

RAPPORT ANNUEL 2017



---

# SERVICE INSPECTION

## I. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE EN 2017

### Mission du Service Inspection

La mission du service inspection est de garantir les

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





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 2017, les 589 CPAS étaient répartis en 19 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 2017, ont été initiés et/ou développés les projets suivants :

##### Projet contrôle PIIS

Le service inspection a initié un contrôle spécifique de la subvention PIIS majorée sur la base :

- De la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;
- De l'arrêté royal du 3 octobre 2016 modifiant l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale ;
- Des données que les CPAS ont introduites dans le Rapport unique et des pièces justificatives y afférentes.

Ce contrôle sera réalisé dans deux domaines :

- Le contrôle qualitatif du PIIS sur la base des dossiers sociaux (en ce comprise l'analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne, les PIIS, d'autres pièces justificatives...);
- Le contrôle comptable des données chiffrées du Rapport unique.

Différentes procédures en la matière ont été déterminées et la formation des inspecteurs a été réalisée de façon à ce que ces contrôles spécifiques PIIS soient pleinement opérationnels à partir de 2018.

##### Divers

- La concrétisation du contrôle des clignotants sur place ;



- Le recrutement d'inspecteurs, spécifiquement pour l'analyse des processus ;
- La poursuite du développement du projet Mémopoint.

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

### *Préambule*

Une inspectrice de l'équipe néerlandophone est en incapacité de travail depuis juin 2016 et cela s'est prolongé toute l'année 2017. Son secteur a été redistribué entre ses collègues, des priorités ont donc dû être envisagées quant aux CPAS à contrôler.

Le service inspection a également vécu des départs et de nouveaux engagements. Une inspectrice néerlandophone a mis fin à sa collaboration avec le SPP-Is au 1<sup>er</sup> avril 2017 pour donner une nouvelle direction à sa vie professionnelle et personnelle. À partir d'octobre 2017, 5 collègues ont rejoint l'équipe dont 4 afin d'effectuer, en priorité, des analyse de processus dans les CPAS.

### *Le Planning*

98 % de toutes les inspections planifiées en 2017 ont été exécutés ; les 2 % de contrôles non exécutés s'expliquent de la manière suivante :

- les absences d'inspecteurs pour cause de maladie
- les formations notamment des nouveaux collaborateurs
- le traitement des listes de feed-back semestrielles relatives aux clignotants
- certains CPAS planifiés ont été reportés au planning de 2018 pour des raisons internes aux CPAS concernés.

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**

88 % des subventions recouvrées sur la base d'inspections effectuées ont été traités au sein du SPP IS. Lors de la rédaction de ce rapport annuel, 12 % des inspections réalisées n'avaient pas encore été complètement finalisées ; il s'agit de changements d'ordre financier ayant principalement trait à des inspections effectuées à la fin 2017, qui n'ont pas encore été introduits dans notre système informatique en raison de demande d'informations complémentaires de la part des CPAS ou de contestations de l'inspection.



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

### **2.1. FRAIS MÉDICAUX, 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 2017, un contrôle a été planifié dans 285 CPAS.

- 280 inspections ont été clôturées.
- 5 inspections ont été reportées en 2018.

Cela signifie que 98 % du planning 2017 ont été effectués. Au total, ceci correspond à 48 % des CPAS qui ont été contrôlés pour cette matière.

#### **Subventions contrôlées**

La totalité des subsides pour frais médicaux pour l'année 2017 se chiffre à 72 535 930,20 €.

#### **Récupération**

Les inspections ont permis de récupérer un total de 1 319 807,52 € de subsides trop-perçus par les CPAS pour les années contrôlées.

La récupération moyenne s'élève à 4 713,60 € par CPAS, sachant que 79 CPAS (28 %) n'avaient commis aucune erreur et que 20 autres (7 %) ont fait l'objet d'une récupération de plus de 10 000 €.



Cette somme représente 1,82 % du subside contrôlé (année de comparaison : 2015, sachant que le plus grand nombre de contrôles étaient relatifs à cette année).

### Exercices contrôlés

La dernière année contrôlée pour les 280 CPAS contrôlés est 2012, 2013, 2014, 2015 ou 2016.

La répartition des années clôturées est la suivante :

2 contrôles jusque 2012 inclus

10 contrôles jusque 2013 inclus

98 contrôles jusque 2014 inclus

169 contrôles jusque 2015 inclus

1 contrôle jusque 2016 inclus

### Constatations relatives aux 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.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu, par an et par type de frais, du pourcentage des CPAS contrôlés dans lesquels une extrapolation a eu lieu :

Types de frais	Année 2015	Année 2016	Année 2017
Frais médicaux	15 %	10 %	10 %
Frais pharmaceutiques	21 %	16 %	12 %
Frais de soins ambulatoires	14 %	6 %	9 %
Frais d'hospitalisation	5 %	2%	1%

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. En outre, depuis l'introduction du système automatisé MEDIPRIMA en vigueur depuis 2014, le nombre de factures à contrôler a fortement diminué.

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.

### Remarques

Vous trouverez ci-dessous une description des remarques les plus souvent formulées dans les rapports du service inspection. Le tableau ci-dessous indique le pourcentage de la fréquence à laquelle cette remarque a été faite aux CPAS en 2015, 2016 et 2017 :

	RA 2015	RA 2016	RA 2017
Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965	49 %	35 %	33 %
L'enquête sociale ne se traduit pas en rapports sociaux sans équivoque et concrets	37 %	27 %	31%
Erreurs administratives	17 %	17 %	15 %
Erreurs en matière d'assurabilité	23 %	15 %	16 %



Remboursement par le SPP IS d'un ticket modérateur non remboursable	25 %	12 %	10 %
Absence de demande d'aide signée pour les dossiers examinés	13 %	11 %	14 %
Pas d'examen de la caution/garant si jugé nécessaire	17 %	11 %	13 %
Absence de factures (détaillées)	12 %	13 %	13 %
Absence régulière des attestations d'aide médicale urgente	6 %	9 %	5 %
Factures subsidiées deux fois	9 %	4 %	4 %
Absence régulière des preuves de paiement	3 %	6 %	3 %
Suivi de la situation de la mise à l'emploi	16 %	11 %	10 %
Recommandation de visites à domicile	30 %	13 %	16 %
Décision/notification absente ou illisible (procès-verbal)	-	7 %	11 %

### Explication des remarques principales

#### 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.

L'évolution des extrapolations est par conséquent une donnée fiable pour vérifier si des progrès ont été faits ou non. Le nombre d'extrapolations pour les frais pharmaceutiques est notamment un bon indicateur parce que le calcul par le CPAS de chaque montant pouvant être réclamé ou non est le plus complexe de tous les frais médicaux.

Le tableau ci-dessus montre une diminution constante de ces extrapolations malgré une augmentation des frais à prendre en charge, signe d'une meilleure gestion de la matière, y compris par les petits CPAS.

#### 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 quelques CPAS, c'était la première fois que l'inspecteur soulignait le peu de rapports sociaux clairs et concrets.

Il est constaté 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.

Alors que l'indigence et la situation sociale sont généralement abordées en détail dans les rapports DIS, c'est beaucoup moins souvent le cas pour des dossiers de frais médicaux, et notamment en ce qui concerne des dossiers de personnes résidant en ILA. Par contre, pour un nombre croissant de CPAS, il a été constaté que les rapports sociaux de dossiers concernant des personnes en séjour illégal gagnent en qualité.

En 2017, le nombre de remarques formulées en la matière a augmenté. Si le service inspection constate à travers les différentes pièces aux dossier un réel suivi des situations des bénéficiaires par les CPAS, cela ne se traduit pas par des rapports d'enquête sociale élaborés. Les travailleurs sociaux présentent oralement les situations sociales au Conseil de l'action sociale pour prise de décision mais n'en font pas un rapport écrit suffisamment conséquent sur le plan qualitatif.



Lors des débriefings post-inspection réalisés, les inspecteurs insistent sur l'importance de ce rapportage. Dans de nombreux CPAS dans lesquels ces débriefings ont eu lieu, le service inspection observe souvent un progrès lors de contrôles ultérieurs.

### *3. Erreurs administratives :*

Il s'agit surtout ici de frais d'hospitalisation figurant dans la rubrique des frais de soins ambulatoires. Cette distinction est importante pour le remboursement : en cas de soins ambulatoires (pas de nuit passée à l'hôpital), le ticket modérateur n'est pas remboursé si le bénéficiaire dispose d'un revenu au moins égal à l'équivalent du revenu d'intégration. Pour les frais d'hospitalisation (nuit à l'hôpital), le ticket modérateur est toujours remboursé.

Une autre erreur administrative (nettement moins fréquente que la précédente) est l'introduction de frais d'hospitalisation sur le formulaire DI (frais de médecin et de pharmacie).

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.

En 2017, le service constate une baisse de ce type d'erreurs en comparaison avec les années précédentes.

### *4. Erreurs en termes 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, rappelons que l'assurabilité dans le pays d'origine doit être vérifiée auprès de la CAAMI, ce qui n'est pas toujours réalisé par certains CPAS.

### *5. Remboursement par le SPP IS d'un ticket modérateur non remboursable :*

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 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.

En 2017, le service inspection a formulé moins de remarques en la matière pour ce qui concerne les frais médicaux et les frais pharmaceutiques introduits via des formulaires D ; par contre, de nombreuses erreurs ont été relevées dans le nouveau système MEDIPRIMA (voir infra 2.2). Une explication possible est une mauvaise communication entre le service social et le service administratif qui établit la carte médicale dans le système informatique (par ex. parce que le service social n'a pas averti le service administratif qu'une personne a un revenu égal ou supérieur au revenu d'intégration).

### *6. Absence de demande d'aide signée pour les dossiers examinés :*



Le pourcentage d'erreur de 14 % a essentiellement trait à des personnes en séjour illégal, pour lesquelles aucune demande d'aide formelle n'a été introduite ; seule l'attestation d'aide médicale urgente rédigée par le médecin a été utilisée comme demande.

Lors des contrôles, l'inspecteur rappelle que l'aide médicale est une forme d'aide sociale qui nécessite une demande de la part de l'usager. 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 Etrangers quant à l'existence d'un garant. Nombreux sont les dossiers contrôlés où il faut théoriquement s'informer sur l'existence d'une caution et où cela n'est pas fait.

Aucune amélioration n'a été constatée à cet égard dans les contrôles de 2017 en comparaison avec les années précédentes

La création d'un flux « existence d'un garant » alimenté par l'Office des Etrangers pourrait diminuer la charge de travail administrative en la matière et réduire le nombre de CPAS qui n'effectuent pas cette partie de l'enquête sociale.

#### *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 de la mise à l'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.

Les contrôles 2017 ont permis de constater que de plus en plus de CPAS consultent la BCSS (flux DIMONA) lors de la constitution de dossiers de frais médicaux. Plusieurs d'entre eux ont également intégré cette dimension dans leur procédure de contrôle interne. Cependant, le résultat de cette consultation est encore trop rarement indiqué dans les rapports d'enquête sociale.

#### *10. Décision/Notification absente ou illisible:*

Si le CPAS introduit des frais au SPP IS ou crée une carte médicale, une décision du Conseil de l'action sociale est requise à cet effet. L'inspection vérifie si cette décision a été prise, si elle a été notifiée au demandeur et si les périodes pour lesquelles des frais sont introduits sont couvertes par une décision. Enfin, il est vérifié que la notification de la décision soit lisible pour le demandeur (il est vérifié par exemple que ce n'est pas le simple procès-verbal du Conseil qui a été envoyé).





Dans un souci d'information correcte à l'utilisateur, le service inspection porte une attention particulière à ces décisions depuis 2 ans, ce qui explique des remarques en la matière depuis 2016 seulement. Lors des débriefings post-inspection réalisés, les inspecteurs insistent sur l'importance de la lisibilité de ces décisions/notifications.

## **2.2 CONTRÔLE DES DOSSIERS SUBVENTIONNÉS VIA MEDIPRIMA :**

Il s'agit du contrôle d'un échantillon de dossiers sociaux pour lesquels le CPAS a émis une carte médicale.

En 2017, 184 CPAS ont été contrôlés dans cette nouvelle version du contrôle des frais d'hospitalisation.

Sur le plan du contenu, le contrôle d'un dossier introduit via le système MEDIPRIMA est le même que le contrôle d'un dossier pour lequel le CPAS paie directement des factures médicales et introduit les demandes de remboursement via le système informatique classique.

Le service inspection vérifie, à travers l'enquête sociale réalisée et les éventuelles autres pièces du dossier, que les bénéficiaires étaient effectivement dans les conditions de prise en charge des frais par l'Etat.

Les premières constatations sont que les dossiers introduits via le système MEDIPRIMA sont constitués de la même façon que les autres dossiers d'aide médicale. Pour de nombreux bénéficiaires d'ailleurs des frais sont encore introduits dans les deux systèmes.

Si un dossier n'est pas en ordre, il s'agit généralement d'un dossier pour lequel le CPAS se base uniquement sur les données fournies par l'hôpital, sans les vérifier ou les compléter suffisamment et sans même avoir rencontré le patient.

Cette problématique n'est pas neuve et ne peut donc pas être imputée au système MEDIPRIMA en soi.

Une autre constatation est que le CPAS n'indique que rarement sur la carte médicale si une personne a un revenu. Il en résulte que des tickets modérateurs sont facturés, alors qu'ils ne sont pas remboursables dans le cas de frais pour soins ambulatoires.

À partir de l'année de contrôle 2018, le nombre de CPAS dont les dossiers introduits via le système MEDIPRIMA seront contrôlés augmente. Cela devrait permettre une meilleure vision des demandes de prises en charge introduites dans le cadre de ce système et du motif de ces demandes.



## **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 centres d'aide sociale à un indigent qui ne possède pas la nationalité belge et qui n'est pas inscrit au registre de population.

### **CPAS contrôlés**

En 2017 259 contrôles ont été prévus.

- 256 contrôles ont été effectués.
- 3 contrôles planifiés ont été reportés au planning de 2018.

Ce qui signifie que le planning 2017 a été réalisé à 98,84 % et que 43,46 % des CPAS belges ont été contrôlés.

### **Subsides pour l'année 2017**

Les subventions de l'État pour l'année 2017 s'élèvent à 108 081 593,19 €. (Équivalent du revenu d'intégration, allocations familiales, prime de naissance et frais de logement.)

### **Récupération**

Des subventions à hauteur de 1.030.242,52 € ont été recouvrées via les contrôles effectués en 2017.



Cette récupération porte sur les constats suivants :

- Différence avec les dépenses du CPAS : pas de dépense dans la comptabilité du CPAS mais une déclaration et demande de subvention au SPP IS.
- Recettes CPAS : les recettes n'ont pas été communiquées au SPP IS.

Le montant de 1.030.242,52€ représente 0,95 % des subventions totales pour l'année 2017.

Il n'y a eu aucune récupération pour 154 CPAS contrôlés. Enfin, 20 CPAS n'ont 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, 2013, 2014 ou 2015. Les années clôturées sont réparties comme suit :

1 contrôle jusque 2012

1 contrôle jusque 2013

32 contrôles jusque 2014

222 contrôles jusque 2015

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

Ce contrôle ne donne plus lieu à des difficultés particulières.

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 grand nombre de dossiers, le contrôle se fait sur la base d'un échantillonnage, le résultat étant extrapolé selon les règles stipulées dans le manuel d'inspection.

Grâce à l'utilisation de listes actualisées qui sont mises à disposition des inspecteurs par le service ICT, les contrôles se déroulent rapidement et le risque d'erreur de calcul est pratiquement nul.



### **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**

290 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2017.

- 284 inspections sont clôturées
- 6 inspections n'ont pas été réalisées

Au terme de l'exercice, 98 % du planning 2017 a été réalisé ce qui signifie que 48 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés soit 1% de moins qu'en 2016 mais le nombre de CPAS contrôlés reste relativement stable chaque année.

#### **Subvention contrôlée**

Une subvention totale de **945.150.804,70 €** a été accordée en 2017 pour l'ensemble des CPAS. Le montant contrôlé est de **742.867.856,79 €** soit 79 % de la subvention totale. Un peu moins de 6% de subsides a été moins contrôlé en 2017 qu'en 2016.

112 CPAS ont bénéficié d'une subvention supérieure à 1 000 000 €. 77 de ces CPAS ont été contrôlés pour un total de subvention versée de 679.301.231,50 €.

#### **Récupération**

Au cours de ces inspections, un montant global de **5.694.272,58 €** de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

Ce montant représente 0,77 % de la subvention contrôlée, soit une nouvelle tendance à la baisse par rapport à 2016, s'expliquant par une très faible récupération auprès du CPAS de Bruxelles. En effet, précédemment, celui-ci ne procédait pas systématiquement au remboursement des sommes dues à l'Etat (il attendait le contrôle de l'inspection pour ce faire) mais depuis l'exercice comptable 2016, il procède désormais au remboursement spontané de ses recettes dues à l'Etat.

Ce constat est le reflet d'une collaboration de plus en plus étroite des CPAS qui suivent au mieux les recommandations émises dans les rapports d'inspection.

#### **Exercices contrôlés**



La dernière année contrôlée par CPAS s'étale de 2012 à 2015 selon les C.P.A.S.

La répartition des années clôturées est la suivante :

1 contrôle jusque 2012

3 contrôles jusque 2013

43 contrôles jusque 2014

237 contrôles jusque 2015

### **Région de Bruxelles Capitale**

Pour la Région de Bruxelles qui représente une subvention totale de **267.211.526,52 €** en 2017, 13 CPAS ont été contrôlés.

La récupération liée à ces CPAS est de **1.662.276,89 €** soit 29% de la récupération totale en 2017.

### **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)*

Des instructions précises sont communiquées par le SPP Is aux CPAS en matière de notifications à l'Etat des dépenses et des recettes sur bénéficiaires via différents formulaires online. Lorsque le CPAS ne suit pas ces instructions et communique les informations relatives aux recettes sur bénéficiaires en n'utilisant pas les formulaires ad hoc, 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.

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, ce faisant, ces CPAS se privent des frais de dossiers et des éventuelles subventions PIIS liées à ces dossiers qui sont dès lors récupérés automatiquement par le système informatique alors qu'ils restent dus au CPAS.

#### *- contrôle des dépenses*

Lorsque des différences sont constatées dans la comparaison entre les chiffres dépenses/recettes du CPAS et les chiffres du SPP Is, les inspecteurs recommandent la réalisation d'une comparaison mensuelle, via un tableau Excel, sur la base des relevés mensuels envoyés par l'administration dans les E. box du CPAS.

Ces remarques se répètent d'une année à l'autre mais il est à noter que dans l'ensemble le contrôle du volet comptable de la loi du 26 mai 2002 concernant le Droit à l'Intégration Sociale génère peu de remarque sur le nombre de CPAS contrôlés.



#### **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**

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

Tableau comparatif 2012 - 2013 - 2014 - 2015 - 2016 - 2017

Type d'erreurs ou remarques	Pourcentage 2012	Pourcentage 2013	Pourcentage 2014	pourcentage 2015	pourcentage 2016	pourcentage 2017
Procédure et tenue des dossiers	44%	62%	70%	68,9%	69,9%	66,2%
Projets individ.d'intégration	19%	14%	13%	17,5%	16,9%	19%
Sans – abris	4%	2%	1,3%	2,3%	2,5%	2,1%
Etrangers non inscrits au RP	1%	0,42%	2,3%	0,3%	Contrôle informatisé automatique	Contrôle informatisé automatique
Subventions	8%		2,1%		5,4%	5,6%
Créances alimentaires	1%	0,55%	0,7%	0,3%	0,1%	0,1%
Art 35		0,40%	1,0%	0,5%	1,2%	0,8%
Autres	2%	14,72%	10%	1,1%	3,8%	6,1%

➤ **229 inspections sont clôturées**

➤ **17 inspections n'ont pas été réalisées** (une absence pour longue durée d'un des inspecteurs justifie ces inspections non réalisées)

Au terme de l'exercice, **93,08 %** du planning 2017 a été réalisé, ce qui signifie que **38,87 %** des CPAS de Belgique ont été contrôlés pour un total de **4.404** dossiers (ce qui correspond à 200 dossiers de plus qu'en 2016).

### Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de **502 956,88€** de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

### Analyse

Sur les 4.404 dossiers contrôlés, 4.287 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.



Année 2017

	Nombre d'erreurs(*)	%
PROCEDURE ET TENUE DES DOSSIERS	2839	<b>66,22%</b>
PIIS	816	<b>19,03%</b>
SANS-ABRI	90	<b>2,09%</b>
Créances alimentaires	4	<b>0,09%</b>
Art 35	36	<b>0,83%</b>
Subventions	241	<b>5,62%</b>
Divers	261	<b>6,08%</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>4287</b>	

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

Analyse approfondie de la procédure:	Nombre d'erreurs(*)	%
Accusé de réception	142	<b>5,00%</b>
demande	289	<b>10,17%</b>
Visite à domicile	485	<b>17,08%</b>
Enquête sociale	604	<b>21,27%</b>
Pièces justificatives	88	<b>3,09%</b>
Notifications	507	<b>17,85%</b>
Octroi	212	<b>7,46%</b>
Retrait	63	<b>2,21%</b>
Refus	79	<b>2,78%</b>
Equité dispo au travail	71	<b>2,50%</b>
Contrôle BCSS	299	<b>10,53%</b>

Comme indiqué ci-dessus, **66,2%** des erreurs constatées ou remarques formulées concernent la procédure relative au droit à l'intégration sociale et la tenue des dossiers sociaux.

Ce chiffre reste élevé depuis 6 ans.

Les remarques et recommandations concernent essentiellement l'enquête sociale (21,27%), les notifications (17,85%), les visites à domicile (17,08%), l'introduction des demandes (en ce compris les accusés de réception) (15,17%) et le contrôle des flux de la BCSS (10,53%)

- Les remarques sur l'enquête sociale portent sur le contenu de celles-ci :
  - l'analyse des ressources pour laquelle les CPAS réclament de façon intrusive et inopportune tous les extraits de compte du demandeur,
  - L'analyse de la situation sociale du demandeur parfois laconique et constituée la plupart du temps de « copier/coller » d'une année à l'autre,
  - **Les propositions d'intervention à faire par le travailleur social souvent non motivées et/ou parfois inexistantes.**





- Au niveau des décisions/notifications, les remarques portent toujours sur leur contenu (ex : libellé incorrect, méthode de calcul des ressources manquantes,...), et/ou l'absence de celles-ci dans le dossier ;
- 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. 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, n'en expliquent pas les raisons.
- En ce qui concerne l'introduction des demandes, il est constaté que celles-ci ne sont pas systématiquement enregistrées ou qu'elles sont enregistrées seulement à partir du moment où le demandeur se présente au rendez-vous fixé ; en ce qui concerne les accusés de réception, il n'a pu être démontré dans 5% des dossiers contrôlés qu'ils avaient été délivrés et/ou que la date d'introduction de la demande mentionnée était correcte.
- Au niveau de la consultation des flux de la BCSS (légalement obligatoire depuis 2014), 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 et l'apport de pièces de la part des usagers** alors que les informations contenues dans ces pièces sont souvent consultables via BCSS ; cela peut parfois devenir un motif de refus si les demandeurs ne s'exécutent pas. Dans ce cadre, l'inspection rappelle l'obligation de consultation des flux et notamment le contenu **de la loi dite « loi Only Once »** qui entend alléger les obligations administratives des citoyens (loi du 5 mai 2014 garantissant le principe de la collecte unique des données dans le fonctionnement des services et instances qui relèvent de ou exécutent certaines missions pour l'autorité et portant simplification et harmonisation des formulaires électroniques et papier).

Les autres remarques ou erreurs significatives sont les suivantes :

- Les projets individualisés d'intégration sociale (19,03%): Les remarques formulées à l'issue des inspections concernent essentiellement l'absence du PIIS dans le dossier, le contenu qui n'est pas toujours adapté aux aptitudes/aspirations de l'utilisateur, les subventions liées à ces PIIS demandées alors que les conditions ne sont pas remplies ainsi que les évaluations (inexistantes et/ou très laconiques).

<b>Analyse approfondie des PIIS</b>	<b>Nombre d'erreurs</b>	<b>%</b>
Pas présent	77	9,43%
Contenu non adapté	249	30,51%
Demande de subvention en dehors de la date de la signature du contrat.	197	24,14%



Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	79	9,68%
Signé hors délai des 3 mois pour les jeunes de - de 25 ans	7	0,85%
Evaluations	183	22,42%
Job étudiants	15	1,83%
Pièces justificatives (ex: contrat Forem)	9	1,10%

Signalons que le contrôle 2017 a été relatif à des dossiers ouverts en 2016 et antérieurs, il a donc concerné essentiellement des PIIS établis avant la réforme en la matière. Ce n'est qu'à partir des contrôles de l'année 2018 qu'il sera possible d'avoir une première analyse détaillée de la mise en œuvre de cette réforme par les CPAS.

- Demande des subventions (5,62%) : 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 au du SPP Is.

Analyse approfondie des problèmes de subventions	Nombre d'erreurs	%
Subvention réclamée mais non due	136	3,17%
Manque à recevoir du CPAS (n'a pas demandé la subvention due)	105	2,45%

- Divers (6,08%)

Analyse approfondie des divers	Nombre d'erreurs	%
Prime à l'installation concernée par la Loi Organique et non le DIS	3	1,14%
Analyse des atouts, aptitudes et besoins préalable au PIIS non présente	25	9,57%
Problème dans la prise en compte des ressources des cohabitants	22	8,42%
Révision annuelle non faite	95	36,39%



Pièces justificatives demandées par l'inspection non présentées	31	<b>11,87%</b>
Décisions de suspension de paiement non légales	10	<b>3,83%</b>
Autres	75	<b>28,73%</b>

Comme pour l'année 2016, 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 formulent de nombreuses recommandations aux CPAS :

- prendre connaissance des manuels, circulaires disponibles sur le website du SPP Is;
- 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.
- assister aux rencontres provinciales organisées par le SPP Is deux fois/an et ce, afin de pouvoir participer aux différents thèmes qui sont proposés (ex : PIIS, enquête sociale, accueil dans les CPAS,...)
- interroger le front-office du SPP Is en cas de doute quant à l'interprétation de la législation
- poser toutes questions utiles lors du débriefing organisé par l'inspecteur à la fin de chaque inspection.

Cependant, malgré ces nombreuses recommandations et supports, force est de constater que le nombre d'erreurs reste élevé d'année et année, et cela, malgré l'intensification de la mission de conseil demandée aux inspecteurs et les recommandations écrites dans les rapports d'inspection.

Il apparaît dès lors la nécessité d'envisager de nouvelles pistes qui permettraient de réduire ces erreurs (voir conclusions générales).

Enfin, un élément important sur lequel le service inspection souhaite attirer l'attention est le nombre de décisions de suspensions de paiement, de refus ou retraits non légaux pour motifs divers :

- Des refus d'octroi de l'aide alors que les conditions étaient remplies
- La prise en compte de ressources alors qu'elles sont immunisées légalement
- Des conditions d'octroi supplémentaires à celles prévues par la loi imposées par les CPAS à leurs usagers
- Des enquêtes sociales excessivement intrusives et non respectueuses des usagers, notamment lors des visites à domicile
- Des décisions de suspension de paiement du RI sans aucune base légale
- Le refus sur la base de non présentation par l'utilisateur de pièces justificatives non nécessaires pour la prise de décision

Notons également la problématique rencontrée par le service conflits de compétence quant au non-respect systémique de leur compétence par certains CPAS.

Par rapport à ces mauvaises pratiques, le service d'inspection ne dispose d'aucun moyen de sanction vis-à-vis des CPAS puisqu'aucun subside n'est réclamé à l'administration; actuellement, seules des recommandations



sont formulées lors des rapports d'inspection. Force est de constater que dans un certain nombre de CPAS, ces recommandations ne sont pas suivies d'effet et doivent être reformulées à l'issue de chaque contrôle. Non seulement ces problèmes rencontrés ne permettent pas de garantir les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable aux usagers des CPAS mais ils influent également sur la motivation de l'équipe d'inspection qui s'interroge sur le sens de son travail.

A l'instar de l'article 9 de l'AR du 17/05/2016 « relatif aux critères d'une répartition harmonieuse entre les communes des places d'accueil pour les demandeurs d'asile », le service inspection propose qu'une sanction financière à l'égard des CPAS qui ne respectent pas la loi soit envisagée.

Pour terminer cette analyse, signalons que les corrections demandées aux CPAS ou effectuées d'office par notre administration concernant le non-respect des conditions nécessaires pour l'obtention de subventions majorées et autres, ont un impact financier non négligeable en termes de subventions récupérées par l'Etat puisque celle-ci a augmenté de 74% entre 2016 et 2017 (rectifications pour un montant de 288.584,57€ en 2016 et 502.956,88€ en 2017).



## **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 2017 154 contrôles ont été planifiés

- 148 contrôles ont été réalisés
- 6 contrôles ont été reportés sur le planning 2018..

Cela signifie que 96,10 % du planning 2017 a été réalisé et que 25,13 % des CPAS ont été contrôlés.

### **Exercices contrôlés**

Les contrôles effectués en 2017 portent sur la période 2015.

La fréquence des contrôles est de 1fois/trois ans

### **Total des subsides 2015**

En 2015, le total des subsides attribués aux CPAS était de 17.967.270,64 €

### **Récupération**

5079,24 € ont été récupérés.

Ce montant représente 0,028 % du total des subsides pour l'année 2015.

### **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 quelques recouvrements sont dus entre autres aux éléments suivants :

- une différence entre les chiffres de la comptabilité du CPAS et les états de paiement du SPP IS
- l'absence de pièces justificatives concernant le statut (e.a. une intervention majorée pour tous les membres du ménage ou des revenus). En d'autres termes, l'intéressé ne relève pas du groupe cible
- la livraison de pétrole de type B au lieu de pétrole de chauffage de type C
- la demande a eu lieu 60 jours après la livraison



- l'absence de rapport social

Lors du contrôle des dépenses, le service inspection a régulièrement constaté une différence entre les chiffres de la comptabilité du CPAS et les états de paiement du SPP IS. Néanmoins, dans la plupart des cas, il ne s'agit pas d'un réel manque à recevoir/excédent de subvention mais plutôt d'allocations qui ont été réclamées au SPP Is sur une autre année, sachant que la date de référence sur base de laquelle l'imputation est réalisée dans le Centre est différente de celle utilisée par le SPP Is (date de la décision).

## **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 donc 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 le cadre d'un subside octroyé par l'Etat 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.

Dans le cadre des subsides octroyés, le rôle des CPAS est de mettre en place des projets au bénéfice des usagers, selon une répartition équitable des avantages acquis par le groupe-cible.

### **CPAS contrôlés**

Les contrôles de l'année 2017 portaient sur l'exercice 2015.

Sur les 589 CPAS, 209 ont été visés par un contrôle du SPP Is, soit un pourcentage de 35,5% de CPAS contrôlés.

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

L'arrêté royal 2015 a fixé un budget de 5.649.000€, dans son article 4, pour le volet « participation et activation sociale » ainsi qu'un montant de 3.766.000€, dans son article 6, pour le volet « lutte contre la pauvreté infantile ».

Le montant des subsides réellement utilisés par les CPAS pour cet exercice était de 8 869 937,90€ soit 94 % de la subvention possible déterminée par AR.

Le montant contrôlé est de 3 307 250,45, soit 37,29% de la subvention totale.

### **Récupération**

Au cours de ces inspections, un montant global de 53 571,78€ de subvention trop perçue par les CPAS pour l'année contrôlée (2015) a été récupéré.

Ce montant représente 0,60% de la subvention contrôlée

### **Analyse qualitative**

Les CPAS ont utilisé la presque totalité des subsides qui leur ont été octroyés.

Malgré une diminution de l'enveloppe budgétaire globale déterminée par AR par rapport aux exercices précédents, les CPAS ont réalisé des activités variées et ont apporté des aides qualitatives de grande qualité aux usagers de leur centre. En effet, les inspecteurs ont relevé beaucoup de créativité au sein des équipes chargées de gérer ces budgets. Le service d'Inspection a par ailleurs continuellement encouragé l'ensemble de ces agents à poursuivre leurs efforts dans cette voie.

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

Plusieurs remarques/suggestions/conseils généraux et spécifiques ont été notifiés aux CPAS à l'issue des contrôles 2017 afin de soit optimiser cette utilisation, soit rectifier les omissions et/erreurs survenues dans le traitement des demandes d'aide de la dite-matière. Ces remarques/recommandations ont porté essentiellement sur les points suivants :

- **Sous-utilisation du volet subside « pauvreté infantile »** : cette sous-utilisation a surtout été constatée dans les CPAS de petite taille



- **Problèmes d'imputations comptables** : alors que les régions ont déterminé des articles budgétaires spécifiques pour l'enregistrement des dépenses liées à ce subside, de nombreux CPAS ne les utilisent pas et imputent les dépenses à d'autres articles budgétaires de l'aide sociale; cela a pour conséquence qu'il est particulièrement difficile de suivre l'utilisation de ce budget en cours d'année et risque de ne pas l'optimiser ; accessoirement, ces problèmes d'imputation rendent difficile l'élaboration du rapport annuel justificatif à remplir par le CPAS et le contrôle du service d'inspection.
- **Les conventions/ La sous-traitance** : il est régulièrement rappelé que des 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 enquêtes sociales et les dossiers sociaux** : le service inspection rappelle que l'intervention en matière de ce subside est une forme d'aide sociale qui nécessite la réalisation d'une enquête sociale (pour les activités individuelles) pour justifier l'octroi de l'aide. En effet, chaque aide individuelle doit être motivée et présentée au Conseil de l'Action sociale afin d'obtenir son approbation.  
Il est également rappelé que des personnes à bas revenu qui ne sont pas encore connues du CPAS peuvent introduire une demande. Ensuite, il appartient au CPAS de juger après l'enquête sociale s'il convient ou non d'intervenir dans la demande.
- **Activités à des fins d'insertion professionnelle** : Les activités à finalité d'insertion professionnelle ne peuvent être prises en charge car l'insertion professionnelle est de la compétence des Régions et non plus du Fédéral.
- **Personnes hébergées en ILA** : Il a été constaté lors de l'inspection que le groupe cible déterminé par certains CPAS pour bénéficier de ce fonds était constitué notamment des demandeurs d'asile séjournant en ILA. Or, ces personnes ne sont pas dans les conditions pour bénéficier de ce fonds ; en effet, le subside versé par FEDASIL pour couvrir les frais des résidents en ILA doit aussi servir à couvrir des frais liés à ces activités.  
De même, l'article 57 ter de la loi du 08/07/1976 organique des CPAS précise que :  
« Art. 57 ter.- L'aide sociale n'est pas due par le centre lorsque l'étranger enjoint de s'inscrire en un lieu déterminé en application de l'article 11, § 1er, de la loi du 12 janvier 2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers bénéficie de l'aide matérielle au sein d'une structure d'accueil chargée de lui assurer l'aide nécessaire pour mener une vie conforme à la dignité humaine. »

**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 est régulièrement actualisée par le service inspection et publiée sur le website de l'administration.

## **1.7 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**

183 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2017.

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

Au final, 99% du planning 2017 a été réalisé ce qui signifie que 31% des CPAS de Belgique ont été contrôlés, ce qui correspond à la moyenne annuelle prévue pour ce contrôle.

### **Subvention pour l'année 2017**

Une subvention totale 55.297.903,73€ a été accordée en 2017 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.

41.415.856,48 € de subsides ont été versés à cet effet en 2017

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.

13.882.047,25 € ont été versés à cet effet en 2017

### **Récupération**



Au cours de ces inspections, un montant global de 95.576,40 € de subvention trop perçue a été récupéré et un montant total de 86.220,02€ a été remboursé à 3 CPAS pour des situations exceptionnelles. Ces régularisations ont été réalisées dans 30,5% des CPAS contrôlés.

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 2017 est l'exercice relatif à l'année 2015.

### **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 la façon suivante : 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. Malgré un rappel régulier de cette règle, le service d'inspection constate encore ce genre de pratiques localisées dans certaines provinces du pays (provinces rurales dans lesquelles le moyen de chauffage est essentiellement le mazout)

Le CPAS doit également prouver que les factures sont prises en charge. Il ne doit pas 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.

Le service inspection attire aussi également l'attention sur le fait que si l'aide octroyée a été mise en récupération, les recettes éventuelles perçues sur cette aide récupérable doivent être mentionnées dans la déclaration annuelle faite au SPP Is via le rapport unique. Cependant il est conseillé par le service inspection de ne pas mettre l'aide récupérable à cet article, et ce afin d'utiliser la totalité de la subvention.

## **I.8 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 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 2017, le service inspection a réalisé 35 contrôles relatifs aux distributions dans des CPAS partenaires.

Il ressort de ces contrôles que la grande majorité des CPAS contrôlés organisent efficacement ces distributions, y associent des activités sociales, donnent des fiches « conseils » pour l'utilisation des produits distribués, gèrent les stocks et assurent la distribution de façon équitable. De même, les informations fournies par les CPAS font état de ce que les bénéficiaires sont satisfaits de la diversité et qualité des produits.

## **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'Etat 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'Etat 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 2017 :**

En 2017, 38 CPAS ont fait l'objet d'une analyse des processus :

- 17 analyses ont été réalisées en Wallonie ;
- 20 ont été réalisées en Flandre ;
- 1 CPAS bruxellois a fait l'objet de cette analyse.

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

Précisons également que 2 inspecteurs francophones et 2 inspecteurs néerlandophones ont été recrutés fin 2017 et seront affectés en 2018 à la réalisation de ces analyses.



## Conclusions des analyses réalisées en 2017 :

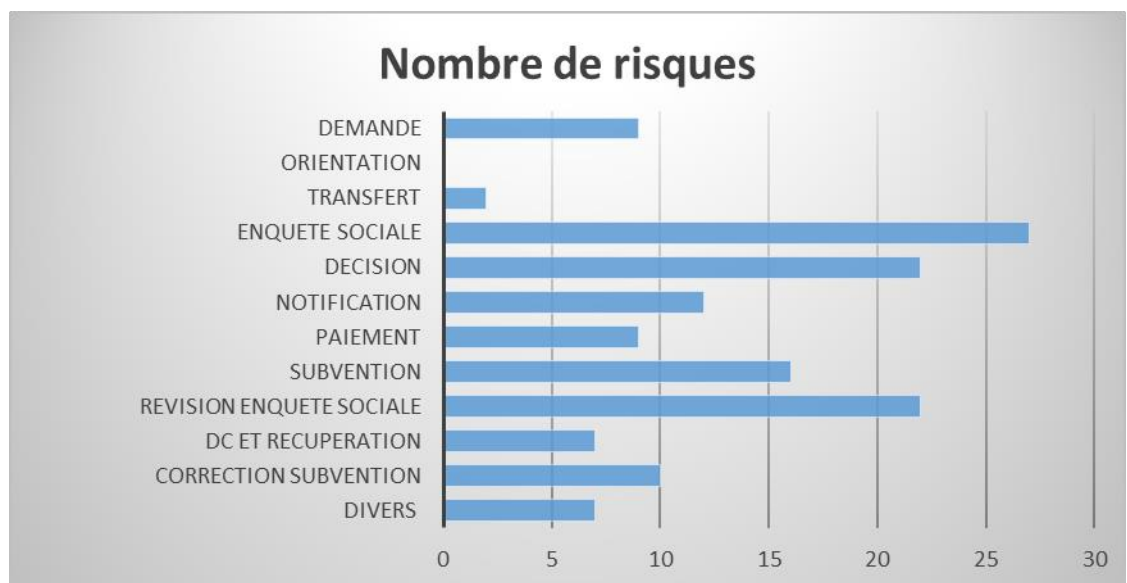
### CPAS wallons et bruxellois<sup>1</sup> :

En moyenne, **6 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 13 : 5 plans d'actions comptaient 3 ou 4 risques identifiés comme prioritaires, 10 plans d'actions en comptaient 5 ou 6, 2 plans d'action en comptaient 8 ou 9, un plan d'actions en comptait 13.

11 processus ont fait l'objet d'une analyse. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **5 processus différents**. Le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 2, le nombre maximum était de 8 processus différents.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **l'enquête sociale** (27 risques identifiés comme prioritaires pour les 18 CPAS) et ensuite les processus de la **décision** et de la **révision de l'enquête sociale** (22 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 (0 risque identifié comme prioritaire), et le processus du **transfert** de la demande vers un autre CPAS (2 risques identifiés comme prioritaires pour les 18 CPAS).



### CPAS flamands :

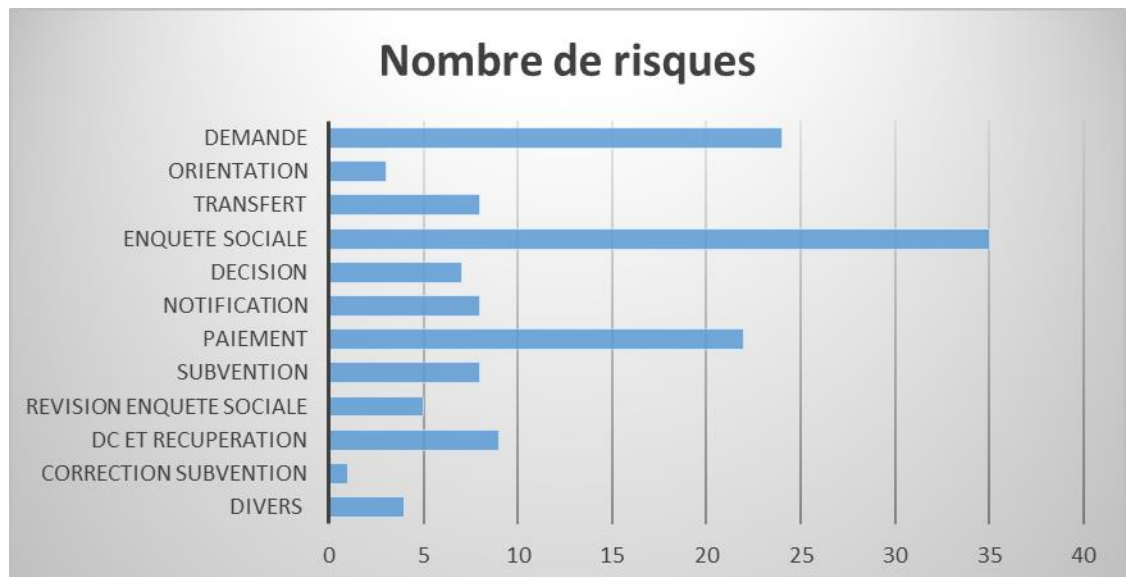
En moyenne, entre **5 et 6 risques** sont identifiés comme prioritaires dans le plan d'action. Le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 1 risque, le nombre maximum était de 12 : 5 plans d'action comptaient 3 ou 4 risques identifiés comme prioritaires, 7 plans d'action en comptaient 6 ou 7, 7 plans d'action en comptaient entre 7 et 9, 1 plan d'action en comptait 12.

<sup>1</sup> Le CPAS bruxellois qui a fait l'objet d'une analyse des processus en 2017 a été comptabilisé dans ce paragraphe



11 processus ont fait l'objet d'une analyse. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **5 processus différents**. Le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 3, 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** (35 risques identifiés comme prioritaires pour les 20 CPAS), le processus de la **demande** de l'intéressé (24 risques) et le processus du **paiement** (22 risques).

Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de la **correction de la subvention** (1 seul risque identifié comme prioritaire pour les 20 CPAS), le processus de **l'orientation** du demandeur vers une autre institution (3 risques identifiés comme prioritaires), et le processus de la **révision de l'enquête sociale** (5 risques identifiés comme prioritaires).



Les risques identifiés comme prioritaires ont fait l'objet d'un plan d'action déterminé par l'inspection en collaboration avec le CPAS, plan d'action programmé dans le temps et dont la mise en œuvre sera vérifiée par l'inspection dans les années ultérieures.

#### **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 ces 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 (Equivalent temps plein) dans 32<sup>2</sup> des 38 CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse en 2017 :

	AS du service social général	AS spécifiques	DG	DF	Personnel administratif / financier	Autres
CPAS n°1	6	4,1	1	1	5	1
CPAS n°2	8	11,8	1	1	2,8	0
CPAS n°3	5	4	1	0,33	5,5	
CPAS n°4	10,59	8,75	1	1	14,56	
CPAS n°5	3,85	1	1,4	1	2,8	
CPAS n°6	8	2	1	0,25	6,5	
CPAS n°7	2,5	0,5	0,75	0,2	2,3	
CPAS n°8	5,7	0	1	0,2	3,25	
CPAS n°9	1,5	0,6	1	0,2	1,5	
CPAS n°10	2,8	0	1	0,2	1	
CPAS n°11	7,3	3,6	1	1	5,6	2
CPAS n°12	2,8	2	1	0,25	1	
CPAS n°13	8,2	0,9	1	0,25	4,5	
CPAS n°14	5	0,75	1	0,5	3,75	
CPAS n°15	81	83	2	1	137	
CPAS n°16	5	4,3	1	1	/	
CPAS n°17	6	0	1	1	2	1
CPAS n°18	5,1	0	1	0,6	1,75	
CPAS n°19	3	5,35	1	1	1	
CPAS n°20	4,6	12	1	1	?	
CPAS n°21	2	1	1	1	1	
CPAS n°22	4,5	0	1	0,2	1,9	
CPAS n°23	3,5	3,5	1	1	4	
CPAS n°24	3,8	1	0,75	0,25	2	
CPAS n°25	7	1,8	1	0,25	1,88	0,5
CPAS n°26	2	2	0,5	0,5	3	
CPAS n°27	4	4,5	1	0,75	7,75	

<sup>2</sup> Données des 6 autres CPAS non disponibles à ce jour.





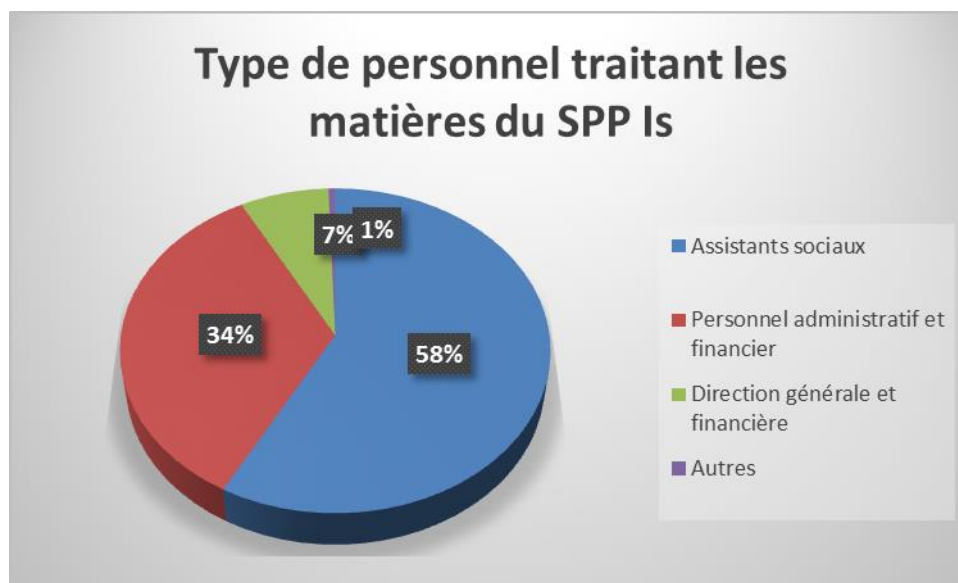
CPAS n°28	8,6	0	1	1	6,8	1,1
CPAS n°29	8	6	1	1	3	
CPAS n°30	6	1,5	1	0,35	4,75	1
CPAS n° 31	7,4	2,6	1	1	2,6	
CPAS n°32	11,6	0	0,8	1	6,8	

Les CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse des processus en 2017, comptent **en moyenne 22,7 ETP** (Directions générale et financière comprises) pour traiter les matières du SPP Is.

La proportion du **personnel social** sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite ces matières varie **entre 43,75 % et 89,25 %** : 7 CPAS comptent entre 43 et 50% de personnel social, 14 CPAS en comptent entre 50 et 60%, 5 CPAS en comptent entre 61 et 70%, 4 CPAS en comptent entre 71 et 81%, 4 CPAS en comptent entre 81 et 89 %.

25 CPAS sur 32 comptent parmi leur personnel social des travailleurs sociaux dits « spécifiques », à savoir qui traitent une ou plusieurs matières particulières. 7 CPAS ne comptent que des travailleurs sociaux dits « généraux » qui traitent toutes les matières du SPP Is.

La proportion du **personnel administratif et financier** (Directions générale et financière comprises) sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite ces matières varie **entre 19,51% et 56,25%**<sup>3</sup>: 1 seul CPAS compte moins de 20% de personnel administratif et financier, 3 CPAS en comptent entre 25 et 30%, 9 CPAS en comptent entre 31 et 40%, 13 CPAS en comptent entre 41 et 50%, 4 CPAS en comptent entre 51 et 56,25%.



<sup>3</sup> Données relatives à 31 CPAS car non disponibles pour les 7 autres CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse.



## 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 reprenant les 3 derniers exercices de contrôle, à savoir 2015, 2016 et 2017.

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.

### 1. Analyse « SCORE » pour l'exercice 2017:

#### 1.1. Analyse des scores octroyés tout au long de l'année 2017 par les inspecteurs pour leurs CPAS respectifs :

- Nombre de **CPAS « faibles »** avec une moyenne inférieure à 1 (sur un maximum de 2) : **2/589, soit 0,34 %**.
- Nombre de **CPAS « moyens »** avec une moyenne comprise entre 1 et 1,5 (sur un maximum de 2) : **53/589, soit 9 %**.
- Nombre de **CPAS « bons »** avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : **402/589, soit 68,25 %**.
- Nombre de **CPAS qui n'ont pas été visités** en 2017 : **132/589, soit 22,41 %**.

#### 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	457 CPAS sur 589	457 CPAS sur 589	457 CPAS sur 589	457 CPAS sur 589
	1,99	1,92	1,79	1,59
CPAS "faibles"	0 CPAS sur 457	1 CPAS sur 457	5 CPAS sur 457	8 CPAS sur 457
	/	0,50	0,65	0,60
CPAS "moyens"	6 CPAS sur 457	39 CPAS sur 457	99 CPAS sur 457	141 CPAS sur 457
	1,34	1,35	1,26	1,12
CPAS "bons"	451 CPAS sur 457	417 CPAS sur 457	353 CPAS sur 457	308 CPAS sur 457
	2	1,98	1,95	1,83

### 1.3. Conclusions :

- En ce qui concerne l'analyse des scores pour l'année 2017 :
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « faible »** a sensiblement diminué puisque qu'il passe de 5 sur 589 en 2016 à **2 sur 589 pour l'année 2017**.
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « moyen »** a fortement augmenté puisque qu'il passe de 36 sur 589 en 2016 à **53 sur 589 pour l'année 2017**.
  - Le nombre de **CPAS avec un SCORE « bon »** a considérablement diminué puisque qu'il passe de 438 sur 589 en 2016 à **402 sur 589 pour l'année 2017**.
  - Le nombre de **CPAS non-visités** est légèrement plus élevé puisque qu'il passe de 110 sur 589 en 2016 à **132 sur 589 pour l'année 2017** (certaines absences pour maladie et/ou pause carrière, ainsi que l'arrivée de nouveaux collègues à former expliquent cette hausse).
- En ce qui concerne l'analyse des critères pour l'année 2017 :

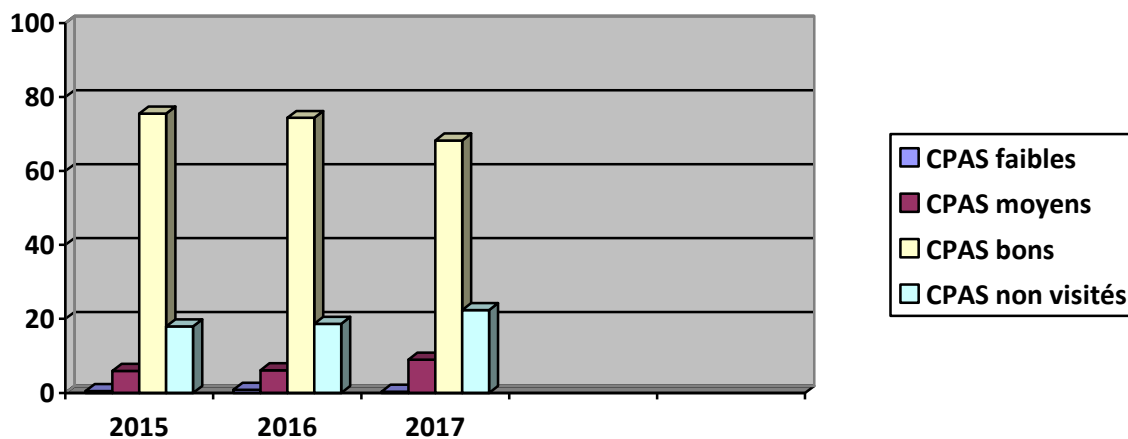
Les moyennes des 4 critères sont de nouveau relativement stables :

- le **critère 1** (disponibilité) passant de 1,97 à **1,99 de moyenne** ;
- le **critère 2** (qualité) passant de 1,90 à **1,92 de moyenne** ;
- le **critère 3** (respect des directives) passant de 1,78 à **1,79 de moyenne** ;
- le **critère 4** (respect de la législation) passant de 1,60 à **1,59 de moyenne**.

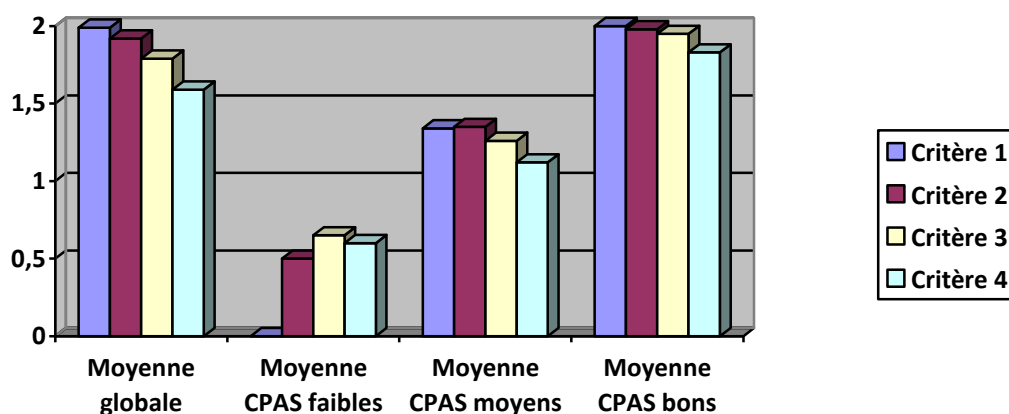
Le critère 4 présente encore et toujours la moyenne globale la plus faible, ce qui confirme tout l'intérêt d'une grande vigilance dans le cadre des inspections et de la mission de « conseil » attribuée aux inspecteurs.

### 1.4. Graphiques :

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



1.4.2. Graphique moyenne des critères par catégorie (2017):



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.

**2. Analyse globale « SCORE » pour les 3 exercices 2015-2016-2017 :**

**2.1. Analyse de la moyenne des scores octroyés pour l'ensemble des 3 exercices 2015-2016-2017 par les inspecteurs pour leurs CPAS respectifs :**

- Nombre de **CPAS « faibles »** avec une moyenne inférieure à 1 (sur un maximum de 2) : **0/589, soit 0 %**.
- Nombre de **CPAS « moyens »** avec une moyenne comprise entre 1 et 1,5 (sur un maximum de 2) : **40/589, soit 6,79 %**.



- Nombre de **CPAS « bons »** avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : **547/589, soit 92,87 %**.
- Nombre de **CPAS qui n'ont pas du tout été visités** durant ces 3 exercices 2015-2016-2017 : **2/589, soit 0,34 %**.

**2.2. Analyse des 4 critères du SCORE par leurs moyennes respectives pour l'ensemble des 3 exercices 2015-2016-2017 :**

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
<b>Moyenne Globale</b>	427 CPAS sur 589	427 CPAS sur 589	427 CPAS sur 589	427 CPAS sur 589
	1,98 sur 2	1,90 sur 2	1,79 sur 2	1,60 sur 2
<b>Moyenne CPAS "faibles"</b>	0 CPAS sur 427	1 CPAS sur 427	2 CPAS sur 427	5 CPAS sur 427
	/	0,86 sur 2	0,77 sur 2	0,85 sur 2
<b>Moyenne CPAS "moyens"</b>	4 CPAS sur 427	13 CPAS sur 427	61 CPAS sur 427	133 CPAS sur 427
	1,40 sur 2	1,31 sur 2	1,32 sur 2	1,26 sur 2
<b>Moyenne CPAS "bons"</b>	423 CPAS sur 427	413 CPAS sur 427	364 CPAS sur 427	289 CPAS sur 427
	1,98 sur 2	1,93 sur 2	1,88 sur 2	1,77 sur 2

**2.3. Conclusions triennales :**

- En ce qui concerne l'analyse des scores sur les 3 exercices 2015-2016-2017 :
- Le nombre de **CPAS avec un SCORE « faible »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 1/589 (pour les années 2015-2016-2017) à **0/589**, soit un résultat **optimal**;
- Le nombre de **CPAS avec un SCORE « moyen »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 34/589 (pour les années 2015-2016-2017) à **40/589**, soit un résultat en légère augmentation ;
- Le nombre de **CPAS avec un SCORE « bon »**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 550/589 (pour les années 2015-2016-2017) à **547/589**, soit un résultat toujours **excellent**, malgré sa faible diminution ;
- Le nombre de **CPAS non-visités**, au terme de 3 années d'analyse, passe de 4/589 (pour les années 2015-2016-2017) à **2/589**, ce qui confirme que tous les CPAS sont contrôlés au minimum une fois tous les trois ans (pour rappel, 2 CPAS néerlandophones ne reçoivent aucun subside) .

Signalons cependant que **162 CPAS** du Royaume n'ont pas été contrôlés sur l'ensemble de toutes les matières fédérales endéans les trois derniers exercices comme prévu dans la procédure, ce qui doit faire l'objet d'une réflexion quant à l'organisation des contrôles et/ou de la pertinence d'effectuer un contrôle au minimum trimestriel dans certaines matières et/ou la nécessité de renforcer l'équipe d'inspection pour pallier aux absences de différents agents ( congés de maternité/maladies/pauses carrière,...)



- En ce qui concerne l'analyse des critères sur les 3 exercices 2015-2016-2017 :

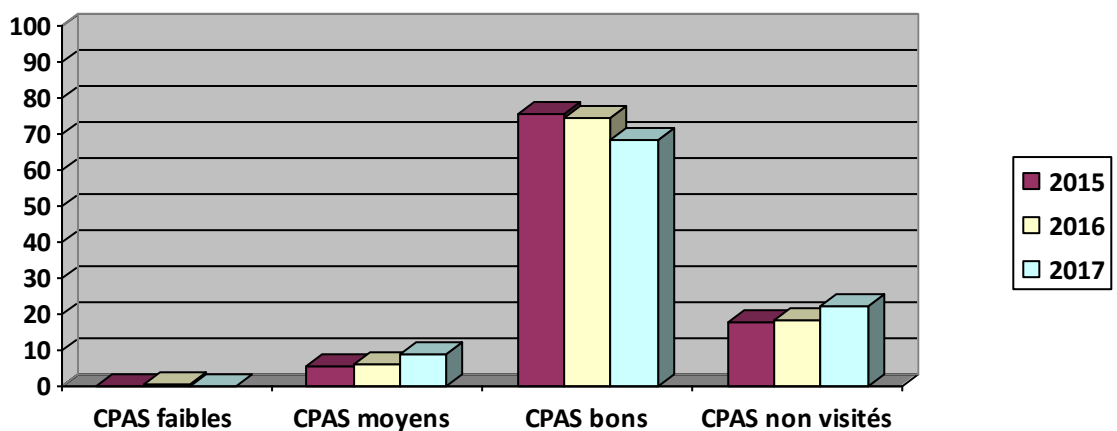
Les moyennes des 4 critères sont une fois de plus toutes en progression :

- le **critère 1** (disponibilité) passant de 1,97 à **1,99 de moyenne** ;
- le **critère 2** (qualité) de 1,87 à **1,92 de moyenne** ;
- le **critère 3** (respect des directives) de 1,77 à **1,79 de moyenne** ;
- le **critère 4** (respect de la législation) de 1,58 à **1,59 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 », ce qui doit amener à une réflexion sur les moyens supplémentaires/nouveaux à apporter par l'administration à une correcte application de la législation par les CPAS ou à une simplification de celle-ci.

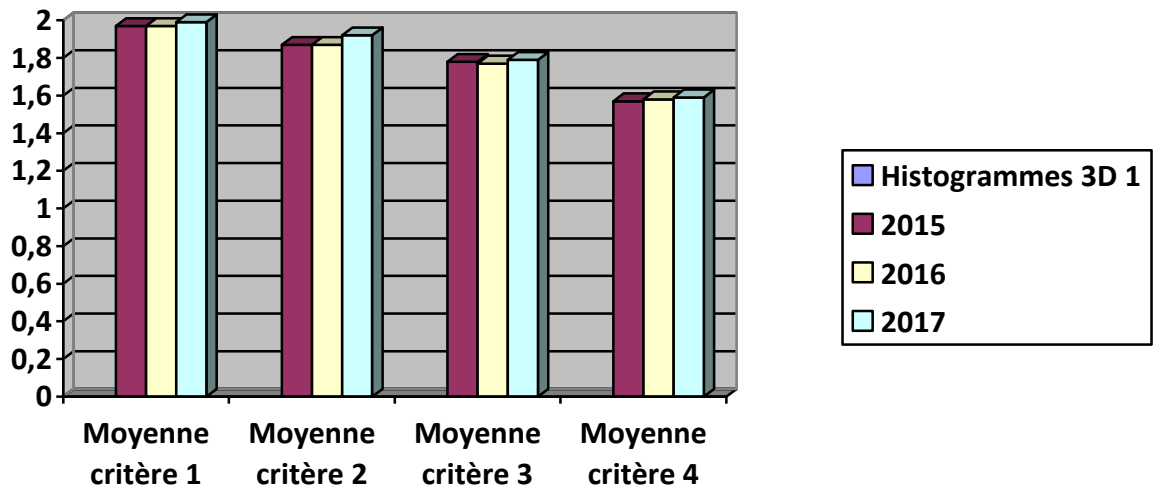
## 2.4. Graphiques :

### 2.4.1. Pourcentage des CPAS par catégorie sur l'ensemble des exercices 2015-2016-2017 :





#### 2.4.2. Moyenne des critères pour l'ensemble des exercices 2015-2016-2017 :



#### 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 mis en place un système de croisement des flux de la BCSS avec les demandes de subvention introduites par les CPAS. À l'issue de ces croisements, si des anomalies sont constatées, des clignotants sont envoyés aux CPAS pour vérification des dossiers concernés. Ce système est opérationnel depuis septembre 2014.

En 2017, le service a établi une procédure afin de contrôler systématiquement les clignotants ouverts sur place dans les CPAS. À partir de 2018, les clignotants encore ouverts pour la période 2015-2016 seront contrôlés et clôturés.

De plus, en collaboration avec l'équipe IT du SPP Is, le service inspection a élaboré une application permettant aux CPAS de donner immédiatement un feed-back sur un clignotant transmis via l'application informatique Nova Prima. Il relève maintenant de la tâche des entreprises qui fournissent le logiciel aux CPAS de l'intégrer dans leur offre de logiciels.

Par ailleurs, tout comme en 2016, l'importance d'un traitement en temps utile des clignotants par les CPAS a fait l'objet de discussion lors des débriefings post-inspection ; les recommandations principales à cet égard concernent la transmission correcte et en temps utile des subsides liés aux recettes sur bénéficiaires, l'utilisation correcte des formulaires pour l'introduction de demandes de subventions et la consultation en temps utile des flux BCSS disponibles.



## Résultats 2017

Durant la période de 01/2017 à 12/2017 inclus, 21.782 clignotants ont été transmis aux CPAS. Pour 10.987 clignotants, les CPAS ont encodés les formulaires nécessaires pour la correction des subventions reçues. Ces formulaires de correction représentent une subvention de 4.377.294€ et ont entraîné la disparition automatique du clignotant.

## 4. AUTRES ACTIVITES DU SERVICE

### 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.

En 2017, notre collaboratrice Inge a organisé une journée de détente à la Côte belge.

En matinée, une visite du Fort Napoléon dans les dunes d'Ostende commentée par un guide expérimenté était prévue. Ensuite, après une promenade vivifiante sur la digue, le groupe est arrivé au Twins Club à Bredene, où il était attendu pour un lunch et l'activité de l'après-midi. Cette activité consistait, par groupe de 4 collaborateurs, en un parcours par GPS avec épreuves dans les dunes autour du club de surf, le but étant de trouver le plus vite possible un mot-clé. La journée s'est terminée par une boisson et un brin de causerie au club de surf.





## 5. CONCLUSIONS GENERALES

Durant l'année 2017, 1.622 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 1.622 contrôles représente une légère augmentation de 2% par rapport à 2016, année durant laquelle 1.522 contrôles ont été effectués. Notons cependant que le nombre de contrôles en 2016 étaient en baisse par rapport aux années précédentes. Le chiffre 2017 permet à l'inspection d'atteindre sa moyenne annuelle.

Outre les contrôles, le service inspection a effectué 38 analyses de processus.

Les contrôles ont également permis la récupération de subventions indues pour un montant global de **8.701.506,92€**

### Tableau comparatif 2012-2017

<b>INSPECTIONS</b>	<b>Récupération 2012</b>	<b>Récupération 2013</b>	<b>Récupération 2014</b>	<b>Récupération 2015</b>	<b>Récupération 2016</b>	<b>Récupération 2017</b>
Frais médicaux	1.457.181,00 €	1.215.101,98 €	1.775.151,37€	2.568.400,24€	1.624.084,50€	1.319.807,52€
Inspection comptable loi du 02/04/1965	1.343.861,91 €	1.814.648,07 €	1.790.348,19€	2.608.671,88€	2.047.467,93€	1.030.242,52€
Inspection comptable loi DIS	8.090.569,00 €	8.047.702,72 €	6.760.723,16€	6.767.774,69€	6.057.187,80€	5.694.272,58€
Inspection juridique loi DIS	387.072,15 €	322.462,02 €	296.857,81€	308.268,84€	288.584,57€	502.956,88€
Fonds mazout	7.720,01 €	3.175,25€	34.128,37€	11.652,29€	3.239,32€	5.079,24€
Fonds de participation et activation sociale	28.669,79 €	61.339,49 €	74.695,13€	49.555,05€	52.340,05€	53.571,78€
Fonds social européen	53.069,71€	2.526,33 €	2.743,33€	0,00€	10.753,64€	/
Fonds gaz et électricité	535.400,48€	345.438,35 €	331.760,21€	147.912,38€	205.401,39€	95.576,40€
<b>TOTAL</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>	<b>8.701.506,92€</b>



La récupération 2017 est en nette diminution par rapport aux années précédentes ; la différence est de 1.587.552,28€ entre 2017 et 2016 et confirme la diminution annuelle constante (mis à part l'année 2015). Ceci constitue un signe positif car il est le reflet d'une gestion plus correcte des subsides de l'Etat. Il semble qu'en matière comptable, le contrôle et les conseils du service d'inspection portent leur fruit.

Signalons cependant que la régularisation des encodages pour l'obtention de subsides réalisés tout au long de l'année par le CPAS en suite des clignotants transmis par l'administration a permis également une régularisation de **4.377.294€**

Si ces régularisations d'encodage réalisées toute l'année en suite des clignotants s'ajoutent au montant récupéré à l'issue des inspections, la régularisation totale se chiffre à **13.078.800,90 €**

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%**

2017 : montant global sur lequel portaient les contrôles : 2.153.054.245,06€  
Montant récupéré : 8.701.506,92 € + 4.377.294€ (clignotants) = 13.078.800,90 €  
Pourcentage de récupération : **0,61%**

Le constat est que d'années en années, le pourcentage de récupération reste très faible et constant ; 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 toujours nombreuses.

Comme les années précédentes, il est à constater que 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.

L'intensification de la mission de conseil dévolue au service d'inspection, les nombreuses circulaires explicatives mises à disposition des CPAS, la disponibilité du service front-office de notre administration, les séances d'information données lors des rencontres provinciales, les bulletins d'informations mensuels,...ne semblent pas être suffisants pour diminuer les difficultés rencontrées par les travailleurs des CPAS.



Dès lors, le service d'inspection propose de nouvelles pistes qui pourraient réduire ces difficultés :

- Un travail au niveau de la formation des travailleurs sociaux, à la fois en amont par une collaboration avec les écoles sociales (sensibilisation des professeurs et des étudiants) et en aval par la création et ou une synergie avec des canaux d'éducation permanente (académie, centres de formation, .....).
- La création de certains documents standardisés et informatisés (layouts) pouvant servir de base de travail aux CPAS.
- Une harmonisation des conditions d'octroi des différentes aides subsidiées par l'Etat
- Une simplification des conditions légales relatives à certaines de ces législations et un assouplissement des procédures légales, tout en respectant le droit et l'égalité de traitement des usagers.