été réalisé, ce qui signifie que **42,10 %** des CPAS de Belgique ont été contrôlés pour un total de 4205 dossiers.

### Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de **288.584,57€** de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

### Analyse

Sur les 4.205 dossiers contrôlés, 3.632 erreurs/remarques ont été constatées/formulées, sachant que dans un même dossier, plusieurs erreurs ont pu être constatées.

Le tableau ci-dessous est relatif aux erreurs/remarques constatées lors des inspections. Un relevé comparatif des 6 dernières années a été réalisé.



Type d'erreurs ou remarques (*)	Pourcentage 2012	Pourcentage 2013	Pourcentage 2014	pourcentage 2015	pourcentage 2016
Procédure et tenue des dossiers	44%	62%	70%	68,9%	69,9%
Projets individ.d'intégration	19%	14%	13%	17,5%	16,9%
Sans – abris	4%	2%	1,3%	2,3%	2,5%
Etrangers non-inscrits au RP	1%	0,42%	2,3%	0,3%	Intégré dans la procédure
Droit inexistant	3%				
Erreurs de catégories	1%				
Erreur de calcul	2%				
Retrait	4%				
Problème d'encodage (erreur de subvention)	8%		2,1%		5,4%
Créances alimentaires	1%	0,55%	0,7%	0,3%	0,1%
Art 35		0,40%	1,0%	0,5%	1,2%
Autres	2%	14,72%	10%	1,1%	3,8%

(\*) : Plusieurs erreurs/remarques peuvent être constatées dans un seul et même dossier

	Nombre d'erreurs	%
PROCEDURE ET TENUE DES DOSSIERS	2543	<b>69,9%</b>
PIIS	615	<b>16,9%</b>
SANS-ABRI	92	<b>2,5%</b>
Créances alimentaires	4	<b>0,1%</b>
Art 35	43	<b>1,2%</b>
Subventions	196	<b>5,4%</b>
Divers	139	<b>3,8%</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>3632</b>	

Analyse approfondie de la procédure:	Nombre d'erreurs	%
Accusé de réception	102	<b>2,81%</b>
Formulaire de demande	231	<b>6,35%</b>
Visite à domicile	342	<b>9,41%</b>
Enquête sociale	507	<b>13,94%</b>
Pièces justificatives	71	<b>1,95%</b>
Notifications	483	<b>13,28%</b>
Octroi	150	<b>4,13%</b>
Retrait	72	<b>1,98%</b>
Refus	119	<b>3,27%</b>
Contrôle BCSS	466	<b>12,82%</b>

Comme indiqué ci-dessus, **69,9%** des erreurs constatées ou remarques formulées concernent la procédure relative au droit à l'intégration sociale et la tenue des dossiers sociaux.

Ce chiffre est en augmentation constante depuis 5 ans.



Les remarques et recommandations concernent essentiellement l'enquête sociale (13,94%), les notifications (13,28%), le contrôle des flux de la BCSS (12,82%) et les visites à domicile (9,41%).

- Les remarques sur l'enquête sociale portent sur le contenu de celles-ci : incomplètes, mal rédigées, laconiques, ....
- Au niveau des notifications, les remarques portent sur leur contenu (ex : libellé incorrect, méthode de calcul des ressources manquantes,...) et/ou l'absence de celles-ci dans le dossier.
- Pour le contrôle des flux de la BCSS, les remarques sont liées à l'absence des consultations des flux lors de l'enquête sociale. En effet, beaucoup de CPAS favorisent encore la recherche de pièces de la part des usagers alors les informations contenues dans ces pièces sont souvent consultables via BCSS et cela peut parfois devenir un motif de refus si les demandeurs ne s'exécutent pas (ce qui n'est plus acceptable car, pour rappel, cette consultation par les CPAS lors de l'enquête sociale est obligatoire depuis 2014).
- En ce qui concerne les visites à domicile, les remarques portent à la fois sur l'absence de ces visites mais aussi sur l'absence de compte rendu de celles-ci dans le dossier. En effet, de nombreux travailleurs sociaux n'indiquent pas dans l'enquête sociale si la visite a été réalisée et, si elle n'a pas pu l'être, en donner les raisons.

Les autres remarques ou erreurs significatives sont les suivantes :

- Les projets individualisés d'intégration sociale (16,9%): Les remarques formulées à l'issue des inspections concernent essentiellement l'absence du PIIS dans le dossier, les demandes de subvention liées à ces PIIS demandées alors que les conditions ne sont pas remplies ainsi que les évaluations (inexistantes et/ou très laconiques).

Analyse approfondie des PIIS	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	109	3,0%
Contenu non adapté	88	2,4%
Demande de subvention en dehors de la date de la signature du contrat.	137	3,8%
Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	55	1,5%
Signé hors délai des 3 mois pour les jeunes de - de 25 ans	7	0,2%
Évaluations manquantes	183	5,03%
Ressources Job étudiants mal prises en compte	15	0,4%
Pièces justificatives manquantes	9	0,2%





- *Demande des subventions (5,4%)* : le problème est à la fois lié à une subvention réclamée par le CPAS auprès du SPP Is mais non due et/ou à une subvention due au CPAS mais non réclamée auprès du SPP Is.

Analyse approfondie des problèmes de subventions	Nombre d'erreurs	%
Subvention réclamée mais non due	114	<b>3,14%</b>
Manque à recevoir du CPAS (subvention non réclamée au SPP Is)	82	<b>2,26%</b>

- *Divers (3,8%)*

Analyse approfondie des divers	Nombre d'erreurs	%
Prime à l'installation concernée par la Loi Organique et non le DIS	7	<b>0,21%</b>
Décision non prise	20	<b>0,59%</b>
Décision non notifiée	6	<b>0,18%</b>
Erreur dans la décision (en cause : pas de relecture par le ou la responsable du service social)	9	<b>0,27%</b>
Pas de proposition dans le rapport social	4	<b>0,12%</b>
Octroi d'un « forfait » Revenu d'intégration	3	<b>0,09%</b>
Absence de notification des refus au SPP Is	3	<b>0,09%</b>
Avantages en nature (loyer fictif)	3	<b>0,09%</b>
Date du PIIS non conforme avec le contenu	6	<b>0,18%</b>
Pécule de vacances (erreur de calcul)	3	<b>0,09%</b>
Allocations familiales (procédure)	3	<b>0,09%</b>
Autres	72	<b>1,98%</b>

Comme pour l'année 2015, la plupart des remarques résultent d'un manque de suivi administratif dans les dossiers ainsi qu'un manque de connaissance de la Loi.

- *Afin de pallier à ces difficultés, les inspecteurs ont suggéré aux CPAS de :*
  - prendre connaissance des manuels, circulaires disponibles sur le website du SPP Is;
  - de désigner un coordinateur social (responsable/chef de service) afin d'assurer l'uniformité de la composition et gestion des dossiers ainsi que l'uniformité des rapports sociaux relatifs aux demandes d'aide.



- De participer aux rencontres provinciales organisées par le SPP Is deux fois/an et ce, afin de pouvoir prendre connaissance des différents thèmes qui sont proposés (ex : PIIS, enquête sociale, accueil dans les CPAS,...)
- De profiter du débriefing organisé par l'inspecteur à la fin de chaque inspection afin de poser toutes les questions pour lesquelles les travailleurs sociaux rencontrent encore des difficultés.



## 2.5. LE FONDS SOCIAL MAZOUT

Le contrôle du Fonds social mazout a été effectué dans le cadre de la loi-programme du 27/12/2004 et de différentes dispositions de la loi du 20/07/2005. Les moyens de ce fonds sont mis à la disposition des CPAS par le secteur.

Le service Inspection effectue un double contrôle, à savoir :

1. Le contrôle du droit et de la procédure sur un échantillon de dossiers. Ce contrôle est réalisé conformément aux directives prévues dans le manuel d'inspection;
2. Le contrôle comptable : il consiste en une analyse comparative entre toutes les dépenses et recettes relevées dans la comptabilité du CPAS et celles notifiées au SPP Is. (sur la base du grand livre des dépenses et de l'article budgétaire défini par les régions).

### CPAS contrôlés

En 2016, 141 contrôles de CPAS ont été prévus.

- 129 contrôles ont été effectués.
- 12 contrôles prévus ont été transférés sur le planning de 2017 (non contrôlés en 2016).

Autrement dit, 91,49 % du planning 2016 a été réalisé, et 21,90 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés.

### Exercices contrôlés

Les contrôles effectués en 2016 portent sur la période 2014.

La fréquence des contrôles est de 1 fois tous les 3 ans.

### Total des subsides 2014

En 2014, le total des subsides attribué aux CPAS s'est établi à 19.184.906,52 €

### Récupération

3.239,32 € ont été récupérés.

Ce montant représente 0,00017 % du total des subsides pour l'année 2014.

### Remarques générales

Après plusieurs années de contrôle, il a été constaté que la majeure partie des CPAS respectaient correctement la procédure d'attribution de cette prime.



Les recouvrements sont notamment dus :

- à une différence financière entre la comptabilité du CPAS et les chiffres connus et subsidiés par le SPP IS
- à l'absence de justificatifs pour le statut d'allocation majorée ou de revenus majorés (l'intéressé ne correspond pas au groupe-cible)
- à la livraison de pétrole de type B au lieu de mazout de chauffage de type C
- au fait que la demande ait eu lieu 60 jours après livraison

Le contrôle des dépenses permet régulièrement de constater une différence entre les chiffres de la comptabilité du CPAS et les états de paiement du SPP IS. Cette différence est imputable au fait que certains CPAS ne se basent pas sur la date de la décision pour imputer sur un exercice comptable donné, mais bien sur la date de paiement. Les déclarations par année doivent s'effectuer sur la base de la date de la décision. De ce fait, il arrive que l'inspecteur doive encore chercher les paiements dans des exercices précédents ou suivants.

Un CPAS a fait à juste titre remarquer que dans le cas d'une attribution pour l'occupant d'un appartement, il peut y avoir plusieurs demandes par an (à chaque fois que la citerne est remplie), à chaque fois pour de petits montants. Une application du règlement forfaitaire pourrait éventuellement être envisagée dans cette situation particulière.

Il existe trois catégories de personnes pouvant bénéficier de l'allocation mazout. Les personnes de la catégorie 3 doivent remplir 2 conditions :

- Règlement collectif de dettes ou médiation de dettes
- **Et** ne pas être en mesure de payer la facture, ce fait devant être attesté dans le rapport social

Cette 2<sup>e</sup> condition est parfois oubliée.



---

## 2.6 PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE– LUTTE CONTRE LA PAUVRETE INFANTILE

### **Introduction :**

L'exclusion des personnes défavorisées se situe dans tous les domaines de la vie, y compris dans la vie sociale, culturelle ainsi que sur les réseaux numériques. En effet, la participation à la société de l'information est aujourd'hui, plus que jamais, un droit élémentaire constitutif de la dignité humaine.

*L'inclusion active des plus démunis, dans la société actuelle, reste un défi en Belgique. La lutte contre la pauvreté infantile également. Elle reste une priorité dans notre pays.*

Dans ce cadre, l'ensemble des activités organisées, dans les deux subsides, ont pour but de stimuler les bénéficiaires des CPAS en favorisant leur autonomie par leur participation à leur intégration sociale.

Ces initiatives doivent se distinguer d'un trajet d'insertion professionnelle.

Le rôle des CPAS est de mettre en place des projets, pour lesquels ils perçoivent des subsides du SPP Is au bénéfice des usagers, selon une répartition équitable des avantages acquis par le groupe-cible.

### **CPAS contrôlés :**

Les contrôles de l'année 2016 portaient sur l'exercice 2014.

Sur les 589 CPAS, 206 ont été visés par un contrôle du SPP Is, soit un pourcentage de 34,97% de CPAS contrôlés.

### **Subvention pour l'année contrôlée :**

L'arrêté royal 2014 fixe un budget de 6.829.000€ dans son article 4 pour le volet « participation et activation sociale » ainsi qu'un montant de 4.309.000€, dans son article 6, pour le volet « lutte contre la pauvreté infantile ».

Le montant des subsides réellement utilisés pour cet exercice, était de 8.315.434,42€, soit 74,66 % de la subvention possible déterminée par AR.

### **Récupération :**

Au cours de ces inspections, un montant global de 52 340,05€ de subvention trop perçue par les CPAS pour l'année contrôlée (2014) a été récupéré.

Ce montant représente 0,63% de la subvention contrôlée



## Remarques et recommandations le plus souvent émises à la suite des contrôles

Les remarques/suggestions/conseils généraux et spécifiques notifiés aux CPAS à l'issue des contrôles 2016 restent sensiblement les mêmes que ceux formulés en 2015. Cependant, ils évoluent progressivement en fonction des tendances des activités et/ou des bonnes ou mauvaises pratiques des centres. En voici un échantillon non exhaustif :

- **les activités collectives** : il convient de conserver une liste datée et, si possible, signée par les bénéficiaires qui ont participé à l'activité ; à défaut, une attestation sur l'honneur de l'établissement qui a mis en œuvre une telle activité ;
- **la clé de répartition** : si le CPAS organise ou veut soutenir une activité destinée à des bénéficiaires et à des non bénéficiaires de l'aide du CPAS, seul le financement destiné aux bénéficiaires sera pris en charge (= règle de proportionnalité). Par conséquent, il conviendra d'appliquer une clé de répartition sur les frais encourus pour des activités variées et de la présenter lors de l'inspection;
- **Les conventions/ La sous-traitance** : les conventions doivent être signées avec les partenaires qui organisent les activités pour les usagers du CPAS. Elles doivent préciser les modalités de l'activité (lieu, date, % subside du CPAS dans partenariat, type d'activité, prix, etc), la proportionnalité des personnes bénéficiaires du CPAS dans l'ensemble de l'activité. En effet, il n'est pas envisageable d'accepter des activités dans lesquelles le CPAS aurait participé forfaitairement au financement sans pour autant les distinguer clairement car dans ce cas, l'inspection serait dans l'impossibilité de faire la part des choses réellement payées et éligibles pour le CPAS dans ces activités.  
Le CPAS devra donc obligatoirement contrôler les pièces justificatives fournies par l'organisation exécutante afin d'en vérifier leur légitimité.
- **les demandes de remboursement d'une activité par des bénéficiaires** : obtenir un reçu ou une preuve de paiement par le bénéficiaire lui-même ou l'établissement qui organise cette activité;
- **la facturation**: Pour chaque activité, le CPAS doit obligatoirement veiller à avoir une facturation claire (ex. : date de l'activité, nombre de tickets achetés, etc.) et en particulier lorsque celle-ci n'a pas été réalisée par le CPAS (ex : une ASBL, un établissement scolaire, etc.); de même, il est nécessaire que les libellés soient clairs au sein des documents comptables soumis à l'inspection de façon à constater que les dépenses inscrites à l'article budgétaire contrôlé sont bien dues via ce subside.
- **les enquêtes sociales et les dossiers sociaux** : pour les activités individuelles, il est souhaitable que le service social initie une enquête sociale succincte pour justifier l'octroi d'une aide individuelle. En effet, chaque aide individuelle doit être motivée et présentée au Conseil de l'Action sociale afin d'obtenir son approbation.



- **Pas ou peu d'utilisation des subsides:** l'inspection souligne qu'il est dommageable pour la population locale que les subsides octroyés dans le cadre du Fonds de participation et activation sociale ne soient pas utilisés afin de permettre aux bénéficiaires de s'ouvrir à plus de découvertes.

**Grille actualisée des activités et mesures acceptées et/ou refusées dans le cadre de ce fonds :**

Afin d'aider les CPAS à une utilisation optimale du fonds, une grille des activités acceptées et/ou refusées par le SPP Is a été actualisée par le service inspection et publiée sur le website de l'administration.



## I.7 LE FONDS GAZ ET ELECTRICITE

La base légale de ce fonds est la loi du 4 septembre 2002.

L'arrêté royal du 14 février 2005 fixe l'exécution de la loi de 2002. Les subsides sont répartis entre les CPAS chaque année, par arrêté royal.

### CPAS contrôlés

200 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2016.

- 181 inspections sont clôturées
- 19 inspections n'ont pas été réalisées

Au final, 90% du planning 2016 a été réalisé ce qui signifie que 34% des CPAS de Belgique ont été contrôlés, ce qui correspond à la moyenne annuelle prévue pour ce contrôle.

### Subvention pour l'année 2016

Une subvention totale 55.493.429,58 € a été accordée en 2016 pour l'ensemble des CPAS. Ce montant est subdivisé en deux postes :

1) le subventionnement des membres du personnel du CPAS liés aux services de médiation ou affectés spécifiquement à ce fonds.

39.444.458,66 € de subsides ont été versés à cet effet en 2016

2) L'octroi d'une aide sociale financière pour l'apurement des dettes et des mesures dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie.

16.048.970,92 € ont été versés à cet effet en 2016

### Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de 205.401,39 € de subvention trop perçue a été récupéré et un montant de 195,05€ a été remboursé à un CPAS. Ce qui signifie que 30,8% des CPAS contrôlés ont fait l'objet d'une régularisation.

Les récupérations ont porté sur deux types de frais :

- Art 4, frais de personnel
- Art 6, frais d'aide sociale





## Exercice contrôlé

L'exercice budgétaire contrôlé en 2016 est l'exercice relatif à l'année 2014.

## Analyse :

### Frais de personnel:

Lors des contrôles, le CPAS doit prouver que les subsides demandés dans le rapport annuel et destinés aux membres du personnel liés aux services de médiation ou affectés spécifiquement à ce fonds ont bien été mis à profit dans ces services. Le temps qu'ils consacrent aux dossiers d'aide sociale ou de prévention est considéré comme forfaitaire.

En ce qui concerne les frais de personnel, le contrôle n'est pas ciblé sur l'examen de l'emploi du temps, mais porte sur la comptabilité, avec comme règle principale que les frais de personnel bruts doivent au moins correspondre aux subsides perçus.

Le trop perçu relevé par les contrôles s'explique de deux façons :

1. Certains CPAS ont cumulé la subvention gaz et électricité avec des points APE (gesko) pour un même travailleur et ont, ainsi, cumulé plus de 100% de subsides pour couvrir un salaire
2. Pour certains travailleurs déclarés, le montant global du salaire n'atteint pas le montant de la subvention octroyée.

### Aide sociale et prévention:

Une récupération a été effectuée lorsque les conditions n'étaient pas satisfaites:

Pour qu'un dossier soit subsidié dans le cadre de ce fonds, deux conditions doivent être remplies. Le bénéficiaire doit être endetté et doit être dans l'incapacité de payer ses factures de gaz et d'électricité. La pratique qui consiste à octroyer à chaque bénéficiaire un supplément sous la forme d'une allocation énergétique forfaitaire à charge du Fonds gaz et électricité n'est pas acceptée.

Le CPAS doit également prouver que les factures sont prises en charge. Il ne doit pas uniquement s'agir d'une facture de régularisation que l'intéressé(e) ne peut payer. Il peut aussi s'agir d'une facture mensuelle ordinaire que l'intéressé(e) n'est plus en mesure de régler. Une copie de la facture en question doit être jointe au dossier.

Dans la plupart des cas, satisfaire les deux conditions ne pose aucun problème. La plupart du temps, les factures de gaz et d'électricité révèlent un problème de paiement général. Si une facture d'acompte n'est pas encore exigible, par exemple, et si, compte tenu du surendettement du demandeur d'aide, il apparaît clairement que ce dernier n'est plus en mesure de régler ladite facture, une intervention du Fonds peut être



acceptée. Il en va de même pour le chargement d'un compteur à budget dans le cadre de ce Fonds. Les arriérés de loyers sont également acceptés, au même titre que les frais forfaitaires gaz et électricité éventuellement compris dans le loyer. Dans ces cas, une évaluation concrète est nécessaire, mais quoi qu'il en soit, il doit toujours être question de problèmes de règlement de factures de gaz et d'électricité.

Lorsqu'il reste un solde en fin d'année dans le budget du CPAS et que celui-ci l'épuise sous le libellé « aides diverses », l'introduction de ces aides via le rapport unique ne peut être acceptée car il n'est pas possible de vérifier que les conditions d'octroi sont justifiées

Le service inspection attire également l'attention des CPAS sur le fait que si l'aide octroyée est récupérable, les recettes éventuellement perçues sur cette aide récupérable doivent être mentionnées dans la déclaration annuelle faite au SPP Is via le rapport unique. Cependant le service inspection propose régulièrement aux CPAS de ne plus octroyer cette aide sous forme d'une avance récupérable compte tenu des difficultés financières dans lesquelles se trouvent les demandeurs.

Enfin, le service inspection a rappelé à certains CPAS que les frais introduits dans le Fonds doivent être à la charge du CPAS. Si les dépenses prises en charge sont financées avec les ressources mensuelles du bénéficiaire gérées par le service social, elles ne doivent pas être intégrées dans le Fonds.



## I.8 LE FONDS SOCIAL EUROPEEN

### **Introduction**

L'axe I du programme opérationnel fédéral FSE est un moyen de financement instauré par la Commission européenne.

L'objectif est de promouvoir les parcours d'activation sociale et professionnelle, en développant ou en actualisant les compétences sociales et professionnelles des plus défavorisés afin d'améliorer leur aptitude à l'emploi.

Cette mesure contribue donc principalement à insérer ces personnes sur le marché du travail.

La partie « intégration sociale » comprend deux types de projet :

- les pré-trajets d'activation (cf. site web [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) : manuel descriptif du Programme opérationnel Fonds social européen 2007-2013) ;
- les trajets d'insertion socioprofessionnelle (cf. site web [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) : manuel descriptif du Programme opérationnel Fonds social européen 2007-2013) ;

Ces 2 types de projet peuvent être menés sur plusieurs années mais le financement est annuel et proportionnel.

En Belgique, l'autorité de gestion responsable de cette mesure est le service public fédéral de programmation Intégration sociale (SPP IS). Son rôle est de gérer l'axe I (« stimuler les parcours en activation sociale et professionnelle »).

L'autorité de gestion a mandaté le service Inspection pour effectuer les contrôles dans les CPAS.

Les contrôles administratifs et comptables ont pour but de garantir au SPP IS et aux auditeurs externes que les Centres publics d'action sociale exécutent correctement les projets FSE relevant de l'Axe I du programme.

La tâche du service Inspection consiste donc à faire en sorte que les instructions définies par la Commission européenne soient respectées.

Étant donné que la cellule FSE du SPP IS contrôle déjà ces projets à distance et sur place (de manière préventive et/ou répressive), le service Inspection a identifié des points de contrôle spécifiques complémentaires.



## Analyse chiffrée des contrôles

### Promoteurs et exercices contrôlés

Le planning 2016 prévoyait le contrôle de 12 projets dont 7 en Région Flamande, 4 en Région Wallonne et 1 en Région bruxelloise. Toutes les inspections ont été effectuées.

Le service d'inspection a contrôlé ce qui suit :

### Subside contrôlé

Le contrôle du service d'inspection se déroule comme suit : contrôles des projets clôturés sur la base de la déclaration de créance (DC) fournie par l'autorité de gestion au premier trimestre de l'exercice 2016.

Un total de 100 projets Axe I ont été repris dans la demande de paiement à la Commission Européenne, pour un montant total de 11.257.341,53€ (avant contrôles) ou 10.988.343,32€ (après contrôles).

La partie FSE de ces 100% se chiffre à 5.004.540,49€ (après contrôles).

Le montant contrôlé pour les 12 projets s'établit à 1.287.361,84€ soit 11,44% des coûts totaux des trajets FSE des DC fournies par l'autorité de gestion.

### Résultats des inspections :

Ces contrôles ont permis de constater qu'un montant de 39.763,81€ n'avait pas été réclamé/perçu et qu'un montant de 10.753,64€ avait été octroyé indûment. Ces montants ont été transmis pour régularisation à l'autorité de gestion.

## Analyse qualitative, remarques et recommandations

Le service d'inspection a toutefois encore constaté quelques points à améliorer, et a émis les recommandations suivantes à l'intention des promoteurs contrôlés :

- **contrôle des listes de présence** : le service inspection a encore constaté des différences entre les heures mentionnées sur place lors du contrôle et celles qui ont été saisies dans la base de données (y compris au désavantage du CPAS), et il arrive que des signatures soient manquantes.
- **Contrôle des coûts salariaux des accompagnateurs** : le service inspection a constaté occasionnellement des erreurs dans le calcul du coût salarial sur la base de fiches de salaire et d'affectations au projet FSE de certains accompagnateurs, des erreurs dans le calcul des primes de fin d'année, des doubles subsides.



- **Contrôle accords de coopération** : le service inspection a constaté lors du contrôle des différences entre le nombre d'heures effectivement prestées et les heures mentionnées dans l'accord de coopération

**À partir de 2017, la programmation FSE est clôturée et par conséquent, le service inspection n'effectuera plus de contrôles.**



## I.9 ANALYSE DES PROCESSUS

### Introduction :

Depuis 2015, le Service Inspection a débuté la mise en œuvre de sa nouvelle mission : la réalisation d'analyses des processus mis en place par les CPAS pour la gestion des matières subventionnées par le SPP IS.

Ces analyses s'inscrivent dans le cadre de la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'État fédéral, plus particulièrement en ses articles 121 et 122. L'article 122 précise notamment que « par le seul fait de l'acceptation de la subvention, le bénéficiaire reconnaît à l'État le droit de faire procéder sur place au contrôle de l'emploi des fonds attribués ». Il appartient à l'administration de décider de la façon dont elle organise ce contrôle. Il a donc été décidé, en complément aux inspections effectuées depuis plusieurs années, de mettre en place ces procédures d'analyse des processus.

Ces analyses menées par le Service Inspection doivent permettre :

- d'aider les CPAS à mettre en place et / ou d'améliorer des processus de gestion ;
- d'assurer la bonne gestion des subsides de l'État fédéral ;
- de garantir à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable, mission première du SPP Is ;
- d'appliquer une politique préventive en matière de fraude éventuelle.

Pour ce faire, il s'agit de réaliser une analyse de la gestion et de la mise en œuvre par les services des CPAS des processus inhérents aux matières subventionnées par le SPP Is, ainsi qu'une analyse de la gestion et de la mise en œuvre du contrôle interne relatif à ces processus. Ensuite, il s'agit de formuler d'éventuelles recommandations pour améliorer, si nécessaire, la gestion et la mise en œuvre des processus, et / ou la gestion et la mise en œuvre du contrôle interne.

### Description de la procédure :

Dans le cadre de cette analyse, les éléments suivants sont examinés :

- les parties prenantes impliquées dans la gestion des processus concernés par les matières subventionnées par le SPP Is ;
- les outils de gestion et de contrôle interne utilisés par ces différentes parties prenantes ;
- les procédures mises en place par le CPAS et la gestion de l'information au sein des services ;
- la réalisation des objectifs des différents processus et les éventuels moyens de les améliorer ou de les optimiser ;
- les risques et leur éventuelle survenance dans la gestion des processus ainsi que les outils de contrôle interne mis en place ou qui pourraient l'être afin de réduire ces risques.



Cette analyse se déroule en 6 étapes :

- une préparation de la part du CPAS afin de réfléchir au sein des services aux éléments ci-dessus listés ;
- une préparation de la part de l'inspecteur sur base de la préparation réalisée par le CPAS et sur base des informations relatives au CPAS concerné disponibles au SPP Is ;
- une rencontre au sein du CPAS entre l'inspecteur et les différents responsables des processus examinés ;
- la rédaction d'un rapport par l'inspecteur et sa transmission au CPAS ;
- la mise en œuvre par le CPAS des recommandations décidées de concert entre les responsables rencontrés et l'inspecteur ;
- l'évaluation lors de l'analyse suivante.

### **Analyses réalisées en 2016 :**

En 2016, 59 CPAS ont fait l'objet d'une analyse des processus, soit 32 de plus qu'en 2015 :

- 33 analyses ont été réalisées en Wallonie ;
- 26 ont été réalisées en Flandres ;
- les CPAS bruxellois n'ont pas fait l'objet de cette analyse en 2016 (ce qui sera en revanche le cas en 2017).

Ces analyses ont été menées par 5 inspecteurs du côté francophone, et par 7 inspecteurs du côté néerlandophone.

### **Conclusions des analyses réalisées en 2016 :**

- **Plan d'action / risques prioritaires :**

A l'issue de l'analyse, un plan d'action est rédigé par l'inspecteur en collaboration avec le CPAS. Ce plan d'action indique notamment les risques sur lesquels la priorité d'action serait donnée d'ici la prochaine analyse.

Du côté francophone :

En moyenne, entre **4 et 5 risques** sont identifiés comme prioritaires dans le plan d'action ; le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 2 risques, le nombre maximum était de 12 : 15 plans d'actions comptaient entre 2 et 4 risques identifiés comme prioritaires, 16 plans d'actions en comptaient entre 5 et 8, 2 plans d'action en comptaient 10 et 12.

Ces risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **4 à 5 processus différents** ; le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 1, le nombre maximum était de 9 processus différents.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **l'enquête sociale** (49 risques identifiés comme prioritaires pour les 33 CPAS) et



ensuite les processus du **paiement** et de la **demande de subvention** (26 risques pour chacun des deux processus). Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de l'orientation du demandeur vers une autre institution (3 risques pour les 33 CPAS), et ensuite le processus de la notification ainsi que celui du transfert vers un autre CPAS (10 risques pour chacun de ces deux processus).

Du côté néerlandophone :

En moyenne, entre **8 et 9 risques** sont identifiés comme prioritaires dans le plan d'action ; le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 3 risques, le nombre maximum était de 21 : 7 plans d'action comptaient entre 3 et 5 risques identifiés comme prioritaires, 7 plans d'action en comptaient entre 6 et 8, 5 plans d'action en comptaient entre 10 et 15, 3 plans d'action en comptaient entre 16 et 21.

Ces risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **5 à 6 processus différents** ; le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 3, le nombre maximum était de 11 processus différents.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **l'enquête sociale** (59 risques identifiés comme prioritaires pour les 23<sup>1</sup> CPAS) et ensuite le processus de la **demande** de l'intéressé (39 risques) et le processus du **paiement** (21 risques). Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de l'orientation du demandeur vers une autre institution (7 risques pour les 23 CPAS), et ensuite le processus de la correction de la subvention (8 risques) et de la notification (10 risques).

- **Affectation du personnel :**

Dans le cadre de l'analyse des différentes parties prenantes concernées par les matières du SPP Is, il est demandé aux CPAS de détailler l'affectation du personnel qui traite nos matières : Direction générale, Direction financière, personnel social général, personnel social spécifique, personnel administratif et / ou financier, autres (non pris en compte ici).

Voici l'affectation du personnel dans 32<sup>2</sup> des 33 CPAS wallons qui ont fait l'objet d'une analyse en 2016 :





	AS du service social général	AS spécifiques	DG	DF	Personnel administratif / financier	Autres
CPAS n°1	11	1,8	2	1	5	
CPAS n°2	7,9	8,7	1	1	4,8	
CPAS n°3	2,75	2,4	1	0,75	2	
CPAS n°4	10,5	9,5	1	1	8,8	
CPAS n°5	2,5	2	1	0,3	1	
CPAS n°6	5	4	1	1	4,45	1
CPAS n°7	2,4		0,5	0,2	1	
CPAS n°8	5,25	2,5	1	1	3	
CPAS n°9	3,5		1	0,3	1,5	
CPAS n°10	3	2	1	0,2	4	1,5
CPAS n°11	7,5	0,2	1	0,25	2,75	
CPAS n°12	2		0,5	0,1	0,5	
CPAS n°13	2,6		1	0,18	0,8	1
CPAS n°14	4,3	4,5	1	1	1,5	
CPAS n°15	2,9		1	0,2	2,6	
CPAS n°16	39	15,5	1	1	10,75	
CPAS n°17	3,6	0,5	0,75	0,25	0,5	
CPAS n°18	1,5	3,5	0,75	0,25	1,5	
CPAS n°19	2,1	1,8	0,75	0,1	2,3	
CPAS n°20	2,25		1	0,25	0,75	
CPAS n°21	3,8		1	0,2	2	
CPAS n°22	16	6	1	1	10	
CPAS n°23	2,5	2,75	1	0,5	4,3	1
CPAS n°24	3	1	1	0,5	1,5	
CPAS n°25	2,6		0,7	0,2	0,6	
CPAS n°26	2,85	1,6	1	0,1	4,75	
CPAS n°27	3	5,5	1	0,25	2,6	0,5
CPAS n°28	3	2	1	0,25	2,8	
CPAS n°29	2,5	0,5	1	0,2	0,8	
CPAS n°30	3,5	2,5	1	0,4	3,5	
CPAS n° 31	2		0,75	0,1	1	0,5
CPAS n°32	4		1	0,5	4,5	



La proportion du **personnel social** sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite nos matières varie **entre 40 %<sup>3</sup> et 81,04 %<sup>4</sup>** : 5 CPAS comptent entre 40 et 50% de personnel social, 13 CPAS comptent entre 50 et 60% de personnel social, 11 CPAS comptent entre 61 et 70% de personnel social, 3 CPAS comptent entre 71 et 81% de personnel social.

22 CPAS sur 32 comptent parmi leur personnel social des AS dites « spécifiques » (qui traitent une ou plusieurs matières particulières) ; 10 CPAS ne comptent que des AS dites « générales » (qui traitent toutes les matières du SPP Is).

La proportion du **personnel administratif et financier** (Directions comprises) sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite nos matières varie **entre 18,96%<sup>5</sup> et 60%<sup>6</sup>** : 1 seul CPAS compte moins de 20% de personnel administratif et financier, 3 CPAS comptent entre 20 et 30% de personnel administratif et financier, 11 CPAS comptent entre 31 et 40% de personnel administratif et financier, 13 CPAS comptent entre 41 et 50% de personnel administratif et financier, 4 CPAS comptent entre 51 et 60% de personnel administratif et financier.

La proportion du temps de travail du **Directeur financier** sur l'ensemble du personnel administratif financier (hors Direction générale), varie entre **2,06 %<sup>7</sup> et 40 %<sup>8</sup>** : cette proportion représente moins de 10% dans 11 CPAS, entre 10 et 20% dans 13 CPAS, entre 21 et 30% dans 6 CPAS, entre 31 et 40% dans 2 CPAS. Précisons que bon nombre de CPAS rencontrés en 2016 dans le cadre d'une analyse des processus indiquent qu'ils souhaiteraient une présence plus importante de leur Directeur financier.

**PS** : les chiffres relatifs à l'affectation du personnel ne seront disponibles en Flandre qu'à partir de l'année 2017



## 1.10 LE FEAD

En Belgique, un nombre non négligeable de personnes souffre de la faim et recourt à l'aide alimentaire afin de pouvoir se nourrir au quotidien.

Grâce au Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD), la Belgique reçoit via l'Union européenne des moyens d'offrir une aide alimentaire et/ou une assistance matérielle à ces personnes.

Le SPP Intégration Sociale gère environ 88 millions d'euros pour la période de programmation 2014-2020 en collaboration avec ses partenaires.

Avec le soutien de ce Fonds, le SPP Intégration Sociale fournit chaque année à environ 358 CPAS et 419 associations – en collaboration avec les 9 banques alimentaires du pays – des produits à distribuer gratuitement aux plus démunis à travers toute la Belgique. Cette assistance matérielle doit s'accompagner de mesures d'intégration sociale, notamment des services de conseil et d'assistance visant à aider les personnes à sortir de la pauvreté (source : website SPP Is)

Une cellule spécifique au sein de l'administration gère ce fonds et est chargée d'en contrôler l'utilisation par les différents partenaires. Les contrôles visent à vérifier les opérations d'entrée et de sortie des denrées alimentaires ainsi que le transfert de celles-ci entre les intervenants successifs. Ils comportent aussi une comparaison entre les stocks comptables et les stocks physiques des denrées alimentaires.

En soutien à cette cellule, en 2016, le service inspection a réalisé 40 contrôles relatifs aux distributions dans des CPAS partenaires.



## 2. ANALYSE QUALITATIVE DES INSPECTIONS

### Introduction:

L'élaboration du volet « SCORE CPAS » a pour objectif l'analyse qualitative des CPAS sur l'ensemble des matières contrôlées par le Service Inspection du SPP IS. Par cette analyse, le service inspection met en évidence les points forts et les points faibles des CPAS.

Avec les résultats relevés et analysés, le service inspection peut objectivement interpeler les centres ayant un score insatisfaisant, notamment lors de l'analyse des processus effectuée dans ces CPAS (voir point 1.9 ci-dessus)

Sont reprises dans ce rapport non seulement les données concernant l'exercice 2016 mais aussi une analyse reprenant les 3 derniers exercices de contrôle, à savoir 2014, 2015 et 2016.

Pour faciliter la lecture des analyses qui suivent, nous vous invitons à parcourir le manuel « SCORE » disponible sur le website du SPP Is, dans les documents inspection.

### Analyse « SCORE » pour l'exercice 2016 :

#### 1.1. Analyse des scores octroyés tout au long de l'année 2016 par les inspecteurs pour leurs CPAS respectifs :

- Nombre de **CPAS « faibles »** avec une moyenne inférieure à 1 (sur un maximum de 2) : **5/589, soit 0,85 %**.
- Nombre de **CPAS « moyens »** avec une moyenne comprise entre 1 et 1,5 (sur un maximum de 2) : **36/589, soit 6,11 %**.
- Nombre de **CPAS « bons »** avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : **438/589, soit 74,36 %**.
- Nombre de **CPAS qui n'ont pas été visités** en 2016 : **110/589, soit 18,68 %**.



### 1.2. Analyse des 4 critères du SCORE par leurs moyennes respectives :

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
Moyenne Globale	479 CPAS sur 589	479 CPAS sur 589	479 CPAS sur 589	479 CPAS sur 589
	1,97	1,90	1,78	1,60
CPAS "faibles"	2 CPAS sur 479	3 CPAS sur 479	7 CPAS sur 479	8 CPAS sur 479
	0,67	0,61	0,57	0,63
CPAS "moyens"	5 CPAS sur 479	26 CPAS sur 479	76 CPAS sur 479	142 CPAS sur 479
	1,12	1,18	1,15	1,13
CPAS "bons"	472 CPAS sur 479	450 CPAS sur 479	396 CPAS sur 479	329 CPAS sur 479
	1,98	1,95	1,92	1,82

### 1.3. Conclusions :

- En ce qui concerne l'analyse des scores pour l'année 2016 :
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « faible »** a légèrement augmenté mais pas de façon significative puisqu'il passe de 3 sur 589 en 2015 à **5 sur 589 pour l'année 2016**.
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « moyen »** est très stable puisqu'il passe de 35 sur 589 en 2015 à **36 sur 589 pour l'année 2016**.
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « bon »** a sensiblement diminué puisqu'il passe de 445 sur 589 en 2015 à **438 sur 589 pour l'année 2016**.
  - Le nombre de **CPAS non-visités** est relativement stable également puisqu'il passe de 106 sur 589 en 2015 à **110 sur 589 pour l'année 2016** (ce chiffre étant resté stable malgré plusieurs absences pour cause de maladie, grâce à l'entraide spontanée de l'équipe, coordonnée par les chefs de service).



- En ce qui concerne l'analyse des critères pour l'année 2016 :

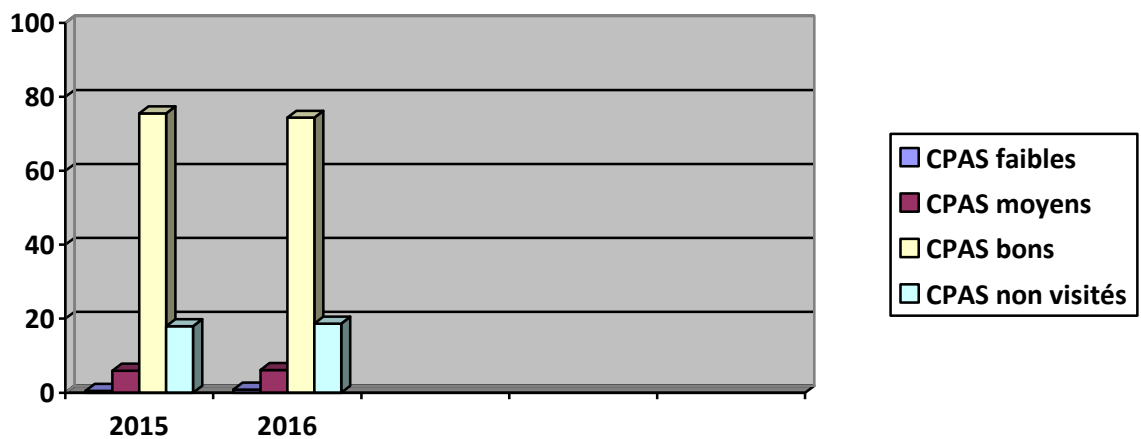
Les moyennes des 4 critères sont soit stables soit en progression :

- le **critère 1** (disponibilité) restant à **1,97 de moyenne** ;
- le **critère 2** (qualité) passant de 1,87 à **1,90 de moyenne** ;
- le **critère 3** (respect des directives) restant à **1,78 de moyenne** ;
- le **critère 4** (respect de la législation) passant de 1,57 à **1,60 de moyenne**.

Le critère 4 présente toujours la moyenne globale la plus faible, mais avec de nouveau une sensible progression encourageante qui doit toutefois retenir notre attention.

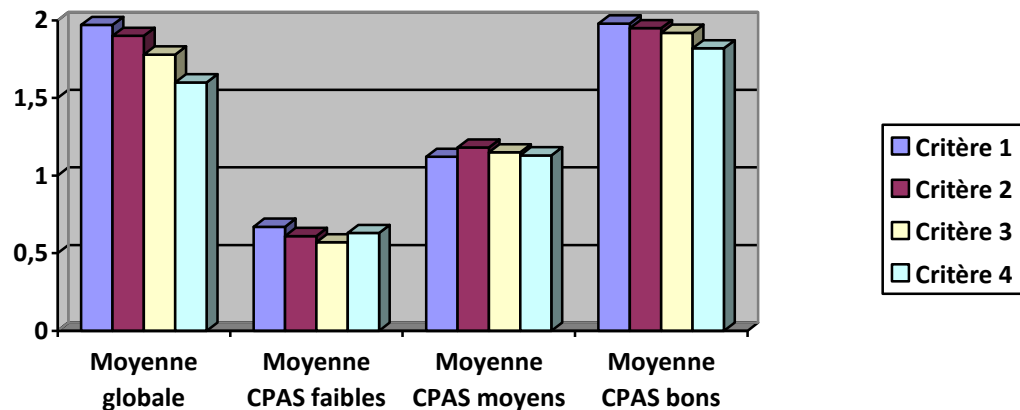
#### **1.4. Graphiques :**

##### 1.4.1. Graphique évolution du % CPAS par catégorie :





#### 1.4.2. Graphique moyenne des critères par catégorie :



#### Légende :

- Critère 1 : Disponibilité du personnel du CPAS vis-à-vis de l'inspecteur ;
- Critère 2 : Qualité des pièces justificatives remises lors de l'inspection ;
- Critère 3 : Respect des consignes reçues d'une inspection à l'autre ;
- Critère 4 : Respect de la législation dans la matière contrôlée.

#### **Analyse globale « SCORE » pour les 3 exercices 2014-2015-2016 :**

##### **2.1. Analyse de la moyenne des scores octroyés pour l'ensemble des 3 exercices 2014-2015-2016 par les inspecteurs pour leurs CPAS respectifs :**

- Nombre de **CPAS « faibles »** avec une moyenne inférieure à 1 (sur un maximum de 2) : **1/589, soit 0,17 %**.
- Nombre de **CPAS « moyens »** avec une moyenne comprise entre 1 et 1,5 (sur un maximum de 2) : **34/589, soit 5,77 %**.
- Nombre de **CPAS « bons »** avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : **550/589, soit 93,38 %**.
- Nombre de **CPAS** qui n'ont pas du tout été visités durant ces 3 exercices 2013-2014-2015 : **4/589, soit 0,68 %**.



**2.2. Analyse des 4 critères du SCORE par leurs moyennes respectives pour l'ensemble des 3 exercices 2014-2015-2016 :**

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
Moyenne Globale	460 CPAS sur 589	460 CPAS sur 589	460 CPAS sur 589	460 CPAS sur 589
	1,97 sur 2	1,87 sur 2	1,77 sur 2	1,58 sur 2
Moyenne CPAS "faibles"	0 CPAS sur 460	1 CPAS sur 460	3 CPAS sur 460	6 CPAS sur 460
	/	0,93 sur 2	0,69 sur 2	0,77 sur 2
Moyenne CPAS "moyens"	6 CPAS sur 460	30 CPAS sur 460	71 CPAS sur 460	152 CPAS sur 460
	1,35 sur 2	1,33 sur 2	1,30 sur 2	1,26 sur 2
Moyenne CPAS "bons"	454 CPAS sur 460	429 CPAS sur 460	386 CPAS sur 460	302 CPAS sur 460
	1,98 sur 2	1,91 sur 2	1,86 sur 2	1,75 sur 2

**2.3. Conclusions :**

- En ce qui concerne l'analyse des scores sur les 3 exercices 2014-2015-2016 :
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « faible »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 3/589 (pour les années 2013-2014-2015) à **1/589**, soit un résultat **très satisfaisant** ;
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « moyen »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 42/589 (pour les années 2013-2014-2015) à **34/589**, soit un résultat aussi **en amélioration** ;
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « bon »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 543/589 (pour les années 2013-2014-2015) à 550/589, soit un résultat en **progression encourageante** ;
  - Le nombre de **CPAS non-visités**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 1/589 (pour les années 2013-2014-2015) à **4/589**, soit un résultat qui reste **rassurant** mais qui doit attirer l'attention puisqu'en **sensible augmentation**.





- Enfin, **126 des 589 CPAS** du Royaume n'ont par contre **pas été contrôlés** sur l'ensemble de toutes les matières fédérales endéans les trois derniers exercices comme prévu dans notre procédure.

Les explications à ce constat sont multiples :

- Par décision interne au service inspection et en raison de problèmes internes (non structurels), le Fonds Social Mazout n'a pas été inspecté durant l'année 2014 ;
- 3 inspectrices ont reporté certains de leurs contrôles en 2017 par manque de temps (2 en congé de maternité, 1 en maladie) ;
- certaines matières ne justifient pas un passage trisannuel (lorsqu'il n'y a pas eu de subventions fédérales durant ces 3 années concernées).

- En ce qui concerne l'analyse des critères sur les 3 exercices 2014-2015-2016 :

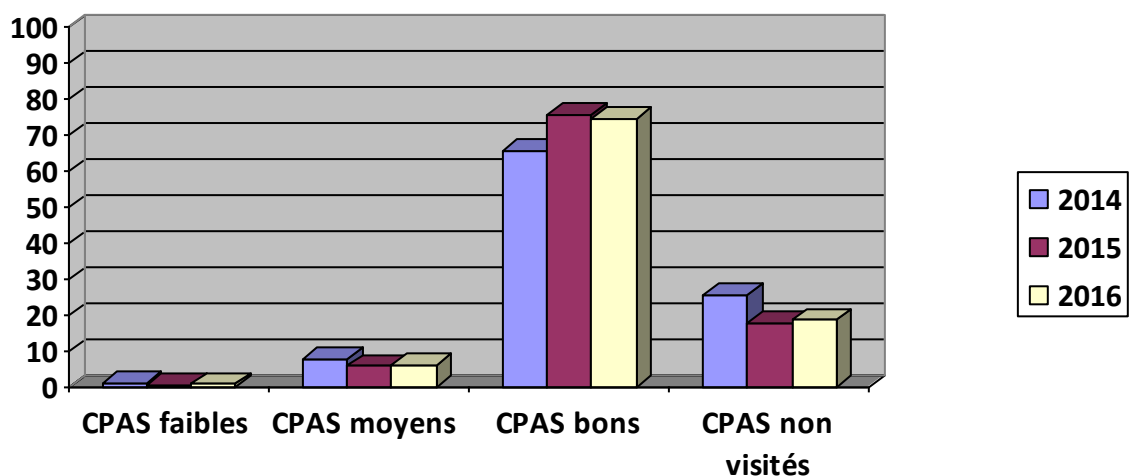
Les moyennes des 4 critères sont toutes en progression :

- le **critère 1** (disponibilité) passant de 1,95 à **1,97 de moyenne** ;
- le **critère 2** (qualité) de 1,84 à **1,87 de moyenne** ;
- le **critère 3** (respect des directives) de 1,75 à **1,77 de moyenne** ;
- le **critère 4** (respect de la législation) de 1,52 à **1,58 de moyenne**.

Le critère 4 reste avec la moyenne la plus faible, constat effectué chaque année depuis la mise en place de cette analyse de « Score CPAS », et qui doit de nouveau attirer l'attention du service et inciter à encore plus de vigilance lors des inspections à venir.

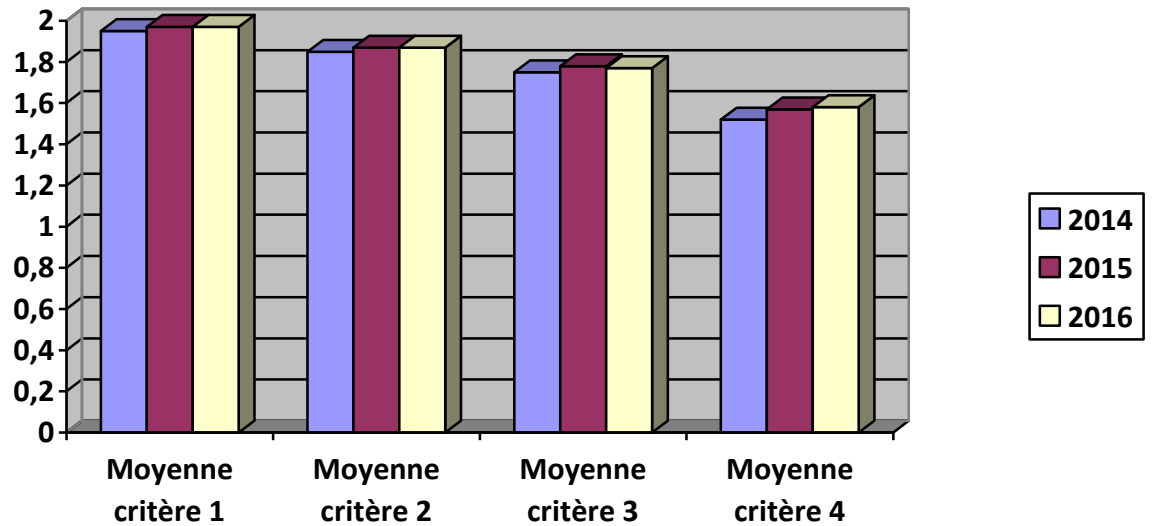
## 2.4. Graphiques :

### 2.4.1. Pourcentage des CPAS par catégorie sur l'ensemble des exercices 2014, 2015, 2016 :





2.4.2. Moyenne des critères pour l'ensemble des exercices 2014, 2015, 2016 :



Légende :

- Critère 1 : Disponibilité du personnel du CPAS vis-à-vis de l'inspecteur ;
- Critère 2 : Qualité des pièces justificatives remises lors de l'inspection ;
- Critère 3 : Respect des consignes reçues d'une inspection à l'autre ;
- Critère 4 : Respect de la législation dans la matière contrôlée.



### 3. SUIVI DES CLIGNOTANTS

Dans le cadre du plan de lutte contre la fraude sociale, le SPP IS a instauré un système de croisement des flux de la BCSS et des demandes de subsides introduites par les CPAS. Une fois ces croisements effectués, et si des irrégularités sont constatées, des alarmes/clignotants sont envoyés aux CPAS pour qu'ils contrôlent les dossiers concernés. Ce système est opérationnel depuis septembre 2014.

En 2016, le service a fourni des efforts dans le but de diminuer le nombre de clignotants envoyés.

Ces efforts portent sur deux domaines :

- lors de la discussion des résultats des contrôles avec le CPAS concerné, les clignotants sont toujours examinés. Des recommandations sont alors formulées pour éviter qu'ils n'apparaissent. Les principales recommandations portent sur le fait de notifier au SPP Is correctement et à temps les recettes sur bénéficiaires perçues, sur l'utilisation correcte des formulaires de demande de subsides, et sur la consultation en temps utile des flux BCCS disponibles.
- Des adaptations ont été apportées à l'outil informatique. Dans ce cadre, des modifications ont été apportées à l'algorithme utilisé pour générer les clignotants, de sorte à réduire autant que possible le nombre de clignotants incorrects.

Deux fois par an, les CPAS reçoivent une liste de dossiers pour lesquels les clignotants sont toujours actifs. Cette liste (fichier Excel) inclut une colonne dans laquelle les CPAS peuvent fournir leur feedback au sujet des clignotants sous la forme d'un chiffre (code de feedback). Ces codes ont été actualisés en 2016, en tenant compte des remarques et des questions des CPAS dans le traitement des premières listes de feedback.

Le service Inspection assure le suivi de cette liste. Après analyse du feedback, les inspecteurs désactivent les clignotants qui ne sont plus pertinents.

Après traitement de la liste de feedback, le service Inspection veille au suivi des dossiers sur place, dans les CPAS. Le suivi prend la forme d'un examen des dossiers pour lesquels le CPAS a demandé la fermeture du clignotant sans justification. Les autres dossiers sont soumis à des contrôles ponctuels. Si le contrôle démontre que le CPAS n'a pas réagi à un clignotant activé et n'a pas pris ou communiqué de décision de révision ou d'arrêt, le service inspection récupérera les subsides.

#### Résultats 2016 :

Pour la période de 01/2016 à 12/2016, 23.821 clignotants ont été envoyés aux CPAS. Pour 11.884 de ces clignotants, les CPAS ont envoyé les formulaires requis pour la correction des subventions reçues. Ces



formulaires représentent une subvention de 4.020.967 EUR et ont entraîné la disparition automatique du clignotant.

Les inspecteurs quant à eux ont traité 9.857 clignotants, dont 6,249 étaient justifiés. Pour ces clignotants, le CPAS a été prié de transmettre les formulaires de correction requis pour qu'ils disparaissent automatiquement de l'application.



---

## 4. AUTRES ACTIVITES DU SERVICE

### Étude accueil dans les CPAS – 40 ans de CPAS

Une étude portant sur la qualité de l'accueil dans les CPAS a été effectuée en 2016. Elle avait pour but d'analyser la façon dont l'accueil des clients est réalisé dans les CPAS.

À cette fin, un sondage en ligne a été organisé auprès de tous les CPAS, des entretiens approfondis ont eu lieu tant avec des collaborateurs des CPAS que des demandeurs d'aide, et 2 groupes de réflexion ont été mis sur pied afin de collecter des informations sur les pratiques d'accueil et d'identifier les bonnes et les mauvaises pratiques.

Sur cette base, un rapport contenant des recommandations et des bonnes pratiques a été établi en vue d'améliorer l'accueil dans les CPAS. Le service d'inspection a supervisé cette étude et participé activement aux diverses réunions qui se sont tenues dans ce cadre.

En outre, à l'occasion de l'événement organisé le 15 décembre 2016 pour les 40 ans d'existence des CPAS, deux sessions de groupes de travail ont porté sur ce thème, avec des discussions interactives durant lesquelles plusieurs CPAS ont présenté, leurs pratiques/infrastructure/procédure en la matière.

C'est le service d'inspection qui a assuré les préparatifs et la coordination de ces séances de travail.

### Cohésion du service – activité de teambuilding

Le teambuilding revêt plusieurs définitions et peut avoir plusieurs finalités. L'élément commun est toutefois le concept de « collaboration ».

Un teambuilding peut être organisé pour plusieurs raisons : améliorer la collaboration, créer des liens sociaux, renforcer la confiance mutuelle, ou optimiser l'efficacité d'un service. Dans de nombreux cas, le teambuilding sert plusieurs objectifs.

La forme que peuvent prendre les activités change elle aussi en fonction de l'objectif du teambuilding. Par exemple, un parcours d'aventures renforcera la confiance mutuelle (les plus audacieux entraîneront les timorés), tandis qu'un jeu de piste favorisera l'esprit d'équipe (on découvre des facettes de collègues qui ne s'expriment pas pendant l'exercice de la fonction).

Au sein du service Inspection, c'est un collaborateur différent qui organise cette journée chaque année. L'activité a alternativement lieu en Wallonie ou en Flandre, ce qui permet de découvrir la région de chacun. Sachant que le service d'inspection n'a qu'une seule journée de travail collective à Bruxelles par semaine, le teambuilding apporte une importante valeur ajoutée. L'objectif le plus important est le renforcement des liens



sociaux. Apprendre à se connaître mutuellement dans un autre environnement, échanger sur divers thèmes pendant une activité ou une randonnée sans qu'il ne s'agisse nécessairement de législation ou des conditions de travail permet de réellement souder une équipe.

Cette année, le teambuilding était organisé par Caroline sur l'archéosite d'Aubechies, dans le Hainaut. Comme à l'accoutumée, la journée a commencé par un petit déjeuner pris ensemble. L'équipe a ensuite suivi un atelier de 'dessin préhistorique'. Après une courte explication relative à l'art de la préhistoire, l'équipe a été répartie en 4 groupes et chaque groupe a dû trouver, en résolvant un quiz, divers matériaux pour créer une oeuvre d'art à la façon préhistorique (avec les mains, dans le noir, à la lumière d'une chandelle et avec des pigments naturels).

Les résultats étaient divers, mais c'était surtout une manière agréable pour découvrir les collègues d'une autre manière. À midi, le lunch a été fourni chez Caroline, par un service traiteur.



Durant l'après-midi, l'équipe est retournée à l'archéosite pour une visite guidée du domaine, avec explication de la vie à l'époque gallo-romaine et une visite d'une villa gallo-romaine reconstituée. La journée s'est clôturée par une dégustation de cervoise - une bière brassée à l'ancienne sans houblon.



## 5. CONCLUSIONS GENERALES

Durant l'année 2016, 1.592 contrôles ont été effectués.

Ceux-ci ont tous fait l'objet de rapports envoyés à l'autorité des CPAS concernés, rapports faisant état des constats relevés lors des inspections et de nombreuses recommandations.

Ce chiffre de 1.592 contrôles représente une diminution de 7% par rapport à 2015, année durant laquelle 1.712 contrôles ont été effectués.

Cependant, en 2016, outre les contrôles, le service inspection a effectué 59 analyses de processus et a été en renfort de la cellule FEAD en réalisant 40 contrôles pour cette cellule.

Les contrôles ont également permis la récupération de subventions indues pour un montant global de **10.289.059,20 €**

**Tableau comparatif 2011-2015**

<b>INSPECTIONS</b>	<b>Récupération 2011</b>	<b>Récupération 2012</b>	<b>Récupération 2013</b>	<b>Récupération 2014</b>	<b>Récupération 2015</b>	<b>Récupération 2016</b>
Frais médicaux	1.491.315,36€	1.457.181,00 €	1.215.101,98 €	1.775.151,37€	2.568.400,24€	1.624.084,50€
Inspection comptable loi du 02/04/1965	1.688.366,09€	1.343.861,91 €	1.814.648,07 €	1.790.348,19€	2.608.671,88€	2.047.467,93€
Inspection comptable loi DIS	7.089.977,73€	8.090.569,00 €	8.047.702,72 €	6.760.723,16€	6.767.774,69€	6.057.187,80€
Inspection juridique loi DIS	329.142,29€	387.072,15 €	322.462,02 €	296.857,81€	308.268,84€	288.584,57€
Fonds mazout	9.927,68€	7.720,01 €	3.175,25€	34.128,37€	11.652,29€	3.239,32€
Fonds de participation et activation sociale	19.276,65€.	28.669,79 €	61.339,49 €	74.695,13€	49.555,05€	52.340,05€
Fonds social européen	65.620,00€	53.069,71€	2.526,33 €	2.743,33€	0,00€	10.753,64€
Fonds gaz et électricité	986.539,15€	535.400,48€	345.438,35 €	331.760,21€	147.912,38€	205.401,39€
<b>TOTAL</b>	<b>11.680.164,95€</b>	<b>11.903.544,05€</b>	<b>11.812.394,21€</b>	<b>11.066.407,57€</b>	<b>12.462.235,37 €</b>	<b>10.289.059,20€</b>



La récupération 2016 est en diminution par rapport aux années précédentes ; la différence est de 2.173.176,17€€ entre 2016 et 2015.

Il faut cependant constater que la récupération globale annuelle en 2015 était particulièrement élevée par rapport aux années précédentes ; en outre par rapport au subside global annuel sur lequel porte les contrôles, la récupération reste faible puisqu'elle représente moins de 1% :

2014 : montant global sur lequel portaient les contrôles : 1.986.307.501,42€  
Montant récupéré : 11.066.407,57€  
Pourcentage de récupération : **0,56%**

2015 : montant global sur lequel portaient les contrôles : 1.740.184.087,86€  
Montant récupéré : 12.462.235,37 €  
Pourcentage de récupération : **0,72%**

2016 : montant global sur lequel portaient les contrôles : 1.962.272.080,37€  
Montant récupéré : 10.289.059,20 €  
Pourcentage de récupération : **0,52%**

Cela signifie que l'utilisation, la gestion et la comptabilisation des subsides fédéraux par les CPAS se font dans l'ensemble de manière tout-à-fait correcte.

Par ailleurs, les remarques et recommandations formulées à l'occasion des contrôles restent nombreuses. La multiplicité des fonds octroyés aux CPAS avec, pour chacun d'entre eux, des conditions spécifiques d'octroi, la charge administrative qui en découle, la nécessité de transparence vis-à-vis du public-cible, sont des éléments qui rendent le travail des CPAS particulièrement complexe, ce qui explique notamment que la mission de conseil dévolue au service inspection prend de plus en plus d'ampleur.