

RAPPORT ANNUEL 2018

SERVICE INSPECTION

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





I. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE EN 2018

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
- 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.

Après validation par le chef de service, chaque inspecteur doit intégrer ce planning dans un tableau de bord commun à tout le service. Ce tableau de bord sera l'instrument essentiel de suivi des plannings tout au long de l'année.

Analyse de l'exécution effective des plannings

Préambule

Une inspectrice de l'équipe néerlandophone est en incapacité de travail depuis juin 2016 et n'a pas repris les inspections en 2018

Son secteur a été redistribué entre ses collègues, des priorités ont donc dû être envisagées quant aux CPAS à contrôler.



Le Planning

94 % de toutes les inspections planifiées en 2018 ont été exécutés ; les 6 % de contrôles non exécutés s'expliquent de la manière suivante :

- les absences d'inspecteurs pour cause de maladie
- des journées de formations internes suivies par les inspecteurs (notamment formation à l'utilisation de la nouvelles application informatique Mémopoint, voir infra)
- formations universitaires externes initiées par 3 inspecteurs dans le cadre de leur trajet d'accession à un niveau supérieur
- changements dans le régime de travail en cours d'année (choix en cours d'année d'un 4/5temps au lieu et place d'un temps plein)
- départ d'un collègue en cours d'année, remplacé seulement en 2019
- report de certaines inspections en 2019 à la demande de certains CPAS et après acceptation de la motivation par le chef de service
- ...

Le suivi des inspections (rapports – corrections éventuelles) est contrôlé régulièrement par les chefs de service sur la base du tableau de bord cité ci-dessus que les inspecteurs doivent compléter à l'issue de chaque inspection.

Analyse du tableau de suivi

86 % des subventions recouvrées sur la base d'inspections effectuées ont été traités au sein du SPP IS.

Lors de la préparation de ce rapport annuel, 14 % 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 de l'année 2018 (rapport d'inspection établis seulement début 2019), qui n'ont pas encore été introduits dans notre système informatique en raison de demande d'informations complémentaires de la part des CPAS, de contestations de l'inspection, ou de retard pris par certains collaborateurs dans la tenue du tableau de bord du service.

Un contrôle semestriel sera réalisé par les chefs de service en 2019 de façon à vérifier que ces 14% aient été finalisés

Nouveautés

En 2018, ont été initiés et/ou développés les projets suivants :

Contrôle des projets individualisés d'intégration sociale

Un nouveau contrôle a été ajouté au missions du service d'inspection, à savoir le contrôle des projets individualisés d'intégration sociale (PIIS) tels que définis par le loi du 21/07/2016.



Il s'agissait de vérifier l'application correcte de la législation ainsi que l'utilisation correcte de la subvention spécifique de 10% obtenue par le CPAS lors de la rédaction et de la signature d'un contrat PIIS.

En fin d'année, à la suite d'une évaluation interne de l'inspection, il est apparu clairement que le contrôle des PIIS en tant que tel devait s'inscrire dans la procédure globale du contrôle des dossiers des DIS ; en effet, ceux-ci doivent être examinés dans leur ensemble, et il est difficile d'avoir un aperçu global de la gestion des CPAS en la matière si les deux inspections sont séparées l'une de l'autre.

Memopoint

Mémopoint est le nom d'une application informatique en développement pour l'ensemble de l'administration de l'intégration sociale, application accessible à tous les collaborateurs, qui doit permettre à la fois une simplification administrative et une centralisation de tous les documents des services.

Chaque service doit, en collaboration avec les développeurs, construire la structure spécifique à son service dans cette application.

Pour le service inspection qui travaillait déjà avec une arborescence construite dans une autre application, le travail a consisté en une intégration, actualisation et modernisation de cette arborescence dans l'application Mémopoint, en créant notamment de nombreux workflows et en renforçant le contrôle interne du suivi des inspections.

Le nouveau produit est opérationnel depuis janvier 2019 pour le service et sera donc implémenté durant cette année.

Rapport unique

La méthodologie de contrôle de certains éléments du rapport unique (fonds de participation et activation sociale/ fonds social gaz et électricité/ utilisation de la subvention relative aux projets individualisés d'intégration sociale) a été adaptée. Cette nouvelle méthodologie de travail sera appliquée à partir des contrôles réalisés en 2019.

Déménagement FINTO

Durant l'été 2018, après une longue préparation, tous les collaborateurs du SPP Is ont emménagé dans de nouveaux locaux disponibles dans la « FINTO », boulevard du jardin botanique à Bruxelles. Il ne s'agissait pas seulement d'un simple déménagement mais il s'agissait également d'intégrer un nouveau mode de travail basé sur le principe des bureaux 'open space', sans plus de postes personnalisés réservés.

Si le service inspection a dû, comme les autres services, s'adapter à ce nouveau mode de travail, il a pu le faire sans trop de difficultés dès lors qu'il s'agit d'un service extérieur dont les collaborateurs sont la plupart du temps en mission extérieure.



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 240 CPAS.

- 223 inspections ont été clôturées.
- 9 inspections ont été reportées en 2019.
- 8 CPAS n'avaient pas introduit de demande de subvention pour des frais médicaux

Cela signifie que 96 % du planning 2018 ont été effectués. Au total, ceci correspond à 40 % des CPAS qui ont été contrôlés pour cette matière.

Subvention contrôlée

Le montant de la subvention totale contrôlée était de 58.594.308€

Récupération

Les inspections ont permis de récupérer un total de 793.966,12€

La récupération moyenne s'élève à 3.560,40€ par CPAS, sachant que 69 CPAS (31 %) n'avaient commis aucune erreur et que 14 autres (6 %) ont fait l'objet d'une récupération de plus de 10 000 €.

Ce montant représente 1,35% de la subvention contrôlée

Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2017, année de contrôle durant laquelle la récupération représentait 1,82% de la subvention contrôlée.

Par région, la récupération s'établit comme suit:

	subvention contrôlée	Récupération	%
Région de Bruxelles-capitale	29.637.949€	461.972,28€	1,56
Région flamande	9.880.111€	207.173,30€	2,10
Région wallonne	19.076.248€	124.820,54€	0,65



Exercices contrôlés

La dernière année contrôlée pour les 223 CPAS contrôlés est 2014, 2015 ou 2016.

La répartition des années clôturées est la suivante :

31 contrôles jusque 2014 inclus

28 contrôles jusque 2015 inclus

164 contrôles 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	Année 2018
Frais médicaux	15 %	10 %	10 %	15%
Frais pharmaceutiques	21 %	16 %	12 %	16%
Frais de soins ambulatoires	14 %	6 %	9 %	5%
Frais d'hospitalisation	5 %	2%	1%	0.5%

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 formulée



	2015	2016	2017	2018
Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965	49 %	35 %	33 %	38%
L'enquête sociale ne se traduit pas en rapports sociaux sans équivoque et concrets	37 %	27 %	31%	35%
Erreurs administratives	17 %	17 %	15 %	15%
Erreurs en matière d'assurabilité	23 %	15 %	16 %	21%
Remboursement par le SPP IS d'un ticket modérateur non remboursable	25 %	12 %	10 %	16%
Absence de demande d'aide signée pour les dossiers examinés	13 %	11 %	14 %	12%
Pas d'examen de la caution/garant si jugé nécessaire	17 %	11 %	13 %	15%
Absence de factures (détaillées)	12 %	13 %	13 %	13%
Absence régulière des attestations d'aide médicale urgente	6 %	9 %	5 %	10%
Factures subsidiées deux fois	9 %	4 %	4 %	2%
Absence régulière des preuves de paiement	3 %	6 %	3 %	5%
Suivi de la situation de la mise à l'emploi	16 %	11 %	10 %	22%
Recommandation de visites à domicile	30 %	13 %	16 %	14%
Décision/notification absente ou illisible (procès-verbal)	-	7 %	11 %	28%

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.).

Alors que le pourcentage d'erreurs était en diminution constante depuis 2015, il faut constater une augmentation de 5% en 2018, augmentation dont les raisons ne peuvent être expliquées par l'inspection.

Il faut également constater que ce chiffre reste le plus élevé d'année en année, lié certainement à la complexité de la nomenclature INAMI, et qui confirme l'utilité de poursuivre le développement de l'application informatique MEDIPRIMA pour tous les types de frais médicaux et pharmaceutiques.

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.



En 2018, le nombre de remarques formulées en la matière a encore augmenté. Si le service inspection constate la plupart du temps à travers les différentes pièces justificatives présentes dans les dossiers que la prise en charge de ces frais par l'Etat est bien due, Il n'en reste pas moins que le niveau des rapports sociaux reste significativement inférieur à celui des rapports DIS.

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, ce qui ne permet pas de constater un réel suivi des situations des bénéficiaires par les CPAS.

Il est également à signaler que durant cette année la part du contrôle des dossiers liés à l'application Médiprima a augmenté. Dans ces dossiers, seule l'enquête sociale est contrôlée, la facturation étant automatisée. Ceci peut expliquer l'augmentation des remarques en la matière.

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.

Le service d'inspection ne peut qu'insister sur l'importance de ce rapportage lors des débriefings post-inspection réalisés.

3. Erreurs administratives :

L'erreur administrative la plus couramment constatée en 2018 concerne des erreurs d'encodage dans la demande de remboursement (erreur de date). 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. Or, cette date est importante car c'est au moment des soins qu'il faut constater que les conditions de l'intervention de l'Etat étaient remplies et non pas à la date de la facturation.

4. Erreurs en termes d'assurabilité :

En cas d'affiliation avec effet rétroactif à une mutuelle, certains CPAS ne remboursent pas 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, notamment lorsque celui-ci accède à l'emploi. Or, il est fréquemment constaté qu'un CPAS ne fait pas le nécessaire pour régler cette affiliation, démarche pourtant prévue dans la loi organique des CPAS.

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.

Le focus sur la consultation régulière des flux BCSS et/ou des mutations est donc mis par l'inspection.



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.

Comme 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 mais à encore relevé de nombreuses erreurs en la matière dans le nouveau système MEDIPRIMA (voir infra 2.2). Lorsqu'un CPAS introduit une carte médicale dans l'application informatique Médiprima, il doit clairement signaler dans l'application si le ticket modérateur est à charge de l'Etat ou non. C'est à ce niveau que les erreurs sont commises.

Le service d'inspection propose donc que cette information, déjà communiquée aux CPAS en 2014, fasse à nouveau l'objet d'un focus dans une prochaine lettre d'information du SPP IS (Echo)

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

Le pourcentage d'erreur en la matière est de 11 % en 2018 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.

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 en comparaison avec les années précédentes, au contraire, ce chiffre est en augmentation.

Comme en 2017, le service d'inspection réitère sa proposition de création d'un flux « existence d'un garant » alimenté par l'Office des Etrangers, flux qui 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 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. Cependant, il est évident que, particulièrement pour ceux-ci, cette visite à domicile se révèle difficile, voire impossible du fait qu'ils refusent souvent de communiquer leur adresse de résidence, lorsqu'ils en ont une.

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 (voir point 4 supra).

Les contrôles 2018 montrent une augmentation de remarques en la matière, ce qui signifie un manque de contrôle des flux BCSS/mutations et l'importance du focus en la matière mis par le service inspection.

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 est compréhensible pour le demandeur. C'est dans un souci d'information correcte à l'usager que le service inspection porte une attention particulière à ces décisions depuis 2016.

La forte augmentation du pourcentage de remarques en la matière est liée au contrôle des dossiers de l'application informatique Mediprima. Dans ces dossiers, la notification au bénéficiaire de la prise en charge des frais est souvent absente.

L'inspection ayant constaté que l'absence de notification dans ces dossiers était souvent liée au fait que les CPAS rencontraient des problèmes dans la formulation de cette notification, le service d'inspection a développé une formulation standard pouvant être utilisée; celle-ci a été publiée dans le document intitulé «document d'information frais médicaux », version 2019, publié sur le website du SPP IS.

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 2018, 193 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.

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 la problématique du ticket modérateur (voir supra point 5).

A partir de l'année de contrôle 2019, le service réalisera une analyse détaillée des récupérations financières réalisées dans le cadre du contrôle spécifique des dossiers Médiprima et des motifs de ces récupérations



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 2018, 224 contrôles ont été prévus.

- 205 contrôles ont été effectués.
- 9 contrôles planifiés ont été reportés au planning de 2019.
- 10 CPAS n'avaient pas introduit de demande de subvention pour les années planifiées

Ce qui signifie que le planning 2018 a été réalisé à 95,98 % et que 36,5 % des CPAS belges ont été contrôlés.

Subvention contrôlée

Les subventions de l'État pour l'année 2018 s'élèvent à 106.571.667,03 €. (Équivalent du revenu d'intégration, allocations familiales, prime de naissance et frais de logement.)

Récupération

Les inspections ont permis de récupérer un total de 977.093,77 €

Ce montant représente 0,92 % des subventions totales pour l'année 2018.

Par région, la récupération s'établit comme suit:

	subvention contrôlée	Récupération	%
Région de Bruxelles-capitale	43.930.993,89 €	394.058,26 €	0.90
Région flamande	29.603.974,04 €	220.591,98 €	0.75
Région wallonne	33.036.699,10 €	362.442,83 €	1.10

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.

Il n'y a eu aucune récupération pour 138 CPAS contrôlés.



Exercices contrôlés

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

Le dernier exercice contrôlé par CPAS est soit 2014, 2015 ou 2016. Les années clôturées sont réparties comme suit :

3 contrôles jusque 2014

30 contrôles jusque 2015

182 contrôles jusque 2016

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

268 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2018.

- 251 inspections sont clôturées
- 17 inspections n'ont pas été réalisées

Au terme de l'exercice, 94 % du planning 2018 a été réalisé ce qui signifie que 43 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés soit 5% de moins qu'en 2017.

Le nombre initial de CPAS planifiés était légèrement inférieur en 2018 par rapport à 2017 (290 CPAS avaient été planifiés soit 22 de moins en 2018)

Au terme de l'année 6% des CPAS n'ont pu être contrôlés contre 2% de CPAS planifiés mais non contrôlés en 2017.

Cette baisse de contrôles comptables réalisés peut trouver son origine dans de nouveaux contrôles ayant débuté en 2018 à savoir le contrôle sur place (en CPAS) des clignotants et le contrôle de la mesure spécifique PIIS.

Ces deux contrôles ont nécessité un investissement temps plus important de la part des inspecteurs.

Subvention contrôlée

Une subvention totale de 1.007.780.267,44 € a été accordée en 2018 pour l'ensemble des CPAS.

Le montant contrôlé est de 751.766.410,34 € soit 75 % de la subvention totale

Le subside contrôlé en 2018 est inférieur de 4% par rapport à 2017.

Il convient de relever que depuis 2015, le pourcentage de subvention contrôlé annuellement est en diminution, le nombre de CPAS contrôlés annuellement dans cette matière étant lui aussi en diminution compte tenu des tâches et contrôles supplémentaires demandés au service inspection (voir introduction). En effet, en 2015 ce pourcentage était de 88% contre 75% aujourd'hui, cependant que la subvention accordée annuellement aux CPAS est en croissance constante.

Signalons cependant que dans tous les CPAS, toutes les années comptables sont contrôlées même si le contrôle n'est pas annuel.

123 CPAS ont bénéficié d'une subvention supérieure à 1 000 000 €.

67 de ces CPAS ont été contrôlés pour un total de subvention versée de 699 135 354,01 €.



Il est à signaler que depuis 2015 le nombre de CPAS bénéficiant d'un subside annuel de plus d'1 000 000 € a progressé de 30%, passant de 86 en 2015 à 123 en 2018.

Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de 4.884.052,81 € de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

Ce montant représente 0,65 % de la subvention contrôlée soit une nouvelle tendance à la baisse par rapport à 2017

Par région, la récupération s'établit comme suit:

	subvention contrôlée	Récupération	%
Région de Bruxelles-capitale	223.528.729,67 €	1.444.253,05 €	0.65
Région flamande	151.341.587,61 €	440.623,43 €	0.29
Région wallonne	376.896.093,07 €	2.999.176,33 €	0.80
	751.766.410,34 €	4.884.052,81 €	0,65%

Comme l'an dernier, on peut affirmer que 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.

Par conséquent, bien qu'il apparaisse clairement que le pourcentage de subvention contrôlée soit en diminution par rapport à 2015, le faible pourcentage de récupération constaté ne motive pas un focus plus important du service inspection sur ces contrôles.

Exercices contrôlés

La dernière année contrôlée par CPAS va de 2014 à 2016 selon les C.P.A.S.

La répartition des années clôturées est la suivante :

1 contrôle jusque 2014

32 contrôles jusque 2015

218 contrôles jusque 2016



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 mais également en vue d'éviter un trop grand nombre de clignotants (voir infra chapitre relatif aux clignotants)

Il est par contre aussi constaté que certains CPAS remboursent à l'Etat des recettes restées à l'état de droit constaté mais non encore perçu.

- Utilisation erronée des formulaires C et D

Lorsque le CPAS notifie ses recettes au SPP Is, il doit le faire informatiquement via un formulaire appelé « formulaire D ». Le service inspection constate que de nombreux CPAS le font avec un « formulaire C » dont l'utilisation doit se faire dans un autre contexte. En agissant de la sorte, ces CPAS se privent de leurs frais de dossiers ainsi que de la subvention spécifique de 10% octroyée dans le cadre des PIIS, ceux-ci étant régularisés lors de l'introduction d'un formulaire C.

L'inspecteur recommande donc à ces CPAS un usage plus adéquat des formulaires.

- 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 dans leur E. box.

Ces remarques sont identiques à celles relevées lors des précédentes années mais, une fois de plus, il est à noter que le contrôle du volet comptable de la loi du 26 mai 2002 concernant le Droit à l'Intégration Sociale ne génère que peu de remarque sur le nombre de CPAS contrôlés. La baisse de récupération suite à ces inspections est d'ailleurs la preuve d'un suivi correct des demandes/remboursements de subvention au SPP-Is.



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

268 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été planifiés en 2018.

- 252 inspections sont clôturées
- 16 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, 94,02 % du planning 2018 a été réalisé, ce qui signifie que 42,78 % des CPAS de Belgique ont été contrôlés pour un total de 4.922 dossiers (ce qui correspond à 500 dossiers de plus qu'en 2016).

En dépit de la charge de travail supplémentaire résultant de l'introduction du contrôle des clignotants, le service a néanmoins concentré sa mission sur le contrôle des dossiers sociaux puisque 23 CPAS supplémentaires ont pu être contrôlés par rapport à 2017 soit près de 14% de CPAS en plus.

Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de **513.682,59€** de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré.

Analyse

Sur les 4.922 dossiers contrôlés, 6.442 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 5 dernières années a été réalisé.



Type d'erreurs ou remarques	Pourcentage 2014	pourcentage 2015	pourcentage 2016	pourcentage 2017	pourcentage 2018
Procédure et tenue des dossiers	70%	68,9%	69,9%	66,2%	44,60%
Projets individ.d'intégration	13%	17,5%	16,9%	19%	41,05%
Sans – abri	1,3%	2,3%	2,5%	2,1%	1,20%
Subventions	2,1%		5,4%	5,6%	5,50%
Créances alimentaires	0,7%	0,3%	0,1%	0,1%	0,50%
Art 35 (exonération socioprofessionnelle)	1,0%	0,5%	1,2%	0,8%	0,60%
Autres (remarques et/ou recommandations formulées pour des cas isolés)	10%	1,1%	3,8%	6,1%	6,6%

Analyse générale détails	Nombre d'erreurs	%
Procédure et tenue des dossiers – (délais non respectés, consultation BCSS non réalisée, notification/décision non conforme,.....)	2873	44,60%
PIIS (projet individualisé d'intégration sociale)	2645	41,05%
Sans-abri	77	1,20%
Subventions (non dues ou non réclamées)	354	5,50%
Erreur dans les dossiers d'aide spécifique à créances alimentaires	30	0,50%
Non application de l'immunisation d'intégration socioprofessionnelle	40	0,60%
Autres (remarques et/ou recommandations formulées pour des cas isolés)	423	6,60%
TOTAUX	6 442	100%

**Analyse approfondie de la procédure :**

Analyse approfondie de la procédure:	Nombre d'erreurs	%
Accusé de réception	107	3,72%
Formulaire de demande	284	9,88%
Visite à domicile	363	12,63%
Enquête sociale	519	18,06%
Pièces justificatives	80	2,78%
Notification/Décision	1011	35,19%
Consultation BCSS	509	17,72%

Comme indiqué ci-dessus, **44,60%** des erreurs constatées ou remarques formulées concernent la procédure relative au droit à l'intégration sociale et la tenue des dossiers sociaux.

Ce chiffre, alors qu'il restait très élevé d'années en années, est enfin en nette diminution

Les remarques et recommandations concernent encore essentiellement l'enquête sociale (18,06%), les notifications (35,19%), les visites à domicile (18,06%), l'introduction des demandes (en ce compris les accusés de réception) (13,60%) et le contrôle des flux de la BCSS (17,72%), même si une nette amélioration a été constatée dans ces domaines.

- Les remarques sur l'enquête sociale portent sur le contenu de celles-ci :
 - L'analyse de la situation sociale actualisée du demandeur lors d'une révision de dossier est souvent laconique, constituée la plupart du temps de « copier/coller » d'une année à l'autre.
 - Les propositions d'intervention à faire par le travailleur social sont souvent non motivées et/ou parfois inexistantes alors qu'il lui appartient de faire une proposition sur la base des conditions d'octroi constatées.
- Au niveau des décisions/notifications, les remarques portent toujours sur leur contenu (ex : libellé incorrect, méthode de calcul des ressources manquante, simple copié/collé, éléments de droit et de fait faisant défaut, délais non respectés,...), et/ou l'absence de celles-ci dans le dossier ;

De même, les légalités de refus sont parfois contestables, notamment parce que le CPAS ajoute des conditions d'octroi non reprises dans la loi.



Analyse approfondie des décisions/notifications	Nombre de remarques/recommandations formulées	%
décision hors délai des 30 jours	119	11,77%
Notification hors délai des 8 jours	58	5,74%
Remarque sur le contenu (formulation)	520	51,43%
Remarque sur la motivation d'équité	111	10,98%
Décision de retrait insuffisamment motivée ou non prise alors que le CPAS a stoppé le paiement	72	7,12%
Décision de refus non conforme	131	12,96%

- En ce qui concerne les visites à domicile, les remarques portent essentiellement sur la traçabilité 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 3,72% 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 remarques ou erreurs significatives relatives aux projets individualisés d'intégration Sociale (41,05%):

Le nombre de remarques/erreurs en matière de PIIS explose en 2018. Au cours de cette année, le service inspection a mis un focus sur le contrôle de ce thème en contrôlant les PIIS établis en 2017 sur la base de la nouvelle réglementation en la matière entrée en vigueur en novembre 2016.

Le focus était relatif à la vérification de la mise en œuvre de la philosophie en la matière préconisée par le Ministre de l'intégration sociale lors de la réforme.

« ... L'objectif de la réforme est donc incontestablement de soutenir l'intégration sociale et l'intégration professionnelle des bénéficiaires d'un revenu d'intégration, et de les responsabiliser. Le soutien accordé doit, par conséquent, faire l'objet de conditions qui lient les deux parties et impliquent à la fois des obligations et des engagements mutuels. L'objectif de l'accompagnement est de prendre des mesures bien définies, en concertation, pour que le bénéficiaire du CPAS devienne, progressivement, plus autonome et puisse participer pleinement à la vie en société. Le PIIS a aussi une forte dimension d'accompagnement et est un instrument dynamique...

... Il est important de mettre en œuvre le PIIS à l'aide de tâches spécifiques, de définir tous les objectifs, de dessiner le parcours qui permet d'y arriver, de prévoir des moments d'évaluation, sans que le PIIS ne devienne un outil bureaucratique supplémentaire. Il faut prévoir des contacts réguliers avec les bénéficiaires, afin de garantir le suivi du PIIS. Le PIIS est un élément crucial dans l'accompagnement de l'intéressé et ne peut certainement pas être vu comme une pure formalité administrative.

*Il est donc important que pendant la période qui précède la conclusion d'un PIIS, on consacre assez de temps à l'élaboration d'une relation de confiance, de telle sorte que le PIIS réponde au mieux aux attentes, compétences, aptitudes et besoins de l'ayant droit. » **

* extraits de la circulaire relative au PIIS 12/10/2016

Analyse approfondie des PIIS	Nombre d'erreurs	%
Bilan social absent ou incomplet	818	30,93%
Absence du PIIS obligatoire	126	4,76%
PIIs non signé ou signé hors délai	212	8,01%
Objectifs non individualisés	871	32,93%
Absence d'évaluations	436	16,48%
Sanctions PIIS	37	1,40%
Subvention réclamée avant signature du PIIS	58	2,19%
Prolongation subvention non due	52	1,96%
Erreurs dossiers spécifiques étudiants	35	1,32%



Les nombres les plus élevés des remarques concernent l'absence d'analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne et l'individualisation des objectifs.

➤ **Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social »)(30,93%) :**

Les remarques formulées à l'issue des inspections concernent essentiellement l'absence de cette analyse dans les dossiers et notamment dans les dossiers « étudiants de plein exercice ».

L'inspection rappelle l'obligation légale d'établir pour toute nouvelle demande ces analyses préalables aux PIIS et d'adapter ceux-ci pour répondre aux constats de ces analyses.

Lors des débriefings post-inspection, les travailleurs sociaux font état du manque d'information dont ils disposent à ce sujet. Ils sont demandeurs soit de grilles d'analyse, de méthodologie, de directives en la matière.

Il leur est rappelé le FAQ en la matière, des outils existants tels par exemple PEEPI, Vilans, un modèle disponible sur le site de Brulocalis, le modèle établi par le SPP Is dans le cadre des subsides FSE/ESF ; renvoi également vers les notions d'analyse systémique, de carte des priorités,

➤ **Objectifs non individualisés (32,93%) :**

Bien que des objectifs soient déterminés dans les PIIS, ils sont peu individualisés et priorisés et les actions concrètes à réaliser par les parties sont peu développées. L'inspection rappelle systématiquement que les différents objectifs définis dans le PIIS doivent être en lien avec les constats des bilans sociaux. Les modalités d'intervention de chacune des parties (bénéficiaire et CPAS) doivent apparaître clairement.

Il apparaît également que les CPAS confondent leurs obligations légales avec des objectifs d'accompagnement ; exemples :

- Le CPAS s'engage à payer le revenu d'intégration au bénéficiaire (obligation légale)
- Le travailleur social recevra l'usager dans les 5 jours de sa demande (obligation légale)
- Le CPAS effectuera trois évaluations annuelles du PIIS (obligation légale).

Il est donc demandé aux CPAS concernés de faire la différence entre leurs obligations légales et leurs engagements spécifiques dans un PIIS personnalisé.

Enfin, lorsque des PIIS sont établis avec des étudiants, les objectifs repris dans le PIIS ne concernent le plus souvent que l'aspect des études.

Il est recommandé par l'inspection d'intégrer et de planifier dans le temps d'autres objectifs liés aux besoins des étudiants (exemples : l'éventuelle recherche de logement, une aide à la gestion budgétaire,...) en plus du suivi des études, si le bilan social fait apparaître ces autres besoins.

En conclusion, il a été constaté que de nombreux CPAS n'étaient pas encore rentrés dans la dynamique de PIIS personnalisés et évolutifs ; les PIIS contrôlés restaient soit généraux (souvent identiques pour tous les



usagers), soit statiques, soit axés uniquement SUR l'insertion socioprofessionnelle même pour des personnes en grande difficulté sociale et en nombreuses carences personnelles.

En conséquence, le focus en la matière sera toujours d'actualité lors des contrôles 2019.

Remarques « autres » (6,6%) :

Ces remarques concernent notamment des suspensions de paiement non légales, des reports de décisions, des demandes systématiques d'extraits de compte, un manque de suivi dans les dossiers, des révisions annuelles hors délais,...

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 en termes de subventions récupérées par l'Etat

Les conclusions de ce chapitre, formulées en 2017, sont à réitérer dans ce rapport 2018 :

« Afin de pallier aux difficultés constatées, les inspecteurs formulent de nombreuses recommandations aux CPAS :

- prendre connaissance des manuels, circulaires disponibles sur le website du SPP Is;
- 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



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 droit 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. »



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 2018, 259 contrôles ont été planifiés

- 245 contrôles ont été réalisés
- 14 contrôles ont été reportés sur le planning 2019.

Cela signifie que 94,59% du planning 2018 a été réalisé et que 43,97% des CPAS ont été contrôlés.

Exercices contrôlés

Les contrôles effectués en 2018 portent sur la période 2016.

La fréquence des contrôles est de 1 fois/trois ans

Total des subsides 2016

En 2016, l'ASBL « fonds social chauffage » a liquidé aux CPAS un montant de 17.017.219,85€ dû sous forme d'allocations chauffage, pour un total de 89.898 dossiers.

Récupération

9.093,04€ ont été récupérés.

Ce montant représente 0,053 % du total des subsides pour l'année 2016.

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 :



- 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 demande a eu lieu 60 jours après la livraison
- l'absence de rapport social
- L'absence d'enquête sur les ressources lorsqu'un membre du ménage a le statut BIM mais les autres pas.

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 comptable est réalisée dans le CPAS 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 2018 portaient sur l'exercice 2016.

190 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été planifiés en 2018.

- 170 inspections ont été clôturées ;
- 20 inspections n'ont pas été réalisées.

Au final, 89,47% du planning 2018 a été réalisé et 28,86% des CPAS de Belgique ont donc été contrôlés.

Subvention pour l'année contrôlée

Un subside de 9.359.000€ a été attribué par AR aux CPAS pour la réalisation de cet objectif (5.615.400€ pour les activités générales + 3.743.600€ pour la lutte contre la pauvreté infantile)

Le montant contrôlé était de 2 562 602€, soit les 27,38% du subside déterminé.



Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de 36.124,97€ de subvention trop perçue par les CPAS pour l'année contrôlée (2016) a été récupéré.

Ce montant représente 1,41% de la subvention contrôlée

Analyse qualitative

Il a été constaté que les CPAS utilisent le Fonds de Participation et d'Activation sociale de manière plus optimale :

D'une part, la participation des usagers à des activités culturelles, sportives ou sociales ainsi que leur ouverture aux nouvelles technologies ne cesse de se développer.

D'autre part, le volet visant à la Lutte contre la pauvreté infantile a été largement exploité. Cependant, il reste, dans certains cas, mal exploité, en raison : soit d'un manque de connaissance de cette opportunité par la population locale (pas ou peu de publicité faite par les CPAS concernant cette partie du fonds), soit par des erreurs d'interprétation de la législation par les agents CPAS traitant de cette matière.

Lors des contrôles effectués en 2018, les CPAS ont profité du passage des inspecteurs pour poser des questions relatives à la nouvelle structure du fonds mise en place en 2017 sur la base de 3 volets :

1. les modules collectifs ;
2. la pauvreté infantile ;
3. les activités générales.

De nombreuses informations ont donc été communiquées par l'ensemble des inspecteurs, notamment, sur les activités organisées dans le cadre des modules collectifs, rappelant que ces modules visent à rassembler un groupe de personnes partageant un objectif commun.

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 2018 afin de soit optimiser cette utilisation, soit rectifier les omissions et/erreurs survenues dans le traitement des demandes d'aide. Ces remarques/recommandations ont porté essentiellement sur les points suivants :

- **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.



- **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.
- **Erreurs dans les déclarations du rapport unique :** des dépenses constatées dans la comptabilité du CPAS n'ont pas été déclarées alors que le CPAS n'a pas justifié l'entière du subsidé, activités déclarées dans le volet « pauvreté infantile » alors que la dépense concerne des jeunes de plus de 18 ans,



2.7. 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

223 CPAS devant faire l'objet d'une inspection ont été programmés en 2018.

- 206 inspections sont clôturées
- 17 inspections n'ont pas été réalisées

Au final, 92,5% du planning 2018 a été réalisé ce qui signifie que 35% des CPAS de Belgique ont été contrôlés, ce qui correspond à la moyenne annuelle prévue pour ce contrôle malgré les contrôles non réalisés et reportés.

Subvention pour l'année 2018

Une subvention totale 54.355.363, 64€ a été accordée en 2018 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.

43.575.176,70 € de subsides ont été versés à cet effet en 2018

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.

10.780.186,94 € ont été versés à cet effet en 2018

Récupération

Au cours de ces inspections, un montant global de 250.312,31 € de subvention trop perçue a été récupéré et un montant total de 87.560,03 € a été remboursé à 7 CPAS pour des situations exceptionnelles. Ce qui signifie qu'il y a eu des régularisations dans 33,5% 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 2018 est l'exercice relatif à l'année 2016.

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.

Pour certains travailleurs déclarés, le montant global du salaire n'atteint pas le montant de la subvention octroyée, ceci explique une partie du trop-perçu relevé par les contrôles.

Ce trop perçu est en légère augmentation par rapport à l'année passée. Cependant l'analyse détaillée des récupérations permet de constater que ceci est dû à une situation particulière qui concerne un seul CPAS. Lorsque l'importante récupération effectuée dans celui-ci est retirée de l'analyse, on constate une amélioration des déclarations des CPAS.

Les contrôles ont également démontré des manques à recevoir ; ceci est soit relatif à des erreurs d'encodages dans le rapport unique, soit à des déclarations erronées au niveau du régime d'embauche du personnel affecté au fonds.

Dès lors, suite à l'analyse des pièces justificatives lors des contrôles, les subventions ont été régularisées auprès des CPAS.

Aide sociale et prévention:

Une récupération est 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 s'agir uniquement 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 au budget en fin d'année et qu'il est justifié comme « aides diverses », ce simple formulé de justification ne peut être accepté, puisqu'il n'est pas possible de vérifier si les conditions d'octroi sont respectées.

Le service inspection attire également l'attention des CPAS 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 n'est pas conseillé par le service inspection de mettre l'aide récupérable à cet article, et ce afin d'utiliser la totalité de la subvention.

En conclusion et malgré les quelques considérations ci-dessus, dans l'ensemble, les contrôles relatifs à ce fonds ont démontré un meilleur suivi de la part des CPAS ; ceux-ci ont tenu compte des remarques et recommandations émises lors des inspections précédentes.



2.8. 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 2018, le service inspection a réalisé 23 contrôles relatifs aux distributions dans des CPAS partenaires.

Ces contrôles montrent que la grande majorité des CPAS inspectés organisent ces distributions de manière efficace, équitable et discrète et gèrent correctement les stocks. Les quelques erreurs constatées en comptabilité matière (gestion des stocks) sont le plus souvent dues à des erreurs administratives.

Les CPAS s'efforcent également d'organiser la distribution des produits de manière à éviter le gaspillage, c'est-à-dire de ne donner ces produits qu'aux bénéficiaires qui les utiliseront effectivement.

Selon les retours communiqués par les CPAS, les bénéficiaires sont généralement satisfaits de la diversité et de la qualité des produits. Notamment, des produits tels que le couscous, Café, chocolat, riz et huile d'olive sont très appréciés. Les CPAS communiquent également à l'inspection les demandes les plus fréquentes formulées par les usagers pour d'autres types de produits.

Dans certains CPAS, des ateliers de cuisine sont organisés afin d'apprendre à préparer certains produits " moins connus " par les utilisateurs ; ces ateliers sont aussi l'occasion de favoriser l'intégration sociale des bénéficiaires en les sortant de leur isolement.

Certains points d'amélioration sont souhaités par les CPAS :

- le délai de livraison des produits (la livraison des produits se fait assez tard dans l'année) ;
- difficultés de comptage lors des livraisons des produits ;
- La solidité des emballages (pour certains produits tels pâtes ou riz, les emballages sont trop fragiles).



3. ANALYSE DES PROCESSUS

Introduction

Depuis 2015, le Service Inspection réalise des analyses des processus dans 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'Etat 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, 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 sont réalisées. Ensuite, des recommandations sont formulées, le cas échéant, pour améliorer la gestion et la mise en œuvre des processus, et/ou 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 du CPAS afin de réfléchir au sein des services aux éléments listés ci-dessus ;
- une préparation de l'inspecteur sur base de la préparation réalisée par le CPAS et 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 2018

En 2018, 51 CPAS ont fait l'objet d'une analyse des processus :

- 41 analyses ont été réalisées en Wallonie ;
- 10 ont été réalisées en Flandres ;

Ces analyses ont été menées par 2 inspecteurs du côté francophone et par 2 inspecteurs du côté néerlandophone. Toutefois, les 2 inspecteurs néerlandophones étaient nouvellement engagés et en formation à la fois quant aux législations relatives à l'intégration sociale et aux techniques d'audit, ce qui explique le nombre moindre d'analyses de procédures menées du côté néerlandophone.

Au cours de l'année 2018, un processus supplémentaire a été étudié : la réalisation du bilan social et du PIIS.

Conclusions des analyses réalisées en 2018

Objectifs réalisés/ processus :

Sur les 51 analyses de processus réalisées en 2018, les objectifs liés à chaque processus ont été appréciés (*atteint, atteint avec des réserves, partiellement atteint, non atteint*).

Sans être exhaustif, le tableau ci-dessous illustre les constats les plus significatifs.

PROCESSUS	ATTEINT *	ATTEINT AVEC RESERVE *	PARTIELLEMENT ATTEINT *	NON ATTEINT *
Demande			27	4
Orientation de la demande		19		
Enquête sociale			26	4
Enquête sociale de révision		14	25	
Le PIIS				4
Les notifications	37			
Les paiements	29	14		
Les demandes de subvention	29	15		

* Nombre de CPAS

Assez paradoxalement, un constat réalisé par ces analyses de processus ne correspond pas avec les constats faits par les inspecteurs lors de l'analyse juridique des dossiers DIS. Il s'agit du processus « notification » ; ceci s'explique de deux façons :



- L'analyse de processus est relative à toutes les matières financées par l'Etat et non pas seulement au Droit à l'Intégration sociale
- L'analyse de processus concernait essentiellement la production de la notification et le respect des délais pour son envoi et ne portait pas sur la rédaction du contenu de celle-ci, alors que les remarques formulées en la matière dans le chapitre « analyse juridique des dossiers DIS » ci-dessus concernaient essentiellement le contenu des notifications.

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 sera donnée.

La mise en place d'un contrôle interne s'amorce lentement dans les CPAS. Dès lors, les actions prioritaires concernent des recommandations visant à améliorer la gestion et l'exécution des processus mais aussi leur contrôle interne.

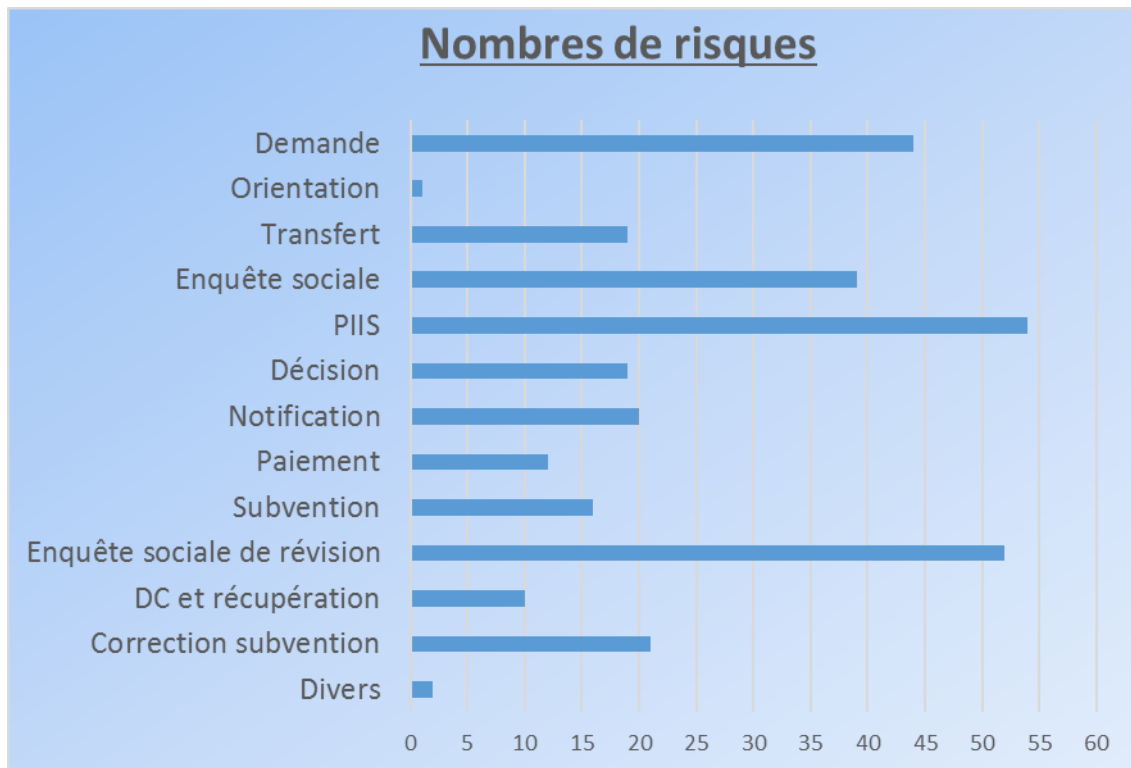
Du côté francophone:

En moyenne, **8 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 19 : 7 plans d'actions comptaient 2 à 4 risques identifiés comme prioritaires, 15 plans d'actions en comptaient 5 à 7, 10 plans d'action en comptaient 8 à 10 et 9 plans d'actions en comptaient plus de 10.

12 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 12 processus différents.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus du **PIIS** (54 risques identifiés comme prioritaires pour les 41 CPAS), les processus de **l'enquête sociale de révision** (52 risques identifiés comme prioritaires pour les 41 CPAS) et le processus de la **demande** (44 risques identifiés comme prioritaires pour les 41 CPAS). Le processus **enquête sociale** est également fort impacté (39 risques identifiés comme prioritaires pour les 41 CPAS).

Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **l'orientation** du demandeur vers une autre institution (1 risque identifié comme prioritaire), et ensuite le processus des **droits constatés et de la récupération** (10 risques identifiés comme prioritaires pour les 41 CPAS).



CPAS flamands :

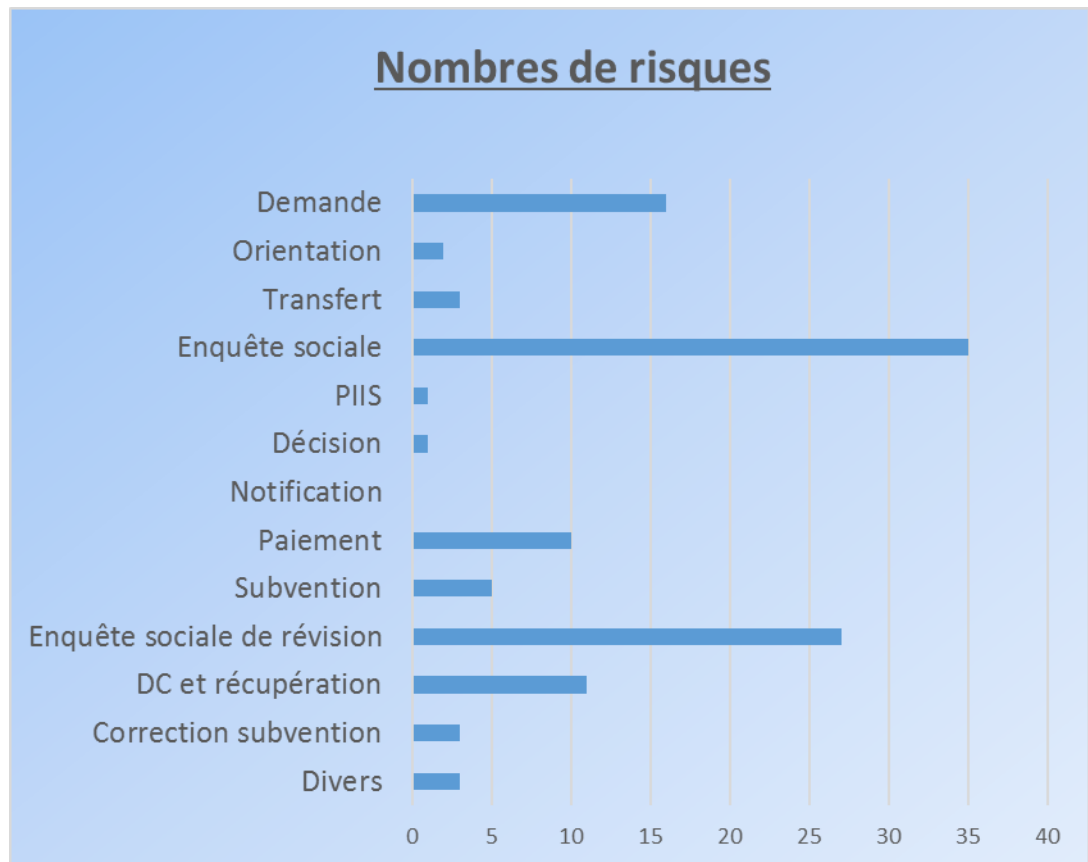
Les chiffres repris ci-dessous sont donnés à titre indicatif. En effet, ils reflètent le résultat de 10 analyses de processus et ne peuvent donc pas être considérés comme représentatifs.

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

11 processus ont fait l'objet d'une analyse dans 4 CPAS et 12 processus dans 6 CPAS. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **6 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 10 CPAS), le processus de la **révision de l'enquête sociale** (27 risques) et ensuite le processus de **la demande** (16 risques).

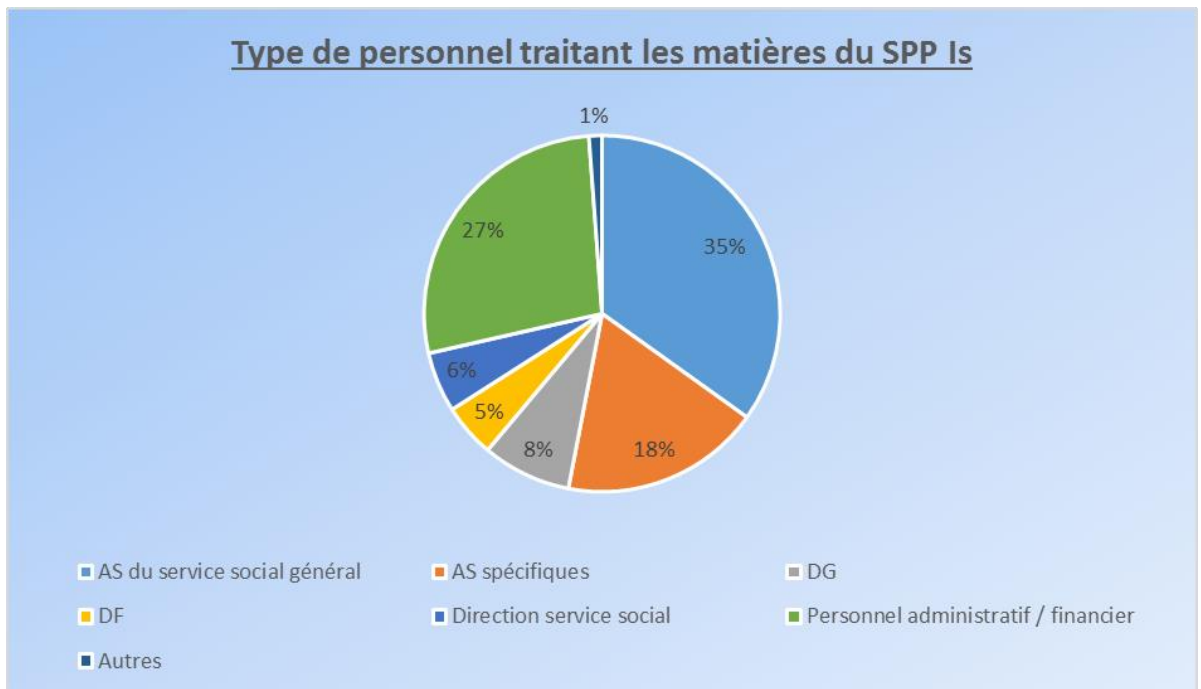
Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de la **notification** (0 risque identifié comme prioritaire pour les 10 CPAS) et le processus de **décision** (1 risque identifié comme prioritaire).



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 les matières analysées: Direction générale, Direction financière, Direction sociale, personnel social général, personnel social spécifique, personnel administratif et / ou financier et autres.

L'affectation du personnel dans les 51 CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse en 2018 se répartit comme suit :



Ces CPAS comptent **en moyenne 0,9 ETP** Direction générale et **0,5 ETP** Direction Financière.

La proportion du **personnel social** (AS du service social général + AS spécifiques) sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite les matières analysées varie **entre 33,33 % et 72%** : 22 CPAS comptent entre 33 et 50% de personnel social, 21 CPAS en comptent entre 51 et 60%, 7 CPAS en comptent entre 61 et 70%, 1 CPAS en compte 72%.

37 CPAS sur 51 comptent parmi leur personnel social des AS « spécifiques », à savoir qui traitent une ou plusieurs matières particulières. 14 CPAS ne comptent que des AS « généraux » qui traitent toutes les matières du SPP Is.

26 CPAS sur 51 ont désigné un responsable du service social.

La proportion du **personnel administratif et financier** (Directions générale et financière non comprises) sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite les matières analysées varie **entre 0% et 46%**: 3 CPAS ne comptent pas de personnel administratif et financier, 12 CPAS en comptent – **de 20%**, 34 CPAS en comptent entre 20 et 40 %, 2 CPAS en comptent plus de 40%.

Les résultats des analyses démontrent que dans la plupart des CPAS, les assistants sociaux effectuent de nombreuses tâches administratives ; afin de permettre à ceux-ci de disposer du temps nécessaire à la réalisation de leur mission propre d'accompagnement social des usagers, il est régulièrement recommandé d'adapter les procédures internes en matière de répartition de travail entre les différents collaborateurs du centre.



4. LES CLIGNOTANTS

Depuis la création du système des clignotants, il est constaté que dans les 6 mois qui suivent l'envoi de ceux-ci par le SPP Is, 52% (moyenne) sont correctement traités et les corrections effectuées. Dès lors, ces clignotants sont automatiquement fermés par notre système informatique et ne sont pas pris en compte dans le cycle de contrôle du service inspection. En 2018, ces corrections automatisées ont généré des régularisations de subvention pour un montant de 3.474.880€ en faveur de l'Etat.

Les clignotants encore ouverts doivent donc être intégrés dans le cycle de contrôle des inspections ; en 2018, le service inspection a contrôlé et traité les clignotants restés ouverts pour les années 2015-2016 dans les CPAS pour lesquels, par ailleurs, des inspections comptables (DIS et Loi du 02/04/1965) étaient programmées, soit 271 CPAS.

Les clignotants pour lesquels, lors du contrôle, il a été constaté, via des pièces justificatives probantes, soit qu'ils ne se justifiaient pas, soit que les révisions de dossiers avaient eu lieu et d'éventuelles régularisations(*) étaient en cours ont été clôturés par les inspecteurs. Les clignotants restés ouverts sans le moindre suivi de la part du CPAS ont donné lieu à des récupération de subvention en faveur de l'Etat.

Les éventuelles régularisations(*) en cours concernaient notamment les dossiers pour lesquels des décisions de récupération avaient été actées par le Conseil de l'action sociale mais pour lesquels la récupération n'était pas encore (ou pas encore complètement) réalisée. Pour ces dossiers, un code spécial a été encodé par l'inspecteur dans l'application informatique du SPP Is, code qui restera actif jusqu'à la clôture complète de la régularisation. Ces régularisations concernaient 40% des clignotants à traiter par l'inspection.

532 clignotants (non traités ou mal traités) ont donné lieu à une récupération de subvention pour un montant de 336.814€.

Signalons également qu'une partie significative des clignotants est générée par des erreurs d'encodage des formulaires par le personnel du CPAS en charge de ce travail administratif.

A cet égard, le service inspection attire l'attention sur le manque de connaissance et/ou d'attention du personnel du CPAS en la matière ; il recommande la lecture des manuels de procédure en la matière disponibles sur le website du SPP Is et d'éventuelle (re)mise à niveau par les fournisseurs informatiques des CPAS.



Les clignotants: quelques chiffres.

Clignotants envoyés en 2018/ traités par les CPAS

Periode	2018
Clignotants envoyés par le SPP Is	18.982
Clignotants traités et corrigés par les CPAS	10.016
Clignotants restés ouverts	8.966

Récupération de subvention

Periode	2018
Régularisation automatique de subvention après traitement des clignotants par les CPAS	3.474.880€
Régularisation de subvention à l'issue des inspections	336.814€
Récupération totale	3.811.694€

Le nouveau projet

La méthode de travail actuelle présente l'inconvénient de créer une charge administrative importante pour les CPAS et le service inspection : à la réception du clignotant, le CPAS doit analyser celui-ci, le traiter et éventuellement faire une révision de décision. Après 6 mois, le CPAS doit de nouveau effectuer un (ré)examen pour compléter une liste semestrielle et y introduire un code feedback. Ces différentes opérations doivent se faire via e-mail. Le service inspection quant à lui doit traiter tous ces mails et introduire tous les codes feedback dans l'application informatique NOVAPRIMA.

Le nouveau projet développé en 2018 et qui entrera en vigueur en 2019 doit permettre aux CPAS de répondre directement aux clignotants par l'introduction online du code feedback. Ces échanges online doivent permettre une réduction des erreurs d'encodage à l'avenir.



5. 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.

Pour l'analyse de l'exercice 2018, 9 matières sont concernées au lieu de 7 les autres années, avec l'ajout du contrôle du volet « alertes-clignotants » et du contrôle du volet « PIIS».

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 les données reprenant les 3 derniers exercices de contrôle, à savoir 2016, 2017 et 2018.

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.

5.1. Analyse « SCORE » pour l'exercice 2018 :

Analyse des scores octroyés tout au long de l'année 2018 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) : 54/589, soit 9,18 %.
- Nombre de CPAS « bons » avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : 389/589, soit 66,04 %.
- Nombre de CPAS qui n'ont pas été visités en 2017 : 144/589, soit 24,44 %.

**5.2. 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	445 CPAS sur 589	445 CPAS sur 589	445 CPAS sur 589	445 CPAS sur 589
	1,97	1,89	1,80	1,58
CPAS "faibles"	0 CPAS sur 445	2 CPAS sur 445	5 CPAS sur 445	11 CPAS sur 445
	/	0,33	0,43	0,52
CPAS "moyens"	13 CPAS sur 445	54 CPAS sur 445	87 CPAS sur 445	192 CPAS sur 445
	1,32	1,30	1,28	1,25
CPAS "bons"	432 CPAS sur 445	389 CPAS sur 445	353 CPAS sur 445	242 CPAS sur 445
	1,99	1,98	1,94	1,89

5.3. Conclusions :

En ce qui concerne l'analyse des scores pour l'année 2018 :

- Le nombre de CPAS avec un SCORE « faible » se maintient puisqu'ils restent, comme en 2017, à 2 sur 589 pour l'année 2018.
- Le nombre de CPAS avec un SCORE « moyen » a sensiblement augmenté puisqu'il passe de 53 sur 589 en 2017 à 54 sur 589 pour l'année 2018.
- Le nombre de CPAS avec un SCORE « bon » a de nouveau diminué puisqu'il passe de 402 sur 589 en 2017 à 389 sur 589 pour l'année 2018.

En ce qui concerne l'analyse des critères pour l'année 2018 :

Les moyennes des 4 critères sont de nouveau relativement stables par rapport à 2017:

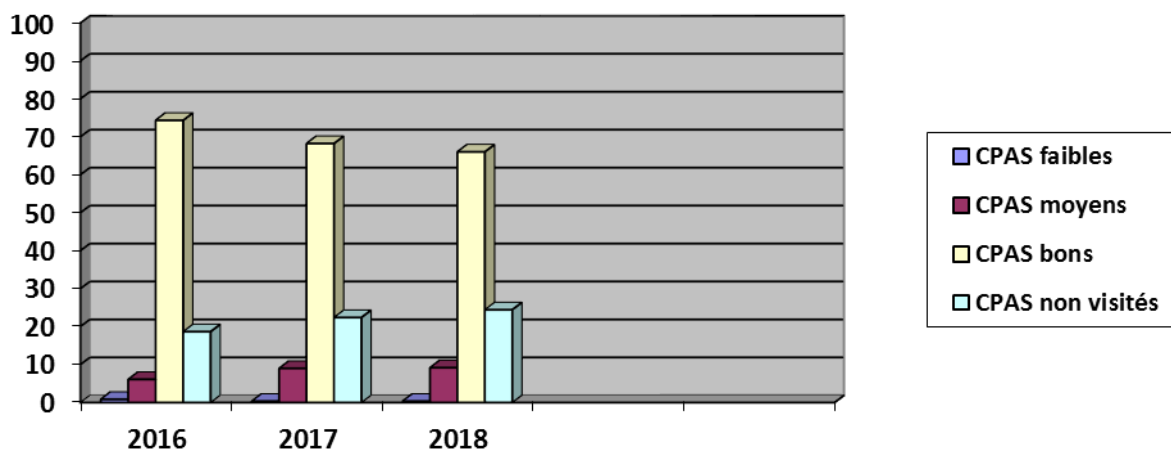
- le critère 1 (disponibilité) passant de 1,99 à 1,97 de moyenne ;
- le critère 2 (qualité) passant de 1,92 à 1,89 de moyenne ;
- le critère 3 (respect des directives) passant de 1,79 à 1,80 de moyenne ;
- le critère 4 (respect de la législation) passant de 1,59 à 1,58 de moyenne.

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.

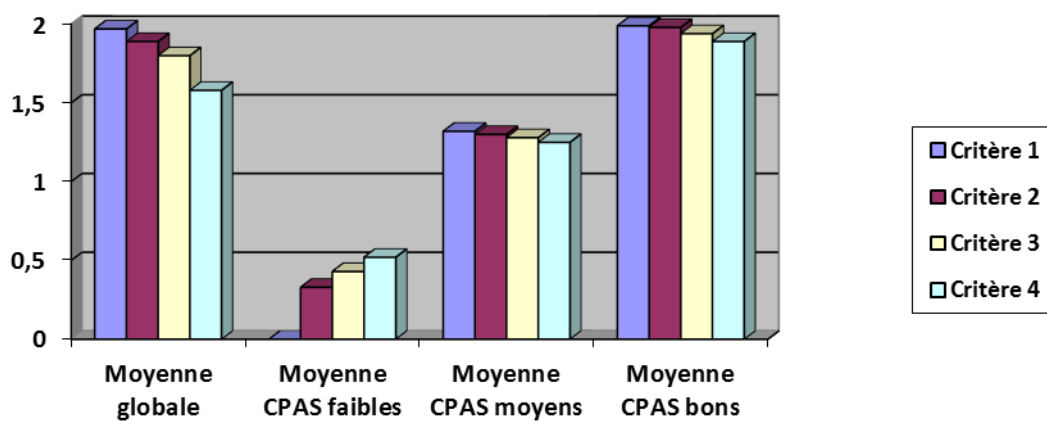


Graphiques :

Graphique évolution du % CPAS par catégorie :



Graphique moyenne des critères par catégorie :



Légende :

- Critère 1 : Disponibilité du personnel du CPAS lors de l'inspection pour informations complémentaires ;
- Critère 2 : Qualité des pièces justificatives remises lors de l'inspection ;
- Critère 3 : Respect des consignes reçues;
- Critère 4 : Respect de la législation dans la matière contrôlée.



5.4. Analyse globale « SCORE » pour les 3 exercices 2016-2017-2018 :

Par souci de cohérence, l'analyse sur les trois derniers exercices a porté sur les 7 matières déjà analysées en 2016 et 2017 ; les 2 nouvelles matières prises en compte en 2018 ne font pas partie de cette analyse sur 3 exercices.

Analyse de la moyenne des scores octroyés pour l'ensemble des 3 exercices 2016-2017-2018

- 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) : 37/589, soit 6,28 %.
- Nombre de CPAS « bons » avec une moyenne supérieure à 1,5 (sur un maximum de 2) : 544/589, soit 92,36 %.
- Nombre de CPAS qui n'ont pas du tout été visités durant ces 3 exercices 2015-2016-2017 : 6/589, soit 1,02 %.

5.5. Analyse des 4 critères du SCORE par leurs moyennes respectives pour l'ensemble des 3 exercices 2016-2017-2018 :

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
Moyenne Globale	583 CPAS sur 589	583 CPAS sur 589	583 CPAS sur 589	583 CPAS sur 589
	1,97 sur 2	1,90 sur 2	1,79 sur 2	1,59 sur 2
Moyenne CPAS "faibles"	0 CPAS sur 583	1 CPAS sur 583	5 CPAS sur 583	12 CPAS sur 583
	/	0,67 sur 2	0,72 sur 2	0,77 sur 2
Moyenne CPAS "moyens"	5 CPAS sur 583	38 CPAS sur 583	96 CPAS sur 583	213 CPAS sur 583
	1,23 sur 2	1,37 sur 2	1,35 sur 2	1,29 sur 2
Moyenne CPAS "bons"	578 CPAS sur 583	544 CPAS sur 583	482 CPAS sur 583	358 CPAS sur 583
	1,98 sur 2	1,94 sur 2	1,89 sur 2	1,80 sur 2

5.6. Conclusions triennales :

En ce qui concerne l'analyse des scores sur les 3 exercices 2016-2017-2018 :

- Le nombre de CPAS avec un SCORE « faible », au terme de 3 années d'analyse, passe de 0/589 (pour les années 2015-2016-2017) à 2/589, soit un résultat qui reste très faible ;
- Le nombre de CPAS avec un SCORE « moyen », au terme de 3 années d'analyse, passe de 40/589 (pour les années 2015-2016-2017) à 37/589, soit un résultat en légère diminution ;



- Le nombre de CPAS avec un SCORE « bon », au terme de 3 années d'analyse, passe de 547/589 (pour les années 2015-2016-2017) à 544/589, soit un résultat toujours excellent, malgré une faible diminution ;

En ce qui concerne l'analyse des critères sur les 3 exercices 2016-2017-2018 :

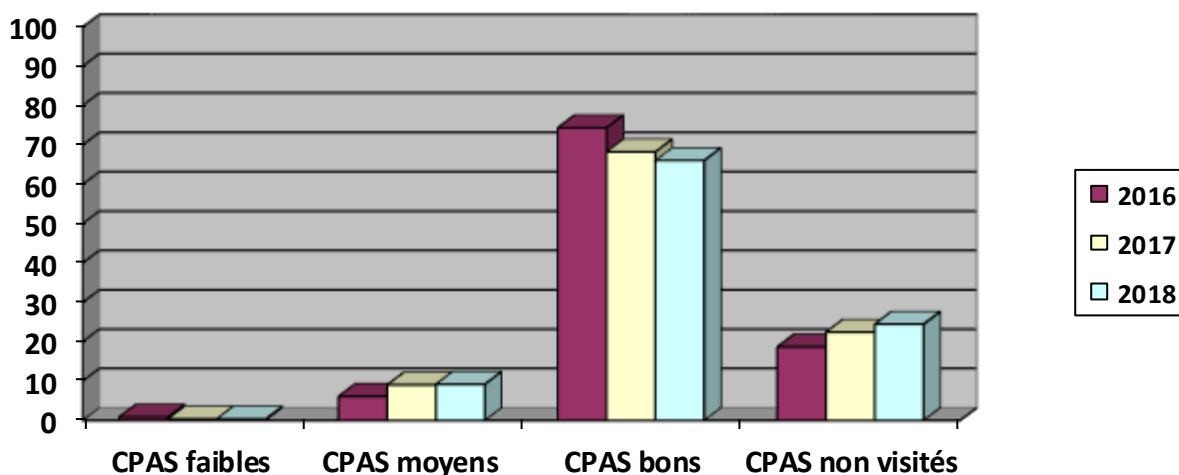
Les moyennes des 4 critères sont d'une très grande stabilité :

- le critère 1 (disponibilité) passe de 1,98 à 1,97 de moyenne ;
- le critère 2 (qualité) reste à 1,90 de moyenne ;
- le critère 3 (respect des directives) reste à 1,79 de moyenne ;
- le critère 4 (respect de la législation) passe de 1,60 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 », et qui doit de nouveau attirer notre attention et nous inciter à encore plus de vigilance lors de nos inspections à venir.

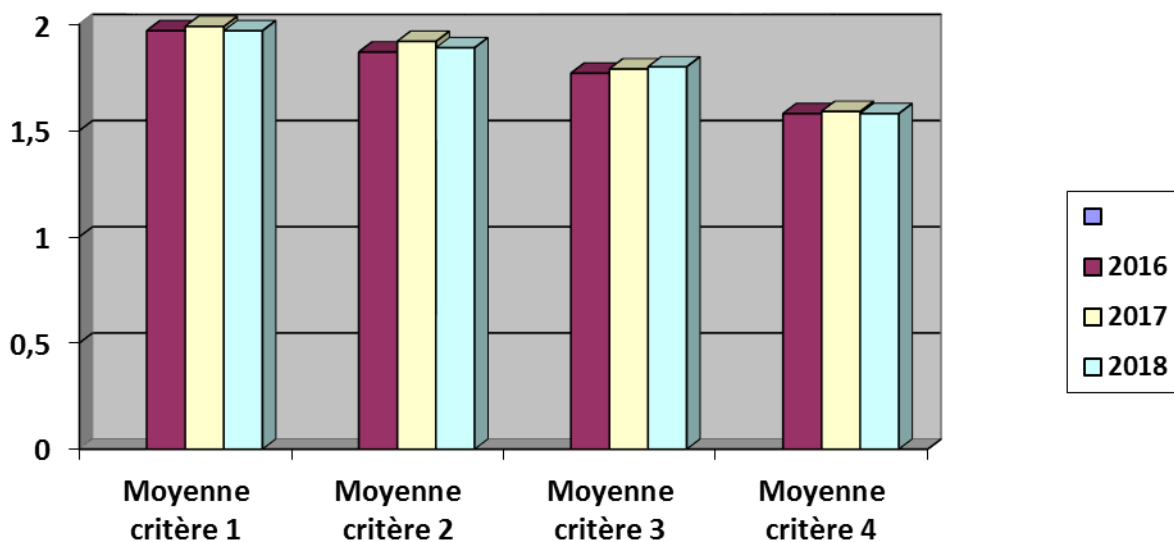
Graphiques :

Pourcentage des CPAS par catégorie sur l'ensemble des exercices 2016-2017-2018 :





Moyenne des critères pour l'ensemble des exercices 2016-2017-2018 :



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.



6. 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 que 3 journées de travail collectif à Bruxelles par mois, 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 2018, c'est Michèle, la cheffe de service, qui a organisé le teambuilding. Elle a choisi Liège, la cité ardente, comme lieu de l'évènement. Une belle journée ensoleillée de fin juin, toute l'équipe s'est retrouvée le matin dans la prestigieuse gare de Liège-Guillemins. Là, une guide parfaitement bilingue attendait le groupe. Après la visite guidée de cette toute nouvelle station, œuvre de l'architecte Calatrava, le groupe s'est dirigé à pied vers la Meuse et, après observation de la nouvelle tour du SPF Finances, appelée « Tour Paradis », a traversé la Passerelle La Belle Liégeoise pour se rendre dans le Parc de la Boverie, scène de deux expositions mondiales.

L'étape suivante a été réalisée en navette fluviale pour rejoindre le cœur historique de la ville.

Une nouvelle promenade pédestre, qui a permis au groupe de découvrir le Théâtre de Liège, la Cathédrale et sa place et quelques rues commerçantes bien connues, avait comme destination la visite de la Cité Miroir, un impressionnant complexe culturel polyvalent, qui n'est autre que les anciens bains et thermes de la Sauvenière transformés.

Cette matinée bien chargée nécessitant de reprendre des forces, l'équipe a pris son repas sur la terrasse d'un restaurant situé sur une des plus anciennes place de la ville, la place du Marché, face au Perron et à l'hôtel de ville.



L'après-midi, l'équipe a poursuivi sa découverte du cœur historique de Liège passant par le Palais des Princes Evêques, les Coteaux de la Citadelle, les escaliers de la montagne de Bueren (sans les monter 😊), les petites impasses du quartier hors château,

Après cette journée de visite culturelle bien remplie et un dernier verre sur une terrasse ensoleillée, l'équipe s'est dirigée vers la gare de Liège Saint Lambert pour reprendre des trains à destination des 4 coins du pays.



7. CONCLUSIONS GENERALES

Durant l'année 2018, 1.575 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 1.575 contrôles représente une légère diminution de 2,9% par rapport à 2017, année durant laquelle 1.622 contrôles ont été effectués. Malgré cette légère fluctuation, le service reste dans sa moyenne annuelle.

Outre les contrôles, le service inspection a effectué 51 analyses de processus.

Les contrôles ont également permis la récupération de subventions indues pour un montant global de

Tableau comparatif 2014-2018

INSPECTIONS	Récupération 2014	Récupération 2015	Récupération 2016	Récupération 2017	Récupération 2018
Frais médicaux	1.775.151,37€	2.568.400,24€	1.624.084,50€	1.319.807,52€	793.966,12€
Inspection comptable loi du 02/04/1965	1.790.348,19€	2.608.671,88€	2.047.467,93€	1.030.242,52€	977.093,77€
Inspection comptable loi DIS	6.760.723,16€	6.767.774,69€	6.057.187,80€	5.694.272,58€	4.884.052,81€
Inspection juridique loi DIS	296.857,81€	308.268,84€	288.584,57€	502.956,88€	513.682,59€
Fonds mazout	34.128,37€	11.652,29€	3.239,32€	5.079,24€	9.093,04€
Fonds de participation et activation sociale	74.695,13€	49.555,05€	52.340,05€	53.571,78€	36.124,97€
Fonds social européen	2.743,33€	0,00€	10.753,64€	/	/
Fonds gaz et électricité	331.760,21€	147.912,38€	205.401,39€	95.576,40€	250.312,31€
Clignotants				4.377.294€	3.811.694 €
TOTAL	11.066.407,57€	12.462.235,37 €	10.289.059,20€	13.078.800,90 €	11.276.019,61 €

La récupération 2018, même si elle est variable d'un subside/fonds à l'autre, reste donc dans la moyenne des 5 dernières années.



La nette diminution en frais médicaux s'explique par l'utilisation de l'application Médiprima ; d'autre part, en matière comptable, 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 et gérés par le service d'inspection justifie la diminution.

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%**

2018 : montant global sur lequel portaient les contrôles : 2.005.444.236,30 €
Montant récupéré : 11.276.019,61 €
Pourcentage de récupération : **0,56%**

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, depuis qu'il a mis en place un débriefing structurel avec les collaborateurs du CPAS à l'issue des inspections, le service inspection constate que ces collaborateurs sont en demandes d'informations, voire de formations, à différents niveaux : légal, comptable, organisationnel.

En effet, 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, sont des éléments qui rendent le travail des CPAS particulièrement complexe.



Les CPAS, notamment les grands centres, sont aussi confrontés à un turn-over de personnel important et à des adaptations légales régulières à mettre en œuvre : citons par exemple la réforme PIIS en droit à l'intégration sociale ou les nouvelles dispositions en matière de fonds de participation et activation sociale.

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

- 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.

A ces nouvelles pistes déjà proposées dans le rapport annuel 2017, le service inspection ajoute la piste suivante :

- La création d'une académie de formation/éducation permanente relative aux matières gérées par le SPP Is à destination des collaborateurs des CPAS.