

RAPPORT ANNUEL 2019



SERVICE INSPECTION





SYNTHESE

L'année 2019 a été une année au cours de laquelle des éléments nouveaux se sont ajoutés au travail structurel de contrôle au sein du service.

D'une part, une réorganisation de la manière de travailler au travers de la mise en place de nouvelles procédures de travail et d'une organisation axée sur l'utilisation de métadonnées dans le cadre du basculement des documents de travail vers la plateforme collaborative « Memopoint ».

Le service a également pris part à l'élaboration du nouveau contrat d'administration 2020-2022 du SPP Is.

D'autre part, les procédures de contrôles ont fait l'objet d'un audit par le service fédéral d'audit interne (FIA). Le rapport rédigé par les auditeurs a constaté la complexité du travail de l'inspection notamment en raison de la multiplicité des matières à contrôler, mais a cependant conclu que les procédures de contrôles étaient, dans l'ensemble, bien respectées. Dans leur rapport final, les auditeurs donnent un certain nombre de recommandations visant à améliorer le travail du service. Celles-ci portent notamment sur le fonctionnement des inspections (suivi du planning, rotation entre les inspecteurs, suivi des remarques faites entre chaque inspection). D'autres recommandations portent sur la révision de l'analyse de risques déterminant les cycles d'inspection. Ces différentes recommandations feront l'objet d'une réflexion plus approfondie au cours de l'année 2020. Les auditeurs ont également pointé des risques liés à la possibilité d'interprétation de la législation par les CPAS. Ce point reste un élément fondamental permettant aux CPAS d'effectuer un travail sur mesure répondant aux besoins spécifiques et individuels des usagers. Néanmoins, une attention peut être portée sur une meilleure (in)formation des CPAS, sur la formation continuée en interne des inspecteurs et la révision régulière des circulaires. Enfin, un certain nombre de recommandations porte sur des orientations politiques à définir avec le Ministre de tutelle, notamment en ce qui concerne la possible sanction des CPAS qui ne respectent pas la législation. Sur base du rapport d'audit, les chefs de service ont élaboré un plan d'action qui sera mis en œuvre au cours des années 2020/2021.

En ce qui concerne le travail structurel de contrôles liés aux financements octroyés par l'Etat, le constat est que d'année en année, 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.

Depuis la mise en place d'un débriefing structurel avec les collaborateurs du CPAS à l'issue des inspections, le service 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-cible, sont des éléments qui rendent le travail des CPAS particulièrement complexe. Les CPAS signalent également la complexité liée aux adaptations légales régulières à mettre en œuvre, notamment les nouvelles dispositions en matière du subside pour la participation et l'activation sociale, diverses adaptations de la législation relative au Droit à l'intégration sociale ainsi qu'en droit des étrangers, et l'augmentation des demandes d'aide et du nombre de bénéficiaires. De plus, les CPAS, notamment les grands centres, sont aussi confrontés à un turn-over de personnel important.



Le rapport du service inspection met cette année davantage l'accent sur l'analyse qualitative des CPAS (analyse « SCORE ») car le passage sur Memopoint a permis d'affiner l'analyse par type de subside. Aussi, le rapport présente une analyse détaillée des « SCORE » pour les différents subsides permettant de tirer un certain nombre de tendances. Ainsi, le service constate une certaine stabilité des « SCORE » dans la répartition des CPAS visités en fonction des 4 critères (disponibilité du personnel et préparation de l'inspection, qualité des pièces mises à disposition, respect des directives et respect de la législation). Par ailleurs, le critère relatif au respect de la législation (critère 4) est le plus faible dans l'ensemble des CPAS, mais également dans les différents types de subsides, particulièrement pour le Droit à l'intégration sociale. Ceci peut notamment s'expliquer par les modifications législatives intervenues, notamment la généralisation des PIIS, qui a nécessité une adaptation des CPAS.

En ce qui concerne les analyses de processus mis en place par les CPAS pour la gestion des matières subventionnées par l'Etat, 47 CPAS ont été analysés en 2019. Les principaux risques constatés sont liés aux enquêtes sociales et au processus du PIIS. Les auditeurs francophones ont également entamé le suivi des plans d'action établis depuis 2015 dans 11 CPAS en Wallonie. De cette analyse, on constate que la plupart des CPAS sont toujours dans une phase d'implémentation des plans d'action, en raison de différents facteurs (personnel, infrastructure, temps, finances). Les auditeurs notent également une demande des CPAS d'accompagnement dans l'élaboration des processus, d'un besoin de formation et d'échange de bonnes pratiques entre CPAS.

Face à ces constats, le service d'inspection propose de renforcer des éléments déjà mis en place tels que :

- La création de certains documents standardisés et informatisés pouvant servir de base de travail aux CPAS.
- Renforcer l'accompagnement des CPAS en terme d'information et de formation au travers des rencontres provinciales, des outils informatiques, etc...

Ce volet lié à l'information et la formation des CPAS pourrait être complété par :

- La création d'une académie de formation/éducation permanente relative aux matières gérées par le SPP Is à destination des collaborateurs des CPAS. L'utilisation des nouvelles technologies de l'information peuvent jouer un rôle intéressant dans ce cadre tels que les webinaires.

Le service inspection souligne également l'importance de la simplification administrative et l'harmonisation de l'octroi des différents subsides :

- Une harmonisation des conditions d'octroi des différentes aides subsidiées par l'Etat ;
- Une simplification des conditions légales relatives à certaines législations et un assouplissement des procédures légales, tout en respectant le droit et l'égalité de traitement des usagers.



TABLE DES MATIERES

SYNTHESE	1
1. NOUVEAUTES DE L'ANNEE 2019	5
2. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE INSPECTION	7
3. RECUPERATIONS EFFECTUEES PAR LE SERVICE	10
4. ANALYSE DES RÉSULTATS PAR TYPE D'INSPECTION	13
4.1. FRAIS MÉDICAUX, FRAIS PHARMACEUTIQUES ET FRAIS HOSPITALIERS	13
4.2. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 02 /04/1965 RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE DES SECOURS ACCORDES PAR LES CPAS	19
4.3. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE	20
4.4. VOLET JURIDIQUE ET PROCEDURE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE	22
4.5. LE CONTROLE DES SUBVENTIONS DES PROJETS INDIVIDUALISES D'INTEGRATION SOCIALE (PIIS)	31
4.6. PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE – LUTTE CONTRE LA PAUVRETE INFANTILE	35
4.7. LE FONDS GAZ ET ELECTRICITE	38
4.8. LE FONDS SOCIAL MAZOUT	40
4.9. LE FEAD	41
5. LES CLIGNOTANTS	42
6. ANALYSE QUALITATIVE DES INSPECTIONS	44
7. ANALYSE DES PROCESSUS	53
8. CONCLUSIONS GENERALES	60



I. NOUVEAUTES DE L'ANNEE 2019

Audit FAI :

Le service inspection a fait l'objet d'un audit du Service fédéral d'audit interne (FAI). Les chefs de services ont participé à plusieurs réunions et certains inspecteurs ont été accompagnés dans leurs contrôles afin que les auditeurs puissent se représenter au mieux le travail effectué par le service. Dans leur rapport, les auditeurs ont remarqué, qu'en comparaison avec d'autres services publics, la matière suivie par le service inspection du SPP Is est particulièrement complexe mais que les procédures d'inspection sont bien respectées et le service fonctionne bien dans son ensemble. Cependant, l'objectif de l'audit vise à pointer quelques points pouvant faire l'objet d'amélioration dans le fonctionnement global des inspections et également d'assurer un meilleur suivi des remarques formulées dans les rapports d'inspection et des récupérations.

Le rapport final des auditeurs pointent trois types de recommandations :

- Des recommandations liées à l'analyse de risques des inspections et du cycle d'inspections tout en assurant une objectivité des contrôles ;
- Le suivi des inspections, notamment en terme de récupérations ;
- Une uniformisation de l'application de la législation, notamment avec une réflexion sur un meilleur suivi par les CPAS des recommandations (possibilité de sanctions).

Certains risques avaient déjà été identifiés par le service et des adaptations étaient en cours, notamment par l'adaptation de certaines procédures reprises dans le manuel d'inspection. D'autres nécessitent une réflexion plus spécifique qui sera lancée au cours de l'année 2020. Ainsi, des groupes de travail seront mis en place afin de revoir les différentes procédures de contrôle ou l'analyse de risque. Enfin, une partie des recommandations, telle que la possibilité de sanction des CPAS qui ne respectent pas la législation, relève d'une décision politique, qu'il conviendra de déterminer avec le Ministre de tutelle.

Pour faire suite à l'audit, les chefs de service ont établi un plan d'action qui sera mis en œuvre au cours des années 2020/2021.

Participation du service au contrat d'administration :

Deux inspecteurs accompagnés des chefs de service ont participé aux groupes de travail visant à élaborer les objectifs stratégiques du contrat d'administration 2020-2022. Ils ont travaillé sur les objectifs suivants :

- 1 « *Le SPP Is place l'ayant-droit au cœur de son action. Il le fait en collaboration avec ses partenaires* » et
- 7 « *Le SPP Is optimise l'utilisation de ses ressources et de ses processus en vue de l'accomplissement de sa mission* ».

Autant cette expérience a permis aux inspecteurs d'apporter leur vision des attentes et difficultés des CPAS, autant elle leur a permis d'avoir une meilleure vision du SPP Is. Les membres de l'équipe ont trouvé cette expérience très enrichissante et ont apprécié de travailler avec les autres services du SPP Is.



MemoPoint :

Le service a commencé à travailler avec la nouvelle plateforme collaborative Mémopoint pour la transmission interne et l'archivage des rapports d'inspection, des récupérations y afférant, des grilles de contrôle ainsi que pour tous les documents internes au service. L'arborescence du service a été revue et remplacée par une structuration sur base des métadonnées des documents d'inspection. Ceci permet de générer toute une série de statistiques, utiles notamment pour l'élaboration de ce rapport, mais également pour le suivi des dossiers. Par ailleurs, des flux de travail ont été mis en place permettant d'assurer la continuité dans les différentes tâches à réaliser dans le cadre des inspections (validation et envoi des rapports, transmission vers le service Budget des demandes de récupération...)

Uniformisation dans le contrôle du Rapport unique :

Le contrôle des financements repris dans le Rapport unique a été ajusté en ce sens que le contrôle du subside pour la Participation et l'Activation sociale, du Fonds social Gaz et Électricité et de la subvention du PIIS a été réduit à un seul contrôle général. Il s'agit ainsi principalement de se faire une idée plus précise de l'exactitude de la justification des frais de personnel dans le Rapport unique du CPAS et notamment en ce qui concerne les frais de personnel soumis pour un même membre du personnel dans les différents financements.



2. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE INSPECTION

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).

2.1. Personnel

Le service Inspection était composé de 25 personnes au total en 2019 correspondant à 23 ETP.

19 personnes ont assuré les inspections des subsides fédéraux. La répartition linguistique est la suivante : 9 inspecteurs francophones et 10 inspecteurs néerlandophones dont 2 inspecteurs ont intégré le service en 2019 et 1 a assuré à la fois des inspections et des analyses de processus.

En 2019, 3 personnes étaient en charge des analyses de procédures, cependant, une personne du côté néerlandophone a quitté le service en cours d'année.

Deux personnes assurent le soutien administratif du service et le suivi des rapports d'inspection et des récupérations pour l'ensemble des inspections effectuées au cours de l'année.

Le service est coordonné par deux chefs de service (un francophone et un néerlandophone), assurant chacun la coordination des équipes par rôle linguistique mais également veillant à la transversalité des processus et la coordination générale avec les projets au sein du SPP Is. Ils assurent également le lien avec les projets internes du SPP Is.

2.2. Planification du service d'inspection

Chaque membre du personnel établit, en début d'année, une planification des contrôles à effectuer au cours de l'année. Ces planifications sont contrôlées par les chefs de service et sont établies conformément au calendrier des inspections prévu dans le manuel de procédures. À cette fin, un tableau spécifique a été élaboré dans Memopoint, que les inspecteurs doivent remplir.

a. Inspections des subventions de l'État

91 % de l'ensemble des inspections prévues en 2019 ont été effectués. 9 % des inspections n'ont pas eu lieu en raison de l'organisation interne du service (congés de maladie, départs, formations, changement de régime de travail...) qui a conduit au report des inspections sur l'année 2020.

Synthèse des inspections effectuées par type d'inspection

Type de subvention	Nombre d'inspections planifiées	Nombre d'inspection réalisées	Inspections reportées à 2020	Taux de réalisation	% de CPAS contrôlés
Frais médicaux	205	205	0	100%	35%
Volet comptable de la loi du 02/04/1965	304	282	22	92,76%	47,87%
Volet comptable de la loi DIS	324	283	41	87%	48%
Volet juridique et procédure de la loi DIS	260	259	1	99,61%	43,97%
Contrôle des subventions PIIS	186	159	27	85,45%	26,99%
Participation et activation sociale	185	172	13	92,97%	29,20%
Fonds gaz et électricité	187	167	20	89,30%	31,5%
Fonds social mazout	125	110	15	88%	21,22%

Il est à noter que le service effectue également des contrôles dans le cadre du Fonds européen d'aide alimentaire (FEAD) pour soutenir le service gérant spécifiquement ce fonds européen. Au cours de l'année 2019, 23 CPAS ont été contrôlés par le service inspection.

b. Analyses de processus

Depuis 2016, le service effectue également des audits sur les processus internes des CPAS. 4 membres du service doivent réaliser ces analyses : 2 pour les CPAS francophones et 2 pour les CPAS néerlandophones. Cependant, en 2019, un seul agent néerlandophone a assuré ce travail en complémentarité à des inspections, afin d'assurer une transition et pour des raisons d'organisation interne. Au total 47 CPAS ont fait l'objet d'une analyse de processus au cours de l'année 2019, ce qui correspond à 35 CPAS en Wallonie et 12 en Flandre. Par ailleurs, 11 CPAS wallons ont fait l'objet d'une visite de suivi du plan d'action afin de faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action établi.



2.3. Team building

Comme chaque année, une journée a été organisée pour la cohésion de l'équipe. Pour le team building 2019, l'équipe s'est rendue à Louvain. Diverses activités y étaient prévues, comme un jeu de ville, une visite guidée de l'hôtel de ville et de l'église Saint-Pierre. Tout ceci complété bien sûr par un repas copieux à midi et après avoir terminé les activités prévues.

Le jeu de ville était une chasse au trésor dans le centre-ville, les différents groupes devant montrer qu'ils avaient accompli leurs missions en envoyant des photos vers le groupe Facebook du jeu. Ce fut certainement une chouette expérience, également grâce aussi au soleil qui brillait ce jour-là.

A midi, un lunch était prévu chez TERRA, une adresse à conseiller pour les services qui veulent aussi organiser leur team building à Louvain.

Les activités se sont terminées par une visite guidée des différentes salles de l'hôtel de ville de Louvain, mondialement connu. Ensuite, une visite a également eu lieu à l'église Saint-Pierre, où est exposée la Cène du maître flamand Dirk Bouts.

Pour les intéressés, la journée s'est terminée par un verre sur la Martelarenplein, d'où l'on pouvait facilement rejoindre son domicile en train.



3. RECUPERATIONS EFFECTUEES PAR LE SERVICE

Lorsque certaines subventions ont été payées à tort au CPAS, ces subventions sont récupérées auprès de l'inspection. À cette fin, un flux de travail a été créé dans Memopoint. Ainsi, la personne responsable du traitement de cette subvention excédentaire reçoit un message l'informant qu'elle peut être encodée dans le système.

96 % des subventions récupérées sur la base des inspections effectuées ont été traitées au SPP Is en 2019. Les 4 % restants seront traités dans le courant de l'année 2020. L'explication de ce retard réside principalement dans le traitement des inspections qui ont eu lieu en fin d'année et qui n'ont pas encore été clôturées dans les tableaux de bord. Il sera vérifié au début de 2020 que les récupérations ont bel et bien été effectuées.

Récapitulatif des récupérations par type de subventions de l'Etat

INSPECTIONS	Récupération 2015	Récupération 2016	Récupération 2017	Récupération 2018	Récupération 2019
Frais médicaux	2.568.400,24€	1.624.084,50€	1.319.807,52€	793.966,12€	589.208,74 €
Inspection comptable loi du 02/04/1965	2.608.671,88€	2.047.467,93€	1.030.242,52€	977.093,77€	781.669,06 €
Inspection comptable loi DIS	6.767.774,69€	6.057.187,80€	5.694.272,58€	4.884.052,81€	4.671.260,50 €
Inspection juridique loi DIS	308.268,84€	288.584,57€	502.956,88€	513.682,59€	924.788,40 €
Contrôle des subventions des PIIS	/	/	/	/	336.863,41 €
Fonds gaz et électricité	147.912,38€	205.401,39€	95.576,40€	250.312,31€	186.820,33 €
Fonds de participation et activation sociale	49.555,05€	52.340,05€	53.571,78€	36.124,97€	104.997,15 €
Fonds mazout	11.652,29€	3.239,32€	5.079,24€	9.093,04€	7.679,57 €
Fonds social européen	0,00€	10.753,64€	/	/	/
Clignotants	/	/	4.377,924€	3.811.694€	3.640.763,69 €
TOTAL	12.462.235,37 €	10.289.059,20€	13.078.800,90 €	11.276.019,61 €	11.244.050,85 €



La récupération 2019, même si elle est variable d'un subside/fonds à l'autre, reste dans la moyenne des 5 dernières années. La diminution constatée en 2018 pour les frais médicaux avec l'utilisation de l'application MeiPrima s'est accélérée en 2019 ramenant les récupérations à près de la moitié par rapport à l'année 2017 et un quart par rapport à l'année 2016. Ceci s'accompagne au niveau comptable d'une régularisation en cours d'année par les CPAS grâce au système de clignotants.

Par rapport au subside global annuel sur lequel porte les contrôles, la récupération reste faible et représente 0,82 % du montant total octroyé en 2019 par l'Etat fédéral. Ceci représente une légère hausse par rapport à 2018 (0,56 %) cependant, ceci peut s'expliquer par l'inclusion en 2019 du contrôle de la subvention PIIS.

Le montant total des subsides contrôlés peut englober différentes années budgétaires. Les contrôles ont été effectués sur les années budgétaires entre 2014 et 2018 en fonction du type de subvention. Le détail des types de récupérations et des erreurs ayant entraîné ces récupérations est présenté dans le chapitre suivant.

**Aperçu des récupérations par type de subside**

Type de subvention	Montant total octroyé en 2019	Montant récupéré	% de récupération par rapport au montant octroyé
Frais médicaux, frais pharmaceutiques et frais hospitaliers (loi du 02/04/1965)	120.496.000 €	589.208,74 €	1,14%
Volet comptable (aides sociales) de la loi du 02/04/1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS		781.669,06 €	
Volet comptable de la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale	1.165.799.000 €	4.671.260,50 €	0,51%
Volet juridique et procédure de la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale		924.788,40 €	
Contrôle des subventions PIIS		336.863,41 €	
Participation et activation sociale	18.267.685 €	104.997,15 €	0,57%
Fonds gaz et électricité	53.000.000 €	186.820,33 €	0,35%
Fonds social mazout	16.764.585,08 €	7.679,57 €	0,05%
Clignotants		3.640.763,69 €	
TOTAL	1.374.327.270,00 €	11.244.050,85 €	0,82 %



4. ANALYSE DES RÉSULTATS PAR TYPE D'INSPECTION

4.1. FRAIS MÉDICAUX, FRAIS PHARMACEUTIQUES ET FRAIS HOSPITALIERS

Ce contrôle concerne les subventions octroyées par le SPP Is aux CPAS dans le cadre de la loi du 2/04/1965 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 pour les frais hospitaliers, d'autre part.

Un montant total de 82.940.238,03 euros a été contrôlé, principalement sur l'année budgétaire 2017 (149) et en grande partie sur 2016 (44). Seuls 12 CPAS ont été contrôlés sur les années antérieures (2014 et 2015). Un montant de 589.208,74 euros a été récupéré.

Il s'agit d'une récupération moyenne de 2.874,19 euros par CPAS, 54 CPAS (26%) n'ayant commis aucune erreur et 17 CPAS (8%) ayant été confrontés à une récupération supérieure à 10.000 euros.

A. Constatations concernant les contrôles effectués :

Extrapolations

À partir d'un certain montant, déterminé en fonction de la taille du CPAS, toutes les factures sont contrôlées. En dessous de ce montant, seul un échantillon est contrôlé. Lorsque l'échantillon présente un certain nombre d'erreurs, l'inspecteur procède à une extrapolation. L'extrapolation est effectuée par type de frais contrôlés.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu, par année et par type de frais, du pourcentage de CPAS contrôlés pour lesquels une extrapolation a été effectuée :

Types de frais	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019
Frais médicaux	15%	10%	10%	15%	14%
Frais pharmaceutiques	21%	16%	12%	16%	12%
Frais d'hospitalisation ambulatoire	14%	6%	9%	5%	0,5%
Frais d'hospitalisation	5%	2%	1%	0,5%	1%

Il est logique que le pourcentage d'extrapolation des frais d'hospitalisation ambulatoire et des frais d'hospitalisation soit faible. D'une part, compte tenu du montant des factures d'hospitalisation, la quasi-totalité d'entre elles est contrôlée et, d'autre part, à la suite de l'instauration de MediPrima beaucoup moins de frais hospitaliers doivent être contrôlés. Seuls de très grands CPAS ayant des hôpitaux sur leur territoire ont beaucoup de frais d'hospitalisation pour des montants faibles, dont un échantillon est contrôlé et pour lesquels une extrapolation peut donc être appliquée.

Le nombre d'extrapolations pour les frais médicaux et les frais pharmaceutiques se situe encore pour l'année 2019 entre 10 et 20 %.

**Remarques :**

Les remarques les plus fréquentes dans les rapports du service d'inspection sont décrites ci-dessous. Le tableau ci-dessous indique le pourcentage de fréquence de cette remarque aux CPAS à partir de 2015 :

	RA 2015	RA 2016	RA 2017	RA 2018	RA 2019
Les règles de remboursement de l'assurance maladie et la loi du 02/04/1965 ne sont pas respectées	49%	35%	33%	38%	35%
L'enquête sociale n'apparaît pas dans des rapports sociaux clairs et concrets	37%	27%	31%	35%	33%
Erreurs administratives	17%	17%	15%	15%	20%
Erreurs en matière d'assurabilité	23%	15%	16%	21%	22%
Un ticket modérateur non remboursable est récupéré auprès du SPP Is	25%	12%	10%	16%	17%
Il n'y a pas de demande d'aide signée pour les dossiers examinés	13%	11%	14%	12%	9%
La caution / la garantie n'a pas été examinée quand nécessaire	17%	11%	13%	15%	10%
Absence de factures (détaillées)	12%	13%	13%	13%	13%
Les attestations d'aide médicale urgente font régulièrement défaut	6%	9%	5%	10%	11%
Les factures ont été doublement subventionnées	9%	4%	4%	2%	3%
Les preuves de paiement faisaient régulièrement défaut	3%	6%	3%	5%	7%
Suivi de la situation d'emploi	16%	11%	10%	22%	19%
Recommandation de visites à domicile	30%	13%	16%	14%	16%
Décision/notification absente ou illisible (procès-verbal)	-	7%	11%	28%	34%
Moyenne des % de remarques pour l'année	20%	14%	14%	18%	18%

Les remarques les plus importantes méritent une explication :

1. Les règles de remboursement de l'assurance maladie et la loi 2/04/1965 ne sont pas respectées :

Cette remarque est souvent formulée parce que les CPAS font encore des erreurs par rapport aux règles de remboursement de l'assurance maladie. En général, nous pouvons affirmer que les grands CPAS fonctionnent de manière plus précise en ce qui concerne le remboursement des frais médicaux (recherche de numéros de la nomenclature, possibilité de remboursement des médicaments, etc.) L'évolution des extrapolations est dès lors une mesure fiable des progrès réalisés dans ce domaine. Sur la base du tableau ci-dessus, nous pouvons donc parler d'un résultat légèrement meilleur en 2019, en termes relatifs : moins de CPAS ont fait l'objet d'une extrapolation que les années précédentes.

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

En 2013, le service d'inspection a instauré 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 signalés précédemment (par exemple 6 dossiers pour un petit CPAS, 12 pour un CPAS de taille moyenne et 18 pour un grand CPAS). Depuis 2014, les dossiers sociaux sont systématiquement contrôlés dans tous les CPAS inspectés. Il est dès lors logique que la remarque soit souvent réitérée. Nous pouvons affirmer que la qualité des rapports sociaux est inférieure à celui des rapports DIS dans lesquels l'état de besoin et la situation de vie

sont examinés plus en profondeur. Ceci s'observe principalement dans les dossiers de frais médicaux de personnes séjournant dans ILA. Par contre, pour un nombre croissant de CPAS, il est constaté que la qualité des rapports sociaux s'est améliorée pour les personnes en séjour illégal.

En 2019, on constate une légère diminution du nombre de remarques concernant ce point. Il ressort des différentes pièces des dossiers que la situation du bénéficiaire a fait l'objet d'un bon suivi, mais n'est trop souvent pas assez reflétée dans les rapports sociaux écrits, comme indiqué précédemment. Les assistants sociaux exposent oralement la situation sociale au sein du Conseil de l'aide sociale, mais celle-ci n'est pas toujours assez détaillée dans le rapport social.

En 2019, la part des fichiers MediPrima dans les contrôles a continué à augmenter. Étant donné que des factures ne doivent pas être contrôlées pour ces dossiers, l'inspecteur se concentre principalement sur l'enquête sociale. Dans cette optique, ce n'est pas un hasard si des remarques sont formulées. Il arrive aussi que l'on ait l'impression que le CPAS ne contrôle pas suffisamment en interne le contenu des rapports sociaux concernant les frais médicaux. On accorde par exemple, une plus grande attention à ceci dans les rapports DIS. Lors du débriefing après le contrôle, les inspecteurs soulignent l'importance de ces rapports et de l'enquête sociale.

3. Erreurs administratives :

Il s'agit de la déclaration de frais attribuée à un mois erroné. Le mois au cours duquel les soins sont prodigués détermine la date à laquelle les frais doivent être soumis. Certains CPAS soumettent parfois les frais pour le mois pendant lequel les factures leur parviennent.

En 2019, le nombre de remarques concernant les erreurs administratives est cependant en nette augmentation. Elles ne sont guère dues au fait qu'un nombre croissant de CPAS déclarent des frais sur des formulaires erronés pour la récupération (formulaire D). Ceci est principalement dû au fait que certains CPAS ont soumis des factures de frais hospitaliers pour des dossiers qui auraient dû passer par MediPrima. Il s'agit presque toujours de petits CPAS et de personnel administratif moins familiarisés avec MediPrima.

4. Erreurs en matière d'assurabilité :

En cas d'affiliations avec effet rétroactif auprès d'une mutualité, certains CPAS n'ont pas suffisamment le réflexe de déduire les frais déjà demandés au SPP Is. Compte tenu du caractère résiduel de l'aide du CPAS, il faut d'abord s'adresser à la mutualité pour les frais encourus. Il arrive encore parfois que des frais soient réclamés au SPP Is pour des personnes qui peuvent être affiliées auprès de la mutualité. Les CPAS doivent toujours le contrôler en consultant les flux de la BCSS ; ils doivent en effet vérifier périodiquement si une personne peut être affiliée auprès de la mutualité. Enfin, rappelons que l'assurabilité dans le pays d'origine doit être vérifiée via la CAAMI, ce qui n'est pas toujours fait par certains CPAS. On oublie surtout de demander l'assurabilité dans le pays (UE) où la personne concernée a séjourné pendant les mois précédant son arrivée en Belgique.

L'inspection s'efforce d'affiner la méthode de contrôle de l'assurabilité et il faut s'attendre à ce que davantage de dossiers soient mis au jour au moyen des contrôles effectués en 2021, l'affiliation auprès de la mutualité n'ayant pas eu lieu alors qu'elle était requise.



5. *Un ticket modérateur non remboursable est récupéré auprès du SPP Is :*

Lorsque le bénéficiaire et/ou son partenaire dispose au moins de l'équivalent du revenu d'intégration de sa catégorie, le ticket modérateur n'est pas remboursé par le SPP Is. De nombreux CPAS en tiennent compte, mais étant donné la nature complexe de cette procédure, des erreurs sont aussi régulièrement commises en la matière, notamment dans les dossiers MediPrima (voir ci-dessous). Certains CPAS ont résolument choisi de ne jamais récupérer le ticket modérateur auprès du SPP Is. D'autres, en revanche, ont choisi de récupérer le ticket modérateur auprès de SPP I, ou du moins pour certains types de frais (souvent des frais de pharmacie) et de laisser au service d'inspection le soin de récupérer ce qui ne pouvait être subventionné.

Il est constaté auprès de plus en plus de CPAS que le ticket modérateur est pris en compte pour les frais non hospitaliers, alors que le dossier n'apparaît pas en ordre dans MediPrima. Ceci peut être lié au fait que la personne qui crée la carte médicale n'est pas au courant du montant du revenu lors de la création de la carte médicale (par exemple parce qu'il n'y a pas eu de communication interne que la personne a un revenu supérieur ou égal au revenu d'intégration).

6. *Il n'y a pas de demande d'aide signée pour les dossiers examinés :*

Lors du contrôle, l'inspecteur a toujours attiré l'attention des CPAS sur le fait qu'une demande d'aide doit être présente dans le dossier. Il ne s'agit évidemment pas de cas (exceptionnels) de personnes qui sont incapables d'introduire une demande d'aide (par exemple, les personnes dans le coma). Par rapport aux années précédentes, on constate une nouvelle diminution du nombre de remarques.

7. *La caution / la garantie n'a pas été examinée quand cela est nécessaire :*

Lorsqu'une personne vient d'un pays qui exige un visa, n'est pas un demandeur d'asile et ne séjourne pas encore en Belgique depuis 2 ans, les frais seront à charge d'un éventuel donneur de caution. Le cas échéant, il est important, dans le cadre de l'enquête sociale, de se renseigner à l'Office des Etrangers (OE). Ceci n'a pas été le cas dans de nombreux dossiers contrôlés où la caution aurait dû être demandée. Cependant, les inspections de l'année 2019 ont montré une amélioration à cet égard par rapport aux années précédentes. La création d'un flux de données "présence du donneur de caution" à la BCSS permettrait toutefois d'éliminer une grande partie de la charge de travail administratif des CPAS et de réduire le nombre de CPAS qui font une erreur dans cette partie de l'enquête sociale.

8. *Recommandation de visites à domicile :*

Les résultats des visites à domicile ne sont pas mentionnés de manière standard dans les rapports sociaux, bien qu'elles soient souvent prévues 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 les prévoient tout de même. En général, on peut affirmer que dans les CPAS où les visites à domicile (régulières) font partie de la procédure standard, la qualité des dossiers sociaux est plus élevée que dans les CPAS qui ne font pas ou très peu de visites à domicile. En effet, sur la base de visites à domicile, il est possible de recueillir des informations qui étayent les déclarations du bénéficiaire et l'état de besoin est plus facile à prouver, certainement pour les demandeurs d'aide en séjour illégal. Les CPAS qui obtiennent des résultats insuffisants en ce qui concerne leur



dossier social sont également des CPAS qui n'ont pas encore intégré les visites à domicile dans leur procédure standard. Après une légère baisse en 2018, le nombre de remarques formulées est revenu au niveau de 2017.

9. Suivi de la situation d'emploi :

À partir du moment où le bénéficiaire reçoit un permis de travail, le CPAS doit assurer le suivi d'une prise d'emploi. En effet, dès qu'une personne commence à travailler, la possibilité d'affiliation auprès d'une mutualité doit être examinée. Les contrôles effectués en 2019 ont de nouveau montré que la consultation du flux « emploi » de la BCSS n'est souvent pas reflétée dans le rapport social. Lorsqu'un dossier est ouvert, il n'est pas toujours vérifié si le bénéficiaire a par exemple travaillé peu de temps auparavant (lorsqu'un autre CPAS était compétent) et pouvait ainsi être affilié.

10. Décision/notification absente ou illisible (procès-verbal) :

Lorsque le CPAS soumet des frais au SPP Is ou crée une carte médicale, une décision du Conseil est nécessaire à cet effet. L'inspection vérifiera si cette décision a été prise, si elle a été notifiée au demandeur et si les périodes pour lesquelles les frais sont soumis sont couverts par une décision. Enfin, elle vérifie si la notification de la décision est lisible pour le demandeur (par exemple, vérifier que le procès-verbal du Conseil n'est pas envoyé).

Depuis 2 ans, le service d'inspection accorde une attention particulière aux décisions et aux notifications, qui doivent fournir les informations correctes au bénéficiaire. Par conséquent, des données en cette matière ne sont disponibles que depuis 2016.

Lors du débriefing après une inspection, les inspecteurs insistent sur l'importance d'une bonne lisibilité de ces décisions et notifications.

La forte augmentation du nombre de remarques en 2018 dans ce domaine est principalement due aux dossiers MediPrima. L'augmentation se poursuit considérablement lors des contrôles de 2019, de telle sorte que cette remarque est devenue une des trois remarques les plus fréquentes. De nombreux CPAS oublient de mentionner les cartes médicales délivrées dans la notification à la personne concernée. Cependant, les décisions sont souvent mentionnées. Toutefois, les notifications de décisions n'ont souvent pas de durée, souvent aucune mention de MediPrima ou de la délivrance d'une carte médicale. Dans le cas des dossiers ILA, les CPAS n'accordent parfois qu'une "aide matérielle", sans octroi dans le cadre des frais médicaux et pharmaceutiques et de MediPrima. Étant donné qu'il a été constaté que les CPAS éprouvent des difficultés à notifier une décision d'octroi de manière adéquate dans le cadre de la prise en charge des frais médicaux et de la délivrance d'une carte médicale, une formulation standard a été élaborée et publiée dans le "document d'information sur le remboursement des frais médicaux" de 2019.

B. CONTROLE DES DOSSIERS SUBVENTIONNES VIA MEDIPRIMA :

Il s'agit du contrôle d'un échantillon de dossiers sociaux pour lesquels le CPAS a délivré une carte médicale en 2015, 2016 ou 2017. Les dossiers sociaux contrôlés à partir de 2019 étaient des dossiers avec des frais dans MediPrima ou des CPAS ayant moins de 8 dossiers MediPrima.



En ce qui concerne le contenu, le contrôle d'un dossier soumis via l'application MediPrima est le même que le contrôle d'un dossier pour lequel un remboursement de frais médicaux est demandé dans l'application informatique classique. Sur la base de l'enquête sociale effectuée et des pièces justificatives du dossier, le service d'inspection examine si le bénéficiaire remplit les conditions légales pour prendre en charge les frais médicaux. Les dossiers MediPrima ne sont pas structurés différemment des autres dossiers de frais médicaux. Ceci est logique dans de nombreux cas, car pour de nombreux bénéficiaires, des frais sont encore demandés dans les deux applications.

L'erreur la plus courante est le fait que le CPAS n'indique pas sur la carte médicale si une personne a des revenus. Il en résulte que des tickets modérateurs sont ainsi subventionnés, alors qu'ils ne peuvent être pris en charge dans le cas de frais hospitaliers ambulatoires.

À partir de l'année de contrôle 2019, on a une meilleure idée des récupérations dans le cadre de MediPrima. 187.916,64 euros ont été récupérés auprès de 39 CPAS.

Il y a 7 raisons de récupération :

	RA 2019
Des tickets modérateurs pour des frais hospitaliers ambulatoires sont payés via MediPrima alors que l'intéressé ou son partenaire dispose d'un revenu égal à au moins la catégorie du revenu d'intégration correspondante	33%
L'intéressé et/ou les membres de sa famille peuvent s'affilier auprès de la mutualité en raison d'un permis de séjour ou d'un emploi	28%
Enquête sociale insuffisante/état de besoin non prouvé	23%
Absence de décision concernant une prise en charge	7%
Pas de dossier Loi 02/04/1965	3%
Il existe une assurance étrangère	3%
Il y a un donneur de caution	3%

Le pourcentage mentionné dans le tableau ci-dessus n'est pas le pourcentage du montant récupéré, mais le nombre de fois où cette raison a été invoquée comme motif de récupération.

Les deux principaux motifs de récupération sont, d'un point de vue financier :

- L'intéressé et/ou les membres de sa famille peuvent s'affilier auprès de la mutualité en raison d'un permis de séjour ou d'un emploi
- Enquête sociale insuffisante/état de besoin non prouvé

Les chiffres exacts ne sont pas encore disponibles, mais ils sont une conséquence logique du fait que les montants à récupérer pour ces deux raisons sont beaucoup plus élevés que les montants à récupérer pour des tickets modérateurs non remboursables.



4.2. 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 subventions accordées par le SPP Is aux CPAS en vertu de la loi du 02/04/1965 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 publics d'aide sociale à un indigent qui ne possède pas la nationalité belge et qui n'est pas inscrit au registre de population.

Un montant total de 105.263.582,41 euros a été contrôlé, principalement sur l'année budgétaire 2017 (243 CPAS) et sur les années budgétaires 2015 et 2016 (35 CPAS) ; l'année budgétaire 2018 a aussi déjà été contrôlée dans 4 CPAS. Les contrôles réalisés en 2019 ont permis de récupérer des subventions s'élevant à 781.669,06 euros. Le contrôle a porté principalement sur l'exercice 2017. Pour 183 CPAS sur les 282 contrôlés, aucune récupération n'a eu lieu (dont 19 CPAS sans subventions/dossiers).

Les récupérations concernent, entre autres, les constatations suivantes :

- Différence avec les dépenses du CPAS : pas de dépenses dans la comptabilité du CPAS, mais une déclaration a été introduite et a été subventionnée par le SPP Is.
- Recettes du CPAS : les recettes n'ont pas été communiquées au SPP Is ou ne l'ont été que partiellement.

Constatations à la suite des contrôles effectués

Ce contrôle n'engendre plus de difficultés particulières. Dans la plupart des CPAS, le contrôle porte sur toutes les dépenses (par dossier) et les recettes. Pour les CPAS qui traitent encore un grand nombre de dossiers, le contrôle s'effectue sur la base d'un échantillon dont le résultat est extrapolé selon les règles définies dans le manuel de l'inspection.

L'utilisation de listes actualisées facilite les contrôles et réduit le risque d'erreurs de calcul.

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

Le 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.

Le montant contrôlé est de 791.246.440,89 euros, principalement sur l'année budgétaire 2017 (243 CPAS) et sur les années budgétaires 2015 et 2016 (39 CPAS) ; l'année budgétaire 2018 a aussi déjà été contrôlée dans un CPAS. Au cours de ces inspections, un montant global de 4.671.260,50 euros de subvention trop perçue par les CPAS pour les années contrôlées a été récupéré. Ce montant représente 0,59 % de la subvention contrôlée soit une tendance à la baisse par rapport à 2018 où ce pourcentage était de 0,65% pour l'ensemble des CPAS.

Cela fait quelques années que l'on peut affirmer que ce constat est le reflet d'une très bonne collaboration des CPAS qui suivent au plus près les recommandations émises dans les rapports d'inspection. De même le contrôle plus régulier des flux de la BCSS et des éventuels clignotants réduit le risque d'indu de la part des usagers et les CPAS veillent davantage à un remboursement correct et rapide des subventions liées aux récupérations obtenues.

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

- Utilisation erronée des formulaires d'arrêt de l'octroi (C) et de récupérations (D)

Lorsque le CPAS choisi de notifier ses recettes via un formulaire C plutôt qu'un D, il est encore constaté que certains d'entre eux notifient au SPP Is des recettes restées à l'état de droit constaté mais non encore perçu. En outre, 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. Le service inspection recommande donc à ces CPAS un usage plus adéquat des formulaires.

- 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 de subvention portées sur une année budgétaire différente de celle à laquelle ces recettes se rapportent mais également en vue d'éviter un trop grand nombre de clignotants.

- 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.

- confusion prime d'installation dans le cadre de la loi organique du 08/07/1976 (art 57bis) et dans le cadre de la loi DIS du 26/02/2002 (art 14§3)



Il arrive encore fréquemment que les centres confondent l'imputation et la demande de subvention de ces primes. Dans certains cas le CPAS impute toutes les primes sur le même article budgétaire (de DIS), l'inspection doit alors « trier » les primes au niveau des dépenses du CPAS. Dans d'autres cas le CPAS utilise toujours un seul et même formulaire de demande de subvention de la prime, alors qu'il faut différencier les formulaires en fonction du type de prime octroyée.

Ces remarques sont récurrentes. Cependant, 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 remarques sur le nombre total de CPAS contrôlés. La baisse de récupération constante suite à ces inspections est d'ailleurs la preuve d'un suivi correct des demandes/remboursements de subvention auprès du SPP-Is.



4.4. 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 est réalisé 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 montant correct de revenu d'intégration dû aux bénéficiaires ;
- Le taux et le montant corrects des subsides fédéraux pour ces dossiers sélectionnés.

5.286 dossiers ont été contrôlés au cours de l'année 2019 ; ce contrôle a permis de récupérer un montant 924.788,40 euros. Au cours de ces contrôles, 6.587 erreurs ont été constatées, un même dossier pouvant présenter plusieurs erreurs. Toutes ces erreurs ont fait l'objet de remarques/recommandations/corrections.

Analyse

Le tableau ci-dessous est relatif aux erreurs/remarques constatées lors des inspections. Un relevé comparatif des 5 dernières années a été réalisé.

Tableau comparatif de 2015 à 2019					
Type d'erreurs ou remarques (*)	Pourcentage 2015	Pourcentage 2016	Pourcentage 2017	Pourcentage 2018	Pourcentage 2019
Procédure et tenue des dossiers	68,9%	69,9%	64,7%	44,60%	43,90%
analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins préalable à l'élaboration du PIIS.				12,30%	10,80%
Projets individualisé d'intégration sociale	17,5%	16,9%	18,3%	26,20%	28,50%
Sans-abris	2,3%	2,5%	2,1%	1,20%	1,10%
Erreurs de subventions		5,4%	5,6%	5,50%	8,40%
Créances alimentaires	0,3%	0,1%	0,1%	0,50%	1,10%



Erreur d'application de l'Art 35 de l'AR du 11/07/2002 (exonération socio-professionnelle)	0,5%	1,2%	0,8%	0,60%	0,20%
Autres (remarques et/ou recommandations formulées pour des cas isolés)	9,4%	3,8%	11,6%	6,6	6,00%

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

Types et nombre d'erreurs constatées en 2019

	Nombre d'erreurs	%
Procédure et tenue des dossiers en ce compris les enquêtes débiteurs alimentaires	2891	43,9%
analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins	714	10,8%
PIIS	1876	28,5%
Sans-abri	70	1,1%
Créances alimentaires	73	1,1%
Erreur d'application de l'Art 35 de l'AR du 11/07/2002 (exonération socio-professionnelle)	12	0,2%
Subventions	553	8,4%
Divers	398	6,0%
TOTAUX	6587	100%

Analyse approfondie de la procédure (43,9%) :

Analyse approfondie de la procédure :	Nombre d'erreurs	%
Accusé de réception	141	2,14%
Formulaire de demande	287	4,36%
Visite à domicile	299	4,54%
Enquête sociale	555	8,42%
Enquête débiteurs alimentaires	175	2,65%
Pièces justificatives	83	1,26%
Notifications/Décisions	1091	16,56%
BCSS	260	3,95%

Comme indiqué ci-dessus, **43,9%** des erreurs constatées ou remarques formulées concernent la procédure relative au droit à l'intégration sociale et la tenue des dossiers sociaux. Ce chiffre est en diminution constante depuis 2017. Néanmoins, l'analyse a fait apparaître une petite augmentation du nombre d'erreurs concernant l'enquête sociale (8,42%) et les notifications (16,56%).

- **Les remarques sur l'enquête sociale portent toujours sur le contenu de celles-ci mais également sur l'absence des rapports sociaux préalables aux décisions de révisions du DIS :**



- L'analyse de la situation sociale du demandeur est souvent succincte, constituée la plupart du temps de « copier/coller » d'une année à l'autre.
- Les rapports sociaux préalables aux décisions de prolongation du DIS ne sont pas toujours motivés voire inexistantes. Or, Le résultat des contacts avec les bénéficiaires, le suivi réalisé avec ces derniers, doivent être notés dans un rapport social afin que chaque travailleur social puisse reprendre l'examen de la situation et présenter des propositions globales et claires au CSSS et/ou au CAS.

Conformément à l'art 19 de la loi du 26/05/2002, chaque décision du Conseil de l'Action sociale (ou CSSS) doit être précédée d'un rapport social. Il s'agit de présenter la situation actualisée du demandeur et de joindre au dossier les éventuelles pièces justificatives. Un traitement identique des usagers doit être constaté.

- **En ce qui concerne les décisions/notifications**, les remarques portent à la fois sur :
- Les décisions prises hors délai des 30 jours - Le centre dispose d'un délai de 30 jours pour répondre à une demande et prendre une décision.
 - Les décisions sont notifiées hors délai des 8 jours - (*Article 21§4 de la loi*)
 - Le contenu (ex : libellé incorrect, méthode de calcul des ressources manquantes, erreur de frappe de « copier/coller », les éléments de droits et de faits font parfois défauts (*article 21 de la loi du 26/05/2002*).
 - Des décisions de report qui sont parfois prises quand le travailleur social ne possède pas l'ensemble des éléments nécessaires à son enquête sociale. Ce type de décision n'est pas conforme à la loi DIS du 26/05/2002.

Analyse approfondie des décisions/notifications	Nombre d'erreurs	%
Notification hors délai des 30 jours	164	2,49%
Notification hors délai des 8 jours	102	1,55%
Remarque sur le contenu	399	6,06%
Remarque sur la motivation d'équité	90	1,37%
Décision d'octroi	139	2,11%
Décision de retrait	60	0,91%
Décision de refus	137	2,08%

- **En ce qui concerne les visites à domicile**, les remarques portent essentiellement sur l'absence de compte-rendu de celles-ci. En effet, de nombreux travailleurs sociaux n'indiquent pas dans l'enquête sociale si la visite a été réalisée et, si elle n'a pas pu l'être, n'en expliquent pas les raisons.

➤ **En ce qui concerne la consultation des flux de la BCSS**

Analyse approfondie BCSS	Nombre d'erreurs	%
Pas de consultation des flux	174	2,64%
Doublon des pièces justificatives	86	1,31%

Les chiffres sont en nette diminution par rapport à 2018. En effet, le taux d'erreur en 2018 était de 7,9% et, en 2019, il passe à 3,9%.

Les autres remarques ou erreurs significatives sont les suivantes :

➤ **Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social ») - (10,8%) :**

Analyse approfondie du bilan social	Nombre d'erreurs	%
absence de bilan	458	6,95%
Bilan incomplet	256	3,89%

L'inspection a permis de constater que la présence du bilan social dans les dossiers est en augmentation par rapport à 2018. Lorsque ce bilan est établi, les remarques mises en exergue en 2019 portent essentiellement sur son contenu. En effet, l'analyse des besoins n'est pas toujours développée comme étant une analyse des atouts et des besoins de la personne. Les travailleurs sociaux ont tendance à confondre le bilan social et l'analyse des conditions d'octroi du DIS. Il est souvent rappelé que le « bilan social » peut s'appuyer sur des éléments figurant dans le rapport social d'octroi du DIS mais que ce n'est pas un « rapport social bis »

➤ **Les projets individualisés d'intégration sociale (28,5%):** le taux d'erreur est en augmentation par rapport à 2018 ; les remarques formulées à l'issue des inspections concernent essentiellement la qualité du contenu mais portent aussi sur l'absence de ce dernier



Analyse approfondie des PIIS	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	115	1,7%
Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	62	0,9%
Signé hors délai des 3 mois après la décision d'octroi du DIS	44	0,7%
Objectifs à développer	766	11,6%
Evaluations non présentes dans le dossier	305	4,6%
Sanction du PIIS (conditions légales non respectées)	17	0,3%
Prolongation de la demande de subvention PIIS « 2^{ème} année »		
Evaluations non présentes dans le dossier	50	0,8%
décision justifiant cette prolongation prise hors délai	37	0,6%
Décision non motivée	33	0,5%
Pas droit à la demande de prolongation de la subvention	21	0,3%

Analyse approfondie des PIIS étudiants	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	25	0,4%
Signé hors délai des 3 mois après la décision d'octroi du DIS	5	0,08%
Objectifs à développer	184	2,8%
Demande de subvention avant la date de la signature du PIIS	39	0,6%
Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	15	0,2%
Sanction du PIIS (conditions légales non respectées)	8	0,1%
Evaluations - non présentes dans le dossier	110	1,7%
Job étudiants (non-respect des consignes)	40	0,6%

- **Le contenu**, les objectifs repris dans le PIIS sont souvent peu personnalisés, peu priorisés et les actions concrètes à réaliser par les parties sont parfois peu développées. Certains travailleurs sociaux considèrent encore le PIIS comme étant une charge administrative et non comme un outil d'accompagnement.

Pour les étudiants, les objectifs repris dans le PIIS ne concernent souvent que l'aspect des études et ce, malgré les recommandations émises par les inspections (exemples : l'éventuelle recherche de logement, une aide à la gestion budgétaire.).

- **La durée du PIIS** est encore souvent limitée à 1 an. L'inspection continue de proposer de n'indiquer dans le PIIS que la date d'entrée en vigueur et de planifier dans un espace/temps potentiel les différents objectifs à mettre en oeuvre, ces espaces/temps pouvant être variables en fonction des objectifs.
 - **En ce qui concerne la subvention « 2^{ème} année » PIIS**, il est constaté que cette prolongation de subvention n'est pas précédée d'une évaluation permettant de constater que l'utilisateur est encore éloigné de l'emploi et qu'un accompagnement plus intensif ou plus spécifique est nécessaire.
- **Demande des subventions (8,4%)** : le taux d'erreur est en augmentation par rapport à 2018 ; le problème est lié essentiellement à une subvention réclamée par le CPAS mais non due, le revenu d'intégration n'ayant pas été versé au bénéficiaire, ou l'inverse.

Analyse approfondie des problèmes de subventions	Nombre d'erreurs	%
Subvention réclamée mais non due	346	5,3%
Manque à recevoir du CPAS (n'a pas demandé la subvention due)	201	3,0%
Subrogation	6	0,09%

- **Divers (6,00%)** :

Analyse approfondie des divers	Nombre d'erreurs	%
Erreur d'interprétation de la législation	11	0,2%
Droit existant non accordé	18	0,3%
Révision annuelle et/ou de retrait non faite et/ou hors délais	131	2,0%

Révision mensuelle (ressources variables)	24	0,4%
Suspension paiement non légale et/ou erreur d'interprétation	16	0,2%
Ajout d'une condition supplémentaire aux 6 conditions d'octroi	66	1,0%
Manque de suivi dans les dossiers	23	0,3%
Erreur d'encodage et/ou de calcul	32	0,4%
Autres	77	1,2%

- **Révision annuelle et/ou de retrait non faite ou présentant des éléments manquants.**
Il est régulièrement rappelé lors des inspections que toute modification du droit octroyé sous quelque forme que ce soit doit faire l'objet d'une nouvelle décision motivée et notifiée et doit être transmise par pli recommandé ou contre accusé de réception. Cette obligation concerne également la prolongation du droit à l'intégration sociale via une mise au travail dans le cadre de l'article 60§7 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des C.P.A.S, ainsi que le retrait du droit en fin de contrat. En outre, toutes les décisions doivent être motivées par les éléments de droits et de faits. Ces éléments font parfois défaut sur les notifications.
- **Décision de suspension du DIS :** les inspecteurs ont constaté que dans certains CPAS, des décisions de suspension du droit à l'intégration sociale étaient prises en dehors des conditions prévues pour prendre une telle décision. En effet, les décisions de suspension concernent uniquement le paiement du revenu d'intégration et sont fixées par les articles 23, §5 (séjour à l'étranger), 30, §2 de la loi (sanction PIIS) et l'article 39 de l'AR du 11/07/2002 (placement par décision judiciaire). Hormis ces situations, aucune décision de suspension de paiement ne peut être prise.
- **Ajout d'une condition supplémentaire aux 6 conditions d'octroi :** De plus en plus de CPAS exigent du bénéficiaire une série de documents repris dans une liste ou demandés oralement. Ces éléments exigés ne sont pas toujours directement liés aux conditions d'octroi du DIS (ex : charges de la vie courante, extraits de comptes complets, lettre de motivation, attestation d'hébergement, ressources des frères et sœurs,...) **En exigeant une série de documents, les CPAS ajoutent des conditions à la loi, ce qui n'est pas légal.**



Comme pour l'année 2018, la plupart des remarques résultent d'un manque de suivi administratif dans les dossiers ainsi qu'un manque de connaissance de la Loi.

- **Afin de pallier ces difficultés, les inspecteurs ont suggéré aux CPAS de :**
- Prendre connaissance des manuels, circulaires disponibles sur le site internet du SPP Is ;
 - De désigner un coordinateur social (responsable/chef de service) afin d'assurer l'uniformité de la composition et gestion des dossiers ainsi que l'uniformité des rapports sociaux relatifs aux demandes d'aide ;
 - De se rendre 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,) ;
 - De profiter du débriefing organisé par l'inspecteur à la fin de chaque inspection afin de poser toutes les questions où le CPAS se trouve encore en difficulté ;
 - De mettre en pratique les consignes émises lors des analyses de processus ;
 - D'organiser régulièrement des réunions d'équipes afin de partager les expériences de chacun sur des situations rencontrées et de discuter ensemble des nouveautés (ex : le réforme du PIIS...) ;
 - D'organiser des réunions inter CPAS pour les échanges des bonnes pratiques.

Pour terminer cette analyse, signalons que les corrections demandées aux CPAS ou effectuées d'office par le SPP Is concernant le non-respect des conditions nécessaires pour l'obtention de subventions majorées et autres, ont un impact financier non négligeable en termes de subventions récupérées par l'Etat.



4.5. LE CONTROLE DES SUBVENTIONS DES PROJETS INDIVIDUALISES D'INTEGRATION SOCIALE (PIIS).

L'objectif de ce contrôle est de vérifier l'utilisation conforme à la législation de la subvention particulière (10%) perçue par les CPAS dans le cadre de l'accompagnement et de l'activation des bénéficiaires du revenu d'intégration via un Projet individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) ; cela, suite aux modifications apportées par :

- la Loi du 21 juillet 2016 modifiant la Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;
- l'Arrêté Royal du 3 octobre 2016 modifiant l'Arrêté Royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale.

Suite à la réforme de la législation relative aux Projets Individualisés d'Intégration Sociale de novembre 2016, un nouveau contrôle du service inspection a débuté courant 2018. Si avant 2018 cette subvention faisait déjà l'objet d'un contrôle via le contrôle des dossiers sociaux du Droit à l'Intégration Sociale, à partir de 2018, un contrôle a également été réalisé sur base de la subvention justifiée par les CPAS dans le rapport unique et se concentre sur trois axes :

- contrôle comptable : comparaison des données relevées dans les comptes du CPAS avec les données déclarées dans le rapport unique transmis au SPP-Is ;
- contrôle des frais de personnel éventuellement déclarés ;
- contrôle des interventions concernant les mesures d'accompagnement éventuellement déclarées et prenant la forme :
 - d'interventions financières octroyées aux bénéficiaires ;
 - d'interventions financières octroyées à des tiers (intervenants extérieurs) ;
 - d'autres dépenses.

Une subvention totale de 50.026.457,44 € a été accordée en 2017 pour l'ensemble des CPAS. Le montant contrôlé en 2019 est de 19.250.559,33 €, soit **38,48 %** de la subvention totale. Au cours de ces inspections, un montant global de 336.863,41 euros de subvention trop perçue par les CPAS pour l'année contrôlée a été récupéré. Ce montant représente **1,7 %** de la subvention contrôlée. Le contrôle portait majoritairement sur l'année 2017.

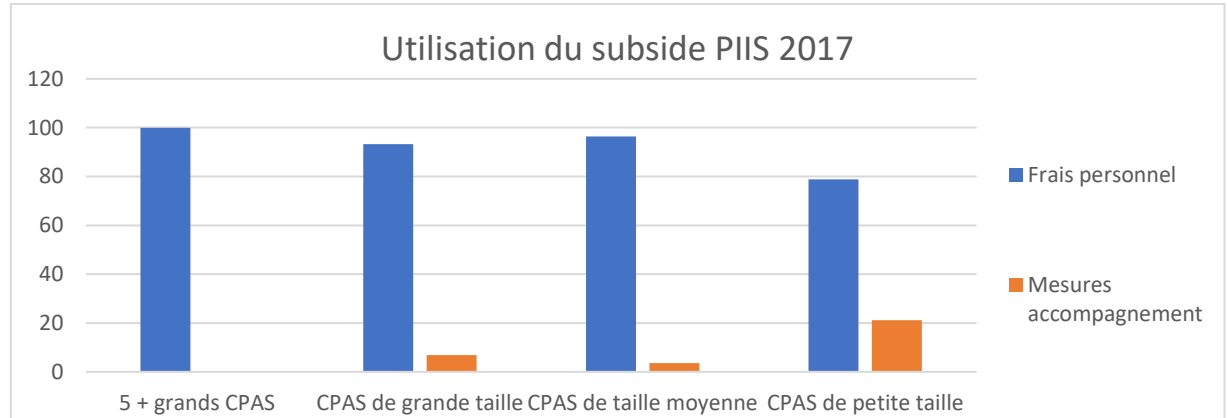
En ce qui concerne les montants récupérés par types de frais :

- 324.365,78 €, soit 96,29 % du montant total récupéré, concernent des frais de personnel ;
- 12.497,63 €, soit 3,71 % du montant total récupéré, concernent des mesures d'accompagnement :
 - 10.745,94 € (3,19%) des aides financières octroyées aux bénéficiaires d'un PIIS ;
 - 1.751,69 € (0,52%) des interventions financières octroyées à un tiers ;
 - 0 € des frais « autres ».

A. Commentaires et analyse qualitative des résultats des contrôles

Utilisation du subside 2017 :

En 2017, les CPAS ont consacré en moyenne 92,9% de ce subside à des frais de personnel et les 7,1% restant à des mesures d'accompagnement. Cette répartition varie selon la taille des CPAS :



Ce constat peut facilement être expliqué par le fait que la subvention perçue par les CPAS de petite taille ne permettait pas d'engager du personnel supplémentaire. Certains de ces petits CPAS ont fait le choix d'augmenter le temps de travail de certains agents déjà en place, d'autres ont principalement consacré cette subvention aux mesures d'accompagnement, d'autres enfin, ont décidé de reporter une partie du subside alloué à leur centre.

En ce qui concerne les mesures d'accompagnement, les CPAS ont consacré en moyenne 59,4% de ces mesures aux aides financières octroyées aux bénéficiaires, 26,8% à des tiers et 13,9% à d'autres aides.

Motifs des récupérations :

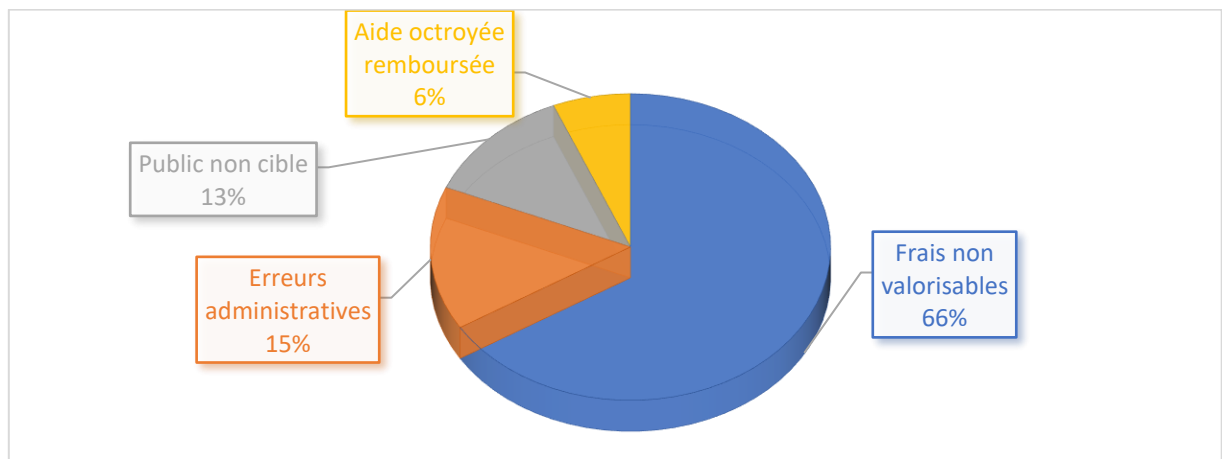
En ce qui concerne les récupérations relatives aux frais de personnel, divers motifs ont été constatés en 2019 :

- Valorisation de personnel administratif ou de direction plutôt que du personnel social réalisant l'accompagnement des bénéficiaires d'un PIIS ;
- Non déduction des autres subsides pour ce personnel (APE, Maribel,...) des frais valorisés. Or, le coût salarial approuvé ne peut pas être supérieur au coût effectif du CPAS après déduction des autres subsides ;
- Valorisation de plus de 100% du coût des agents via les différents subsides du Fédéral en matière de personnel (RI, subside participation et activation sociale, Fonds social gaz électricité, PIIS).

En ce qui concerne les récupérations relatives aux mesures d'accompagnement, quatre types de motifs peuvent être relevés en 2019 :

- Frais non valorisables dans le subside : frais médicaux, de pharmacie, d'énergie, loyers,... à savoir des frais dont la prise en charge relève de la mission du CPAS dans le cadre des aides sociales à octroyer pour permettre à l'utilisateur de vivre conformément à la dignité humaine. Il ne s'agit pas de frais relatifs à un accompagnement spécifique qui fait partie des objectifs et engagements du PIIS.
- Erreurs administratives : absence de pièce justificative, valorisation sur le subside 2017 de frais 2016, erreur d'encodage du montant valorisé.
- Public non cible : lorsque l'intéressé pour qui une aide individuelle a été prise en charge via le subside n'est pas bénéficiaire d'un PIIS.
- Remboursement par le bénéficiaire de l'aide octroyée : lorsqu'il est décidé que l'aide octroyée est remboursable et que celle-ci fait l'objet d'une récupération effectivement perçue par le Centre, il n'est pas justifié de valoriser la dépense dans le subside.

La proportion des récupérations pour ces 4 motifs est la suivante :



Remarques et recommandations formulées dans les CPAS qui n'ont pas fait l'objet d'une récupération de la subvention :

Certains CPAS dont le contrôle n'a entraîné aucune récupération, ont cependant fait l'objet de remarques ou recommandations relatives à la bonne utilisation du subside. Deux raisons peuvent expliquer la non récupération financière :

- Malgré les erreurs constatées, le CPAS a d'autre part justifié correctement un montant égal ou supérieur au subside octroyé. Exemple : erreur en matière de mesures d'accompagnement mais justification de l'entièreté du subside via les frais de personnel.
- Les remarques formulées concernent une meilleure utilisation du subside mais l'erreur constatée ne justifie pas une récupération financière.



Outre les remarques déjà présentées dans le titre précédent et qui ont, dans certains cas, été également formulées dans les CPAS qui n'ont pas fait l'objet d'une récupération financière, les éléments suivants ont notamment fait l'objet de remarques ou recommandations :

- Double subventionnement : deux subventions ne peuvent jamais être octroyées pour un même montant, sauf si seule une partie est couverte par une subvention, alors le solde peut éventuellement être couvert par une autre subvention si les autres conditions sont remplies. En 2019, il a été constaté que certains ateliers ont été entièrement déclarés à la fois dans le cadre du subside participation et activation sociale et dans la subvention PIIS.
- Clef de répartition en cas d'intervention financière octroyée à un tiers : si le CPAS intervient financièrement dans l'accompagnement de bénéficiaires en matière d'insertion réalisé par un partenaire, seul le financement de l'accompagnement des bénéficiaires d'un PIIS signé avec le CPAS peut être valorisé dans ce subside. Il convient d'appliquer une clef de répartition sur les frais encourus pour les activités concernées et de la présenter lors de l'inspection, ce qui n'a pas été le cas dans certains CPAS contrôlés en 2019.
- Déclaration dans le rapport unique du subside reporté : seules les sommes réellement engagées sont à déclarer dans le rapport unique. Si la subvention n'a pas été entièrement utilisée, un transfert du solde vers un fonds de réserve est toléré mais ce solde ne peut être déclaré dans le rapport unique comme une dépense effective que lorsqu'il sera utilisé pour couvrir des frais de personnel ou mesures d'accompagnement.
- Mauvaises imputations budgétaires : lorsque le CPAS ne suit pas les instructions de la Région en la matière pour l'identification dans son budget des dépenses liées à la mise en œuvre des PIIS.



4.6. PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE – LUTTE CONTRE LA PAUVRETE INFANTILE

Une réforme importante a eu lieu en 2017 en matière du subsidé d'activation et de participation sociale. Désormais, le subsidé se présente sous trois volets :

- 1°) les activités générales ;
- 2°) les modules collectifs (nouveau volet) ;
- 3°) la lutte contre la pauvreté infantile.

Les activités organisées dans le cadre des modules collectifs ont pour but d'apporter un soutien complémentaire dans le suivi des dossiers visant les bénéficiaires du DIS (avec PIIS) et/ou les personnes en état de besoin. La philosophie qui sous-tend ces modules est de pouvoir évaluer, en cours de suivi, l'impact de cette activation dans le développement individuel de l'intéressé et l'orientation client. Les modules collectifs doivent être impérativement différenciés du secteur socioprofessionnel, relevant de la compétence des régions. La part, du subsidé global perçu par le CPAS, visant les modules collectifs, peut aller de 25% à 50% maximum de ce subsidé ; les frais de personnel et de fonctionnement, déclarés par les CPAS au sein du rapport unique, peuvent aller jusqu'à concurrence de 100%, pour ce volet.

Budget :

L'arrêté royal du 10 janvier 2017 fixe un budget total, pour les trois volets visés, d'un montant de 15.906.995 €. Par ailleurs, suite à la réforme du 24/09/2017, consistant à fusionner les différents canaux de subsidés pour l'activation sociale en une seule et même mesure, comprenant les anciennes mesures de l'activation sociale, de la subvention majorée de l'Etat pour les grandes villes ainsi que le fonctionnement des clusters, certains CPAS qui perdaient une partie trop importante de leur subsidé par rapport aux années antérieures ont reçus un montant complémentaire afin d'assurer une continuité des initiatives lancées avant 2017. Le montant de la subvention complémentaire attribuée à cet effet a été de 2.958.500 € en 2017 ce qui porte la subvention totale à 18.865.453 €.

Les contrôles de l'année 2019 portaient sur l'année de la réforme 2017.

Au cours de ces inspections, un montant global de 104.997,15 € de subvention trop perçue par les CPAS a été récupéré. Ce montant représente 0,55 % de la subvention octroyée.

Analyse qualitative :

Les remarques du service d'Inspection sont restées sensiblement les mêmes durant les contrôles 2019 pour les deux volets que sont la lutte contre la pauvreté infantile et la subvention relative aux activités générales. Par contre, le volet visant les modules collectifs a fait l'objet de nombreux questionnements de la part des CPAS.

Ainsi, l'interprétation de « modules collectifs » a été difficilement intégrée par les centres. Des rappels continus ont été fait en la matière par le service d'inspection, à savoir :



« On entend par modules collectifs » : un ensemble cohérent d'activités réalisées en groupe dans le but d'atteindre un objectif déterminé. L'aspect de la dynamique de groupe y est fondamental. En ce sens, des modules collectifs correctement organisés et accompagnés qui visent un but déterminé complètent judicieusement l'accompagnement individuel.

L'organisation de modules collectifs s'inscrit dans le cadre d'une **approche de trajectoire** visant un ou plusieurs objectifs précis, à atteindre dans un délai déterminé et destiné à un public bien spécifique. Des activités collectives qui s'organisent une seule fois ou plusieurs fois sans répondre à une **logique de parcours** (exemple : voyage en car de groupe d'usagers CPAS), ne correspondent pas à la définition susmentionnée. » (cf circulaire 29/05/2017). »

Une autre difficulté a résulté dans la manière de déclarer les modules collectifs au sein du rapport unique 2017, liée notamment aux limites d'utilisation du subside entre les trois volets fixées dans l'AR du 10 janvier 2017.

Les types de remarques formulées lors des contrôles :

- **Utilisation partielle ou incorrecte du subside PAS :**

Il a été constaté dans plusieurs CPAS que le subside n'est pas utilisé dans sa totalité, ce qui est dommageable pour les familles précarisées pour qui ce subside donne l'opportunité de participer à des activités sportives, sociales, culturelles ou pédagogiques. Il est recommandé aux CPAS de prendre connaissance des différents outils d'information relatifs à ce subside.

- **Encodage rapport unique 2017 :**

Différentes erreurs d'encodage ont été constatées telles que la sous-affectation du subside entraînant une récupération ou la non-déduction de subsides régionaux pour les coûts de personnel.

- **Imputation subsides :**

Il a été constaté que les subsides n'ont pas été imputés sur les articles budgétaires tels que définis par les pouvoirs exerçant la tutelle. La correcte utilisation des articles budgétaires définis permet un triple objectif :

1. faciliter le suivi quotidien des dossiers pour les agents du CPAS ;
2. avoir une vue annuelle du budget utilisé en la matière
3. permettre une vérification plus rapide de l'utilisation de ce subside lors des contrôles du service 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.



Grille actualisées des activités et mesures acceptées et/ou refusées dans le cadre de ce subside :

Une grille actualisée, des activités acceptées et/ou refusées est mise à jour annuellement sur le site internet www.mi-is.be. Il en est de même pour les bonnes pratiques.

Conclusion

La réforme de l'année 2017 a entraîné de nombreuses questions au niveau des CPAS. Une familiarisation avec les nouvelles règles d'éligibilité permettra une meilleure utilisation du subside dans les années à venir. A l'issue de cette première année de contrôle du subside réformé, l'inspection recommande une simplification administrative à opérer sur les limites d'utilisation entre les 3 volets.



4.7. 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.

Une subvention totale 52.993.041,72€ a été accordée en 2019 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.

45.016.444,11 € de subsides ont été versés à cet effet en 2019

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.

7.976.597,61 € ont été versés à cet effet en 2019

L'exercice budgétaire contrôlé en 2019 est l'exercice relatif à l'année 2017. Au cours de ces inspections, un montant global de 186.820,33 € de subvention trop perçue a été récupéré. et un montant total de 50.086,41 € a été remboursé à 1 CPAS pour une situation exceptionnelle.

Les récupérations ont porté sur deux types de frais :

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

A. Analyse :

Frais de personnel :

Lors des contrôles, le CPAS doit prouver que l'utilisation du subside déclaré dans le rapport unique et destiné aux membres du personnel liés aux services de médiation ou affectés spécifiquement à ce fonds a 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 du personnel, 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 le trop-perçu relevé par les contrôles. Ce trop perçu est en diminution par rapport à l'année 2018.



Aide sociale et prévention :

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

Le CPAS doit également prouver que les factures sont prises en charge. Il ne doit pas 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 en fin d'année, et qu'il est justifié comme « aides diverses », celui-ci ne peut être accepté, car la seule mention « aides diverses » ne permet pas de vérifier si les conditions d'octroi sont respectées.

Le service inspection attire également l'attention sur le fait que si l'aide octroyée a été mise en récupération, les recettes éventuelles perçues sur cette aide récupérable doivent être mentionnées dans la déclaration annuelle faite au SPP Is via le rapport unique. Cependant il 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.

Les frais introduits dans le Fonds doivent être à la charge du CPAS. Si ces dépenses sont financées avec les ressources mensuelles du bénéficiaire gérées par le service social, elles ne doivent pas être intégrées dans le Fonds.

A ce niveau, les contrôles ont également démontré un meilleur suivi de la part des CPAS, ceux-ci ont tenu compte des remarques et recommandations émises lors des inspections précédentes en la matière.



4.8. 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 diverses dispositions de la loi du 20/07/2005. Les ressources de ce fonds sont mises à la disposition des CPAS par le secteur.

Le service d'inspection effectue un double contrôle :

- le contrôle du droit et de la procédure concernant un échantillon de dossiers. Ce contrôle est effectué conformément aux instructions prévues dans le guide d'inspection ;
- Le contrôle comptable : qui consiste en une analyse comparative entre toutes les recettes et dépenses figurant dans la comptabilité du CPAS et celles déclarées au SPP Is (sur la base du grand livre des dépenses et de l'article budgétaire déterminé par les régions).

Les contrôles effectués en 2019 couvrent la période 2017. En 2017, le total des subventions accordées aux CPAS s'élevait à 16.351.896,85 €. Un montant total de 7.679,57 euros a été récupéré, ce qui représente 0,05% du total des subventions pour l'année 2017.

Remarques générales

Après plusieurs années de contrôle, il a été constaté que la majorité des CPAS respectent bien la procédure d'octroi de cette prime.

Les récupérations sont dues, entre autres:

- à une différence financière entre les chiffres de la comptabilité du CPAS et les relevés de paiement du SPP Is ;
- à l'absence de pièces justificatives concernant le statut (entre autres, intervention majorée pour tous les membres de la famille ou revenus) ; en d'autres termes, la personne ne correspond pas au groupe cible ;
- au fait que la demande a été introduite 60 jours après la livraison ;
- au fait que le délai pour prendre une décision dans les 30 jours a été largement dépassé.



4.9. LE FEAD

En Belgique, un nombre non négligeable de personnes souffrent de la faim et font appel à l'aide alimentaire pour pouvoir se nourrir au quotidien. Grâce au Fonds européen d'aide aux personnes les plus démunies (FEAD), la Belgique reçoit des fonds via l'Union européenne pour offrir une aide alimentaire et/ou un soutien matériel à ces personnes. Le SPP Intégration sociale gère environ 88 millions d'euros pour la période de programmation 2014-2020. 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 qui sont distribués gratuitement aux personnes les plus démunies dans toute la Belgique. Ce soutien matériel doit être accompagné de mesures d'intégration sociale, notamment de services de conseil et d'assistance visant à aider la personne à sortir de la pauvreté.

Une cellule spécifique au sein de l'administration gère ce fonds et est chargée de contrôler son utilisation par les différents partenaires. L'objectif des contrôles est de surveiller les opérations d'entrée et de sortie des denrées alimentaires et leur répartition entre les parties concernées successives. Elle compare également les stocks comptables et les stocks physiques de denrées alimentaires.

En soutien à cette cellule, le service d'inspection a effectué 23 contrôles en 2019 dans le cadre des distributions auprès des CPAS.

Résultats des contrôles : les contrôles sur place effectués dans les CPAS ont montré que l'administration, la comptabilité des stocks et la distribution étaient bien gérées dans la plupart des CPAS. Ici et là, de faibles différences ont été constatées entre la comptabilité des stocks et le comptage des stocks, principalement en raison d'erreurs administratives mineures. Les locaux de distribution et les réserves conviennent, à quelques exceptions près, pour la distribution. Certains CPAS n'avaient pas de numéro d'enregistrement de l'AFSCA. On a également constaté qu'en cas de destruction, de perte ou de vol de produits, la cellule FEAD du SPP n'en était pas toujours informée. Le logo européen et/ou le numéro d'enregistrement de l'AFSCA étaient toutefois visiblement affichés dans le local de distribution de la plupart des CPAS.



5. LES CLIGNOTANTS

Une application permettant de croiser toutes les demandes de subvention relatives au revenu d'intégration et à l'aide sociale (subventionnée) avec les données d'une série de flux de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) est opérationnelle au SPP Is. Certaines données issues des flux de la BCSS ne sont pas compatibles avec la demande de subvention de revenu d'intégration ou d'aide sociale introduite par le CPAS. Si une telle contradiction est constatée, le CPAS reçoit un clignotant. Le suivi des clignotants est assuré par le service inspection.

En 2019, 48,73% des clignotants ont été correctement résolus par les CPAS dans les six mois suivant l'envoi en transmettant les formulaires de correction, sans l'intervention du SPP Is. Ces indicateurs disparaissent automatiquement et ne seront dès lors pas inclus dans le cycle de contrôle de 2021. Les clignotants résolus sans l'intervention de l'inspection représentent une subvention totale de 3.078.269,75 euros.

Les indicateurs ouverts jusqu'à 2017 inclus ont été intégrés dans le cycle de contrôle de 2019. L'année 2017 correspond à l'année où le clignotant a été instauré. Pour les CPAS ayant fait l'objet d'un contrôle, les clignotants ouverts pour cette période ont été contrôlés et clôturés.

En 2019, les clignotants ouverts ont été vérifiés et clôturés dans 304 CPAS.

Les clignotants pour lesquels il a été établi lors du contrôle qu'il y avait suffisamment de pièces justificatives dans les dossiers pour les annuler, ont été désactivés par l'inspecteur.

Les dossiers pour lesquels une décision de récupération a été prise à la suite du clignotant et pour lesquels la récupération est toujours en cours au moment du contrôle ont également été clôturés après le contrôle. Pour ces dossiers, la subvention n'a pas fait l'objet d'une récupération. Dans notre application, ils restent visibles au moyen d'un code spécifique tant que la récupération n'a pas été entièrement communiquée au SPP Is. À la fin de 2019, ces indicateurs représentaient environ 37 % des indicateurs ouverts pour la période 2015-2017.

La subvention perçue pour les dossiers avec indicateurs ouverts sans suivi, pour lesquels il a été établi lors du contrôle qu'il n'y avait pas de droit à la subvention, a été déduite directement dans notre application. En 2019, une subvention totale de 562.493,94 euros a été retenue pour 1.130 indicateurs contrôlés.

Le contrôle du feed-back fourni par les CPAS au SPP Is montre également qu'une partie des clignotants est générée parce que les formulaires d'obtention de la subvention n'ont pas été remplis correctement et/ou en raison d'une mauvaise interprétation de la législation, plutôt que sur la base de l'utilisation ou non des données dans la BCSS. Le fait que les formulaires n'ont pas été remplis correctement peut être dû à un manque de connaissances et/ou d'attention de la part des membres du personnel du CPAS.



Quelques données chiffrées concernant 2019

Nombre de clignotants en 2019	
Clignotants envoyés aux CPAS en 2019	21.489
Clignotants rectifiés par le CPAS en 2019	10.471
Rectifications en 2019 (en EUR)	
Rectifications par le CPAS sans l'intervention de l'inspection	3.078.269,8
Rectifications par le SPP Is après inspection	562.493,94
Total des rectifications	3.640.763,7

Ces chiffres peuvent être expliqués brièvement. Aucun lien n'est établi entre le nombre de clignotants envoyés en 2019 et les récupérations effectuées en 2019, car celles-ci concernent des périodes différentes. Les récupérations et les régularisations des dossiers se font avec un certain retard, donc pas nécessairement pendant l'année où le clignotant a été généré pour deux raisons. La première est due au CPAS, à savoir qu'un dossier est examiné après réception d'un clignotant et si, par exemple, une récupération doit être effectuée au moyen d'un plan de remboursement, aussi la correction sera comptabilisée sur une autre année budgétaire au moment de la perception. Une deuxième raison est liée au SPP Is : en 2019, le SPP Is a contrôlé les clignotants envoyés jusqu'en 2017 ; les corrections apportées par le SPP Is concernent donc également cette période du passé.

Perspective d'avenir

En 2019, le nouveau projet entamé en 2018 pour automatiser les clignotants a été poursuivi. Les CPAS sont actuellement en mesure d'envoyer le feed-back concernant les clignotants directement au SPP Is via un logiciel. Cette procédure contribue à un suivi plus rapide et plus efficace des clignotants tant pour les CPAS que pour le SPP Is. Depuis septembre 2019, tous les fournisseurs de logiciels sont prêts à offrir ce service aux CPAS. Fin 2019, environ 170 CPAS utilisaient déjà la possibilité de transmettre le feed-back via l'application. En 2020, l'inspection continuera à encourager les CPAS à activer et à utiliser l'application autant que possible.

En 2020, des efforts seront encore également concentrés sur certains CPAS où le nombre de clignotants est trop élevé ou lorsque des problèmes sont encore toujours constatés dans la transmission du feed-back au SPP Is. L'inspection consacrera sur place des jours supplémentaires pour analyser les clignotants avec les collaborateurs du CPAS et pour aider à trouver une solution afin de réduire et/ou d'éviter le nombre de clignotants.

6. 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. Les critères évalués dans le cadre de cette analyse portent sur les points suivants :

- Critère 1 : Disponibilité du personnel du CPAS vis-à-vis de l'inspecteur ;
- Critère 2 : Qualité des pièces justificatives présentées 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.

Ces critères sont évalués pour chaque matière contrôlée par le service. A l'issue des contrôles, les inspecteurs doivent attribuer un score pour chacun des critères et pour chacune des matières.

L'analyse a pour objectif de mettre en évidence les points forts et les éventuels points faibles de certains CPAS. Avec les résultats relevés et analysés, les centres ayant un score insatisfaisant pourront être interpellés de façon objective. Le manuel « SCORE » disponible sur le site internet du SPP Is donne plus de précisions concernant cette analyse qualitative.

Pour la première fois en 2019, une analyse de ces critères a été faite par matière grâce à la collecte de données dans la plateforme de travail MemoPoint, ce qui a permis d'identifier la ou les matières pour lesquelles l'un ou l'autre critère est insuffisant.

6.1. Analyse « SCORE » pour l'exercice 2019 :

Durant l'année 2019, 445 CPAS ont été contrôlés dans au moins une des matières financées par l'Etat. La répartition selon les critères pour ces 445 CPAS contrôlés est la suivante :

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
Moyenne Globale des 445 CPAS contrôlés en 2019	445 CPAS sur 589 1,96	445 CPAS sur 589 1,87	445 CPAS sur 589 1,74	445 CPAS sur 589 1,52
CPAS "faibles" par rapport aux CPAS contrôlés en 2019	1 CPAS sur 445 0,00	2 CPAS sur 445 0,17	8 CPAS sur 445 0,26	14 CPAS sur 445 0,49
CPAS "moyens" par rapport aux CPAS contrôlés en 2019	13 CPAS sur 445 1,29	52 CPAS sur 445 1,29	101 CPAS sur 445 1,28	202 CPAS sur 445 1,20
CPAS "bons" par rapport aux CPAS contrôlés en 2019	431 CPAS sur 445 1,99	391 CPAS sur 445 1,95	336 CPAS sur 445 1,91	229 CPAS sur 445 1,87



En comparaison avec l'année 2018, il est constaté que très peu de CPAS ont un SCORE « faible », avec une moyenne inférieure à 1. Ainsi, seuls 3 CPAS ont reçu ce SCORE pour l'ensemble des critères (contre 2 en 2018). On constate aussi un très faible mouvement pour les SCORES « moyen » et « bon » avec respectivement 56 et 389 CPAS pour l'ensemble des critères dans ces catégories pour l'année 2019. On peut conclure que la grande majorité des CPAS ont un mode de fonctionnement correspondant au SCORE « bon ». Les CPAS ayant des performances moins importantes feront l'objet d'une attention plus particulière, notamment dans le cadre des analyses de processus.

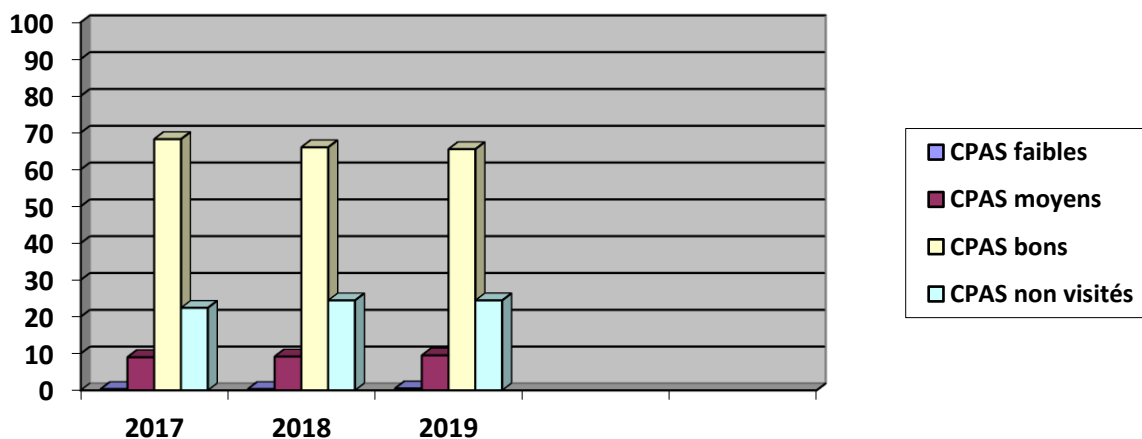
Comparaison de la moyenne des critères 2019 par rapport à 2018 :

Les moyennes des 4 critères sont relativement stables :

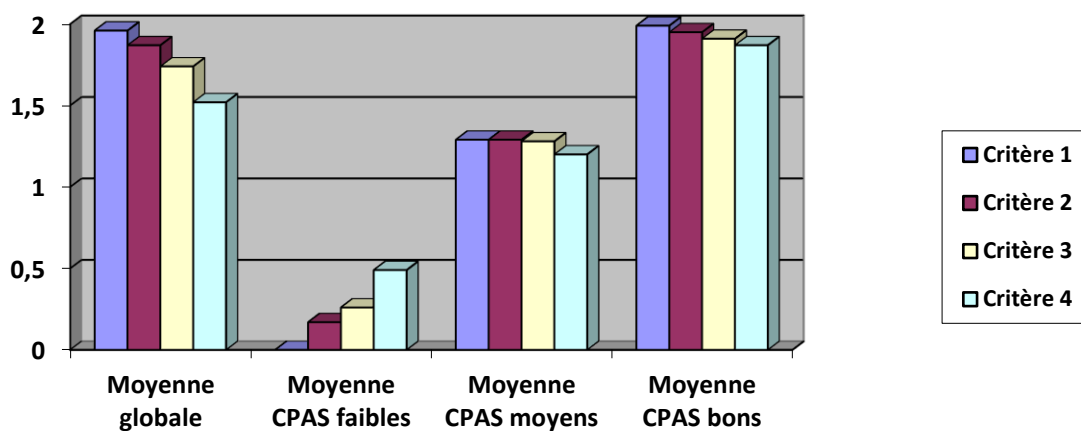
- le **critère 1** (disponibilité) passant de 1,97 à **1,96 de moyenne** ;
- le **critère 2** (qualité) passant de 1,89 à **1,87 de moyenne** ;
- le **critère 3** (respect des directives) passant de 1,80 à **1,74 de moyenne** ;
- le **critère 4** (respect de la législation) passant de 1,58 à **1,52 de moyenne**.

Le critère 4 présente encore et toujours la moyenne globale la plus faible. Si la moyenne de ce critère tend à diminuer chaque année un peu plus et ce depuis 2009, premier exercice analysé avec l'analyse SCORE, avec une moyenne de 1,63 en 2009, contre 1,52 aujourd'hui, il reste toujours le plus faible, ce qui confirme tout l'intérêt d'une grande vigilance concernant le respect des législations dans le cadre des inspections.

Graphique évolution du % CPAS par catégorie :



Graphique moyenne des critères par catégorie :

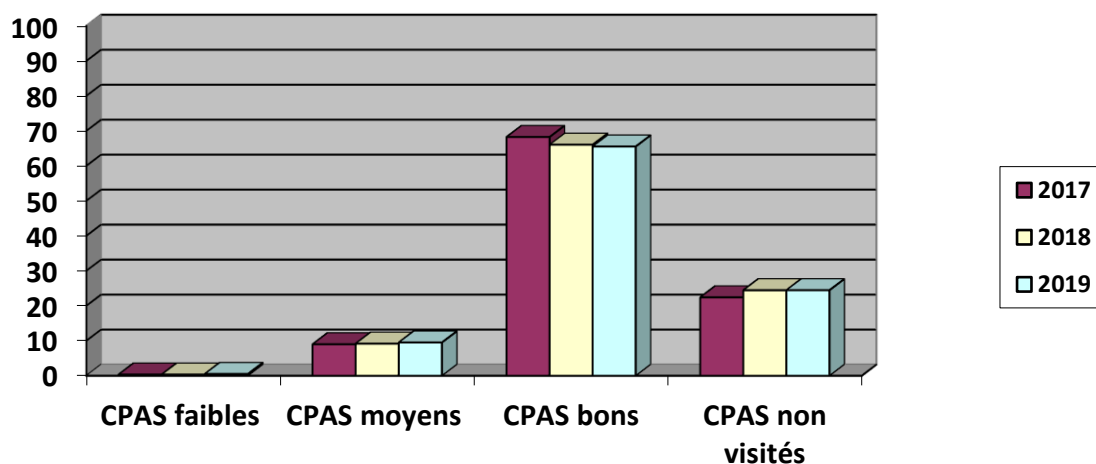


Légende :

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

6.2. Analyse globale « SCORE » pour les 3 exercices 2017-2018-2019 :

Pourcentage des CPAS par catégorie par exercice pour 2017-2018-2019 :



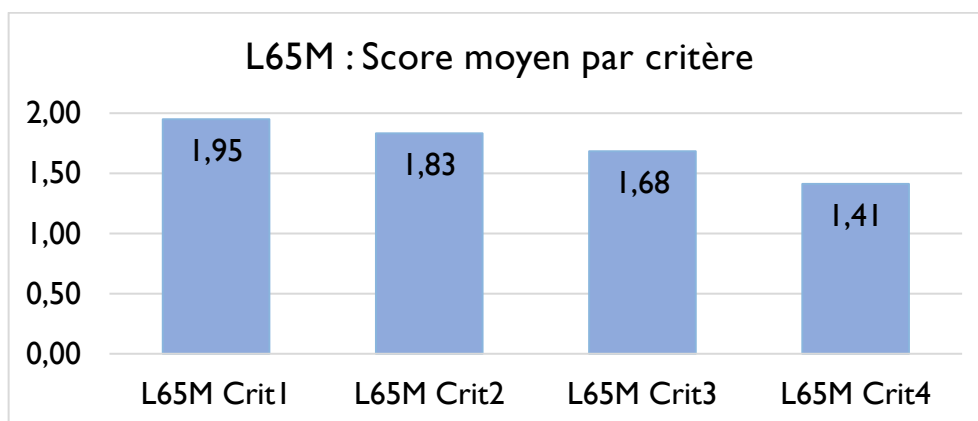
Analyse, par matière, des « SCORE » pour l'année 2019 :

Grâce à l'apport de données, plus complètes et plus lisibles, présentes et relevées dans la nouvelle plateforme Memopoint, une analyse des critères « SCORE » par matière inspectée a pu être réalisée pour la première fois en 2019. Les résultats de cette analyse effectuée par type de matière sont présentés ci-dessous. Cette nouvelle approche permet d'objectiver les difficultés rencontrées, plus spécifiquement dans certaines matières, critère par critère.

Contrôle des frais médicaux dans le cadre de la Loi du 02/04/1965 (L65M) :

Pour cette matière, **205 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

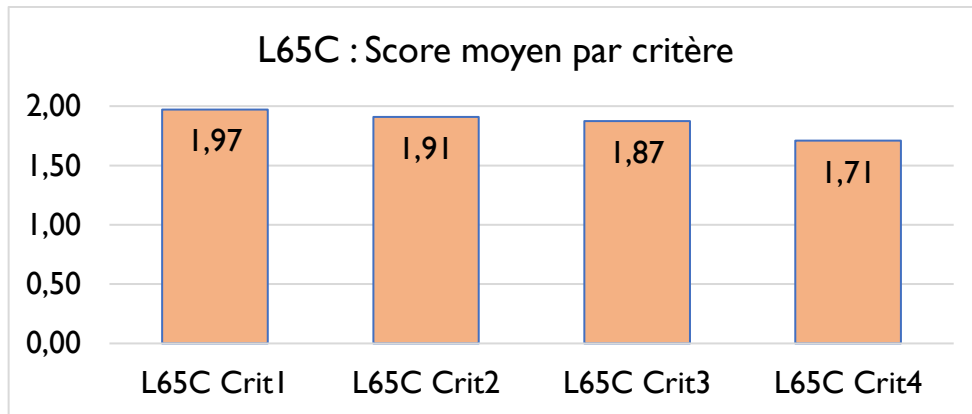
Graphique du SCORE moyen par critère pour L65M :



Contrôle de l'aide financière équivalente dans le cadre de la Loi du 02/04/1965 (L65C) :

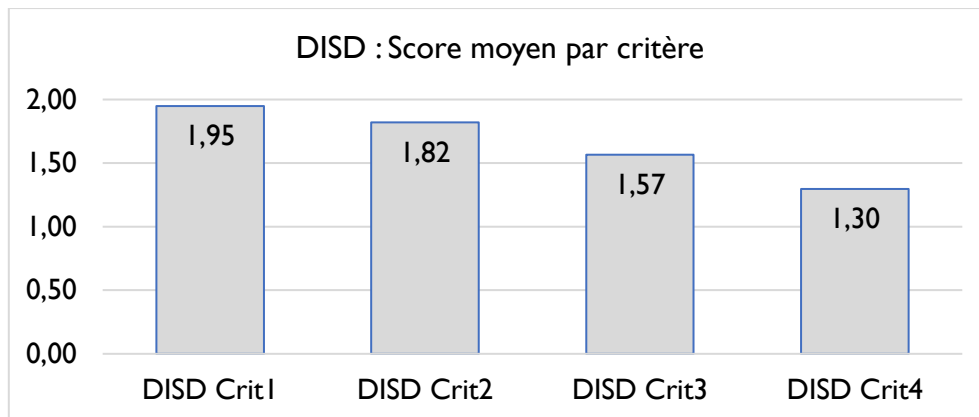
Pour cette matière, **282 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

Graphique du SCORE moyen par critère pour L65C :

**Contrôle des dossiers dans le cadre de la Loi du 26/05/2002 (DISD) :**

Pour cette matière, **259 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

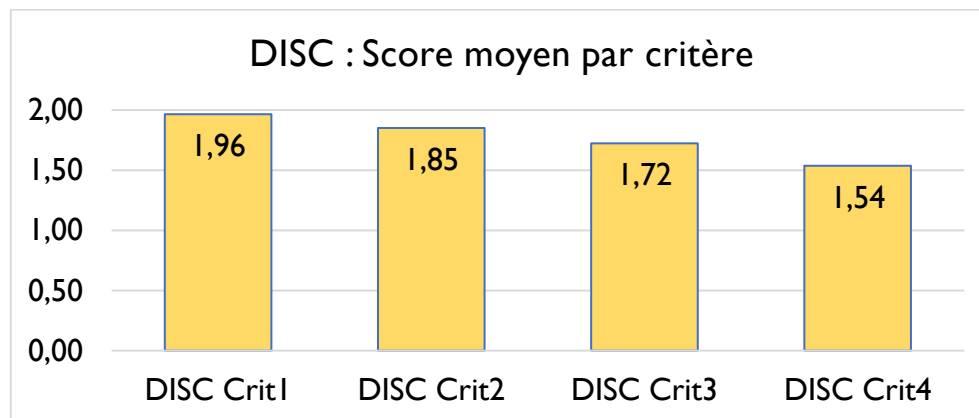
Graphique du SCORE moyen par critère pour DISD :



Contrôle du volet comptable dans le cadre de la Loi du 26/05/2002 (DISC) :

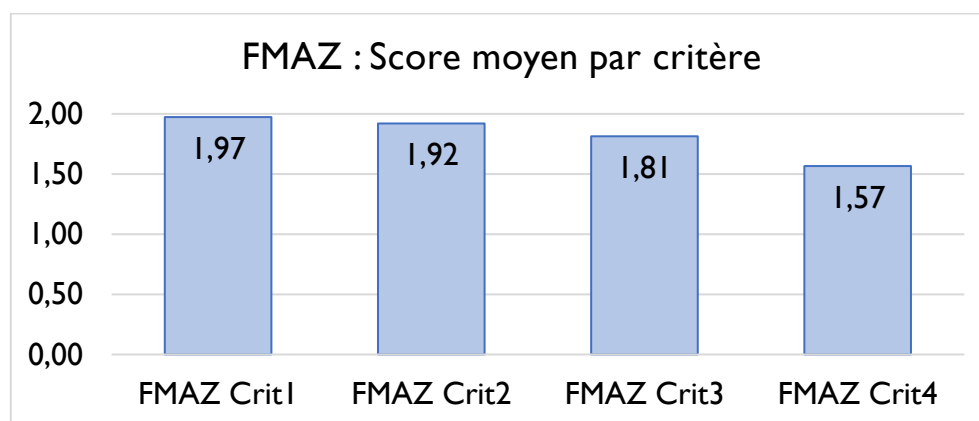
Pour cette matière, **283 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

Graphique du SCORE moyen par critère pour DISC :

**Contrôle du Fonds Social Mazout (FMAZ) :**

Pour cette matière, **110 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

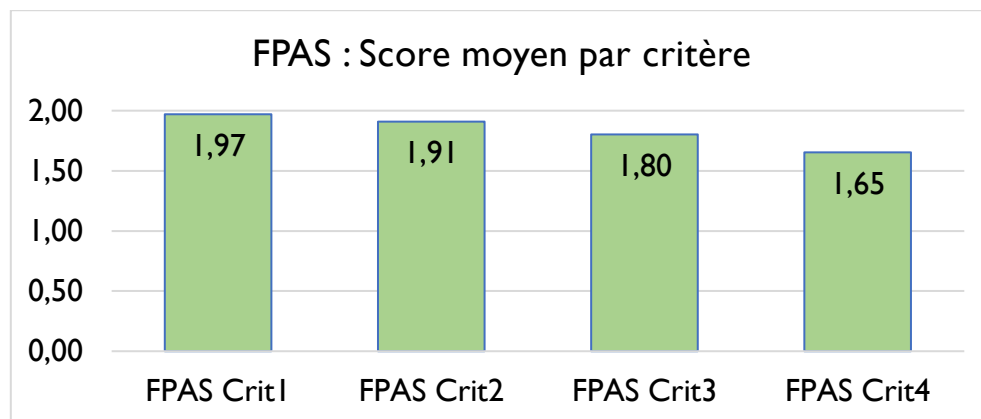
Graphique du SCORE moyen par critère pour FMAZ :



Contrôle du subside Participation et Activation Sociale (PAS) :

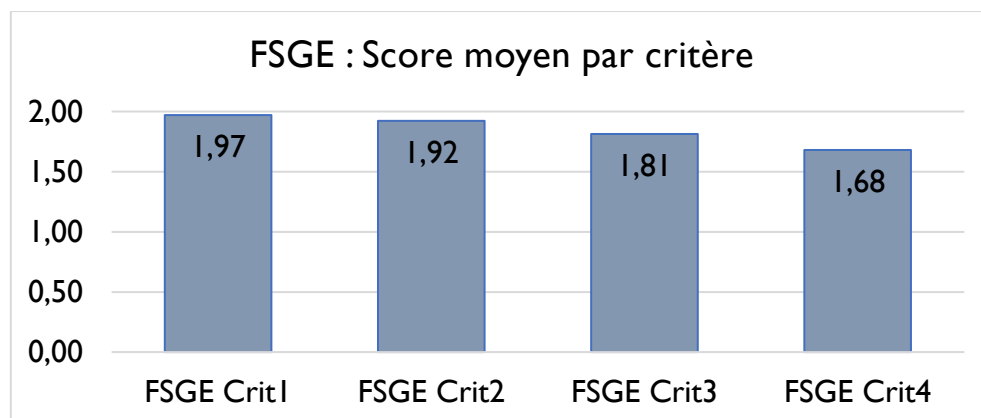
Pour cette matière, **172 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

Graphique du SCORE moyen par critère pour PAS :

**Contrôle du Fonds Social Gaz Electricité (FSGE) :**

Pour cette matière, **167 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

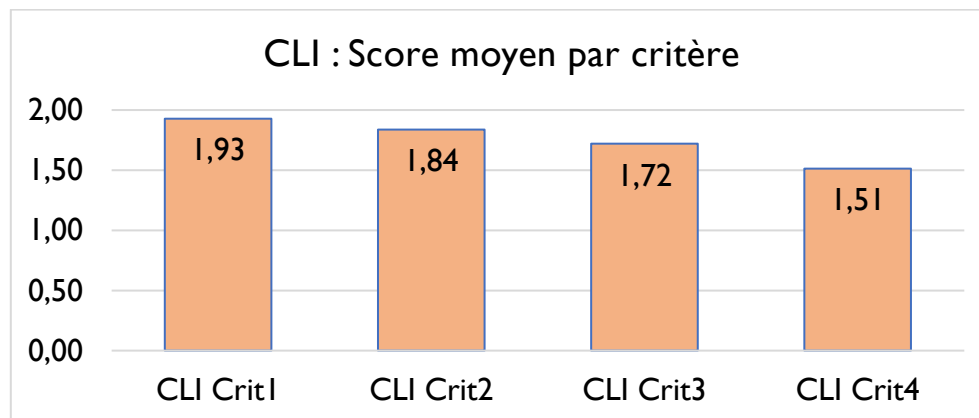
Graphique du SCORE moyen par critère pour FSGE :



Contrôle des Clignotants – Alertes liés au flux BCSS (CLI) :

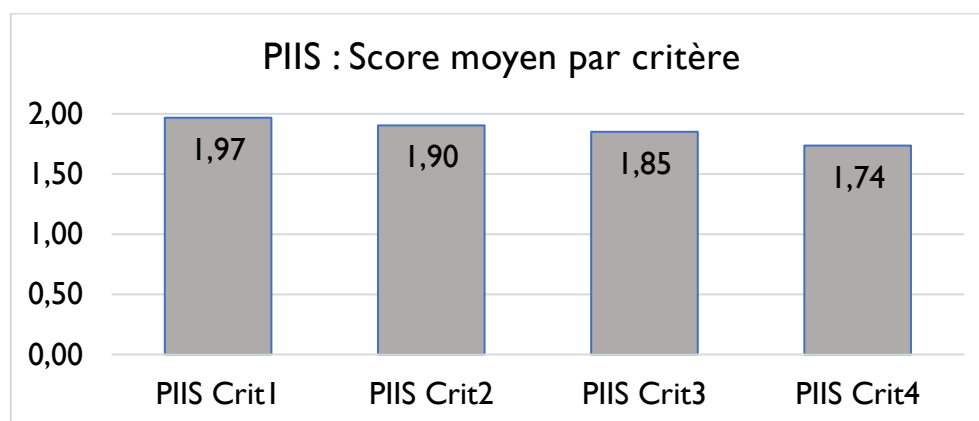
Pour cette matière, **296 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

Graphique du SCORE moyen par critère pour CLI :

**Contrôle du volet PIIS – DIS**

Pour cette matière, **159 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2019.

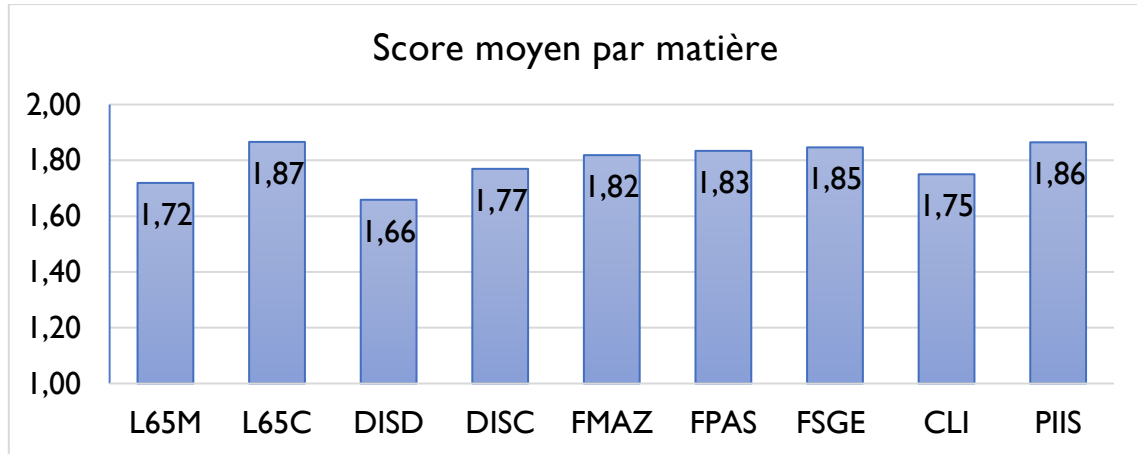
Graphique du SCORE moyen par critère pour PIIS :



Conclusions

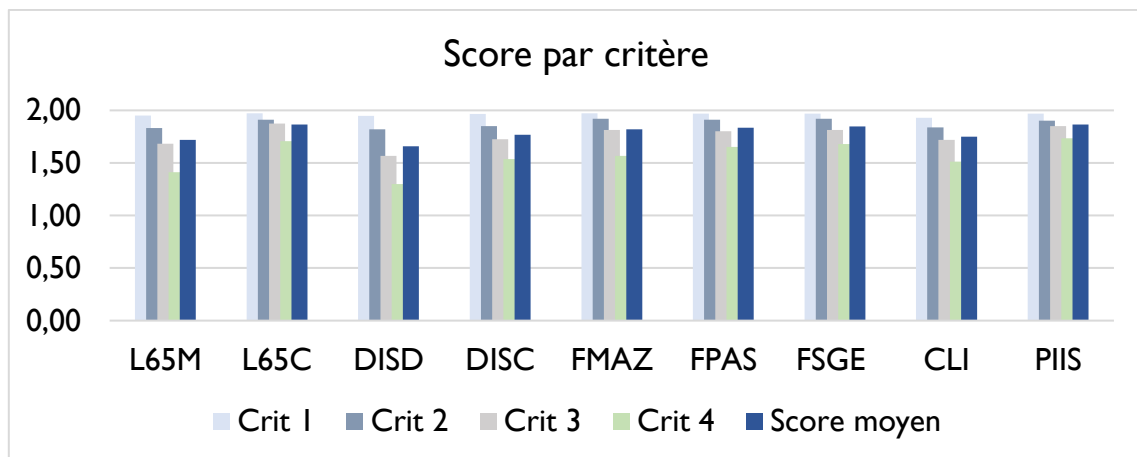
En ce qui concerne le SCORE moyen par matière :

Graphique du SCORE moyen par matière :



Il apparaît que c'est la matière DISD qui présente le SCORE moyen le plus faible, tous critères confondus, avec 1,66 sur 2, suit alors L65M avec 1,72 sur 2, CLI avec 1,75 sur 2, DISC avec 1,77 sur 2, puis les autres matières avec des SCORE supérieurs à 1,80 sur 2. Ce constat confirme le constat fait dans le chapitre relatif au Droit à l'intégration sociale ci-dessus.

En ce qui concerne le SCORE par critère :



L'approche réalisée par critère confirme de nouveau que le critère 4 est le plus faible, toutes matières confondues. Ce constat doit renforcer la volonté du Service Inspection de faire respecter les différentes législations liées aux subventions fédérales octroyées à nos partenaires CPAS.

7. ANALYSE DES PROCESSUS

7.1. 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.

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.



En 2019, 47 CPAS ont fait l'objet d'une analyse des processus :

- 35 premières analyses ont été réalisées en Wallonie ;
- 12 ont été réalisées en Flandre ;

Par ailleurs, au cours de l'année 2019, une évaluation des plans d'action négociés lors d'analyses de processus effectuées les années précédentes a également été menée dans 11 CPAS en Wallonie.

7.2. Conclusions des analyses réalisées en 2019

a. Objectifs réalisés/processus :

Sur les 47 analyses de processus réalisées en 2019, les objectifs liés à chaque processus ont été appréciés (*atteint, atteint avec des réserves, partiellement atteint, non atteint*). Les processus, dont les objectifs sont le plus souvent atteints, sont : **le paiement** (25 CPAS/47), **l'orientation** (23 CPAS/47) et **les demandes de subvention et les notifications** (21 CPAS/47).

Les processus suivants sont le plus souvent atteints avec une réserve émise par l'auditeur : **l'orientation d'une demande** (15 CPAS/47), **la décision** (14 CPAS/47) et **la demande** (12 CPAS/47).

Les objectifs le plus souvent partiellement atteints concernent : **les PIIS et l'enquête sociale de révision** (30 CPAS/47), **l'enquête sociale** (26 CPAS/47) et **la demande** (25 CPAS/47).

Le processus de **transfert d'une demande** n'est pas atteint dans 5 CPAS/47 et **la demande, les demandes de subvention et les droits constatés et la récupération** dans 3 CPAS/47.

b. 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 d'ici la prochaine analyse.

Du côté francophone :

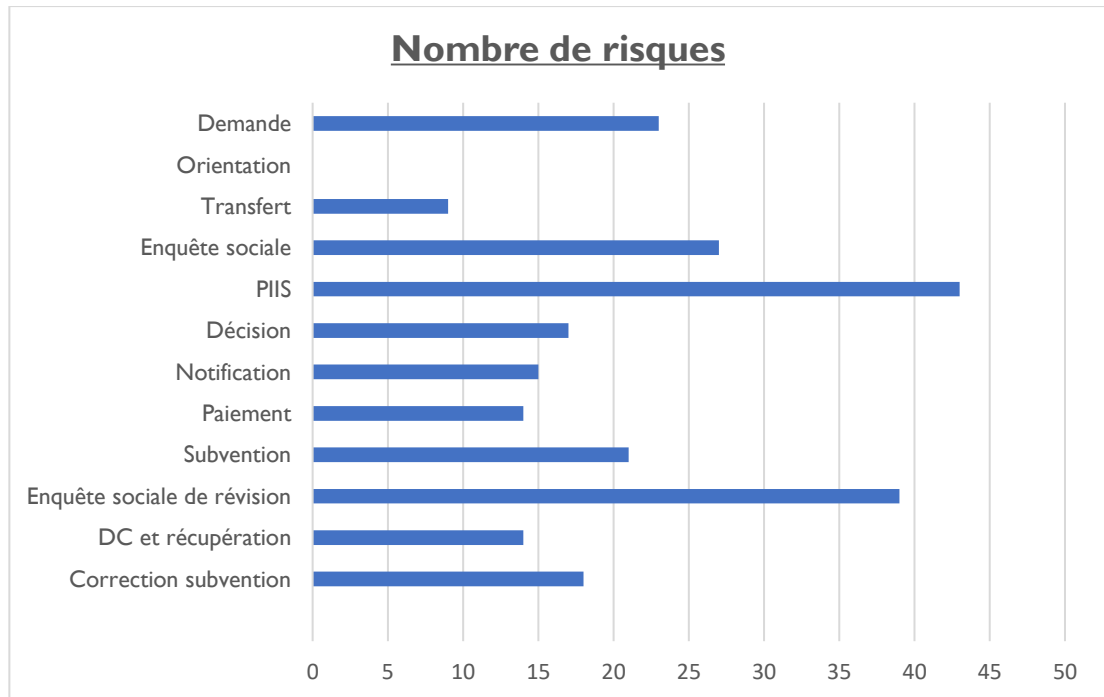
En moyenne, **7 risques sont identifiés comme prioritaires** dans le plan d'action. Le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 3 risques, le nombre maximum était de 14 : 8 plans d'actions comptaient moins de 5 risques identifiés comme prioritaires, 22 plans d'actions en comptaient 5 à 9, et 5 plans d'actions en comptaient 10 et plus .

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 9 processus différents.

De même, plusieurs risques peuvent avoir été identifiés pour un même processus.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus du **PIIS** (43 risques identifiés comme prioritaires pour les 35 CPAS), les processus de **l'enquête sociale de révision** (39 risques identifiés comme prioritaires pour les 35 CPAS) et de **l'enquête sociale** (27 risques identifiés comme prioritaires pour les 35 CPAS).

Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de l'**orientation** du demandeur vers une autre institution (aucun risque identifié comme prioritaire), et le processus de **transfert d'une demande** (9 risques identifiés comme prioritaires pour les 35 CPAS). La mise en place du 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 néerlandophone :

Les chiffres repris ci-dessous sont donnés à titre indicatif. En effet, ils reflètent le résultat de 12 analyses de processus et ne peuvent donc pas être considérés comme représentatifs.

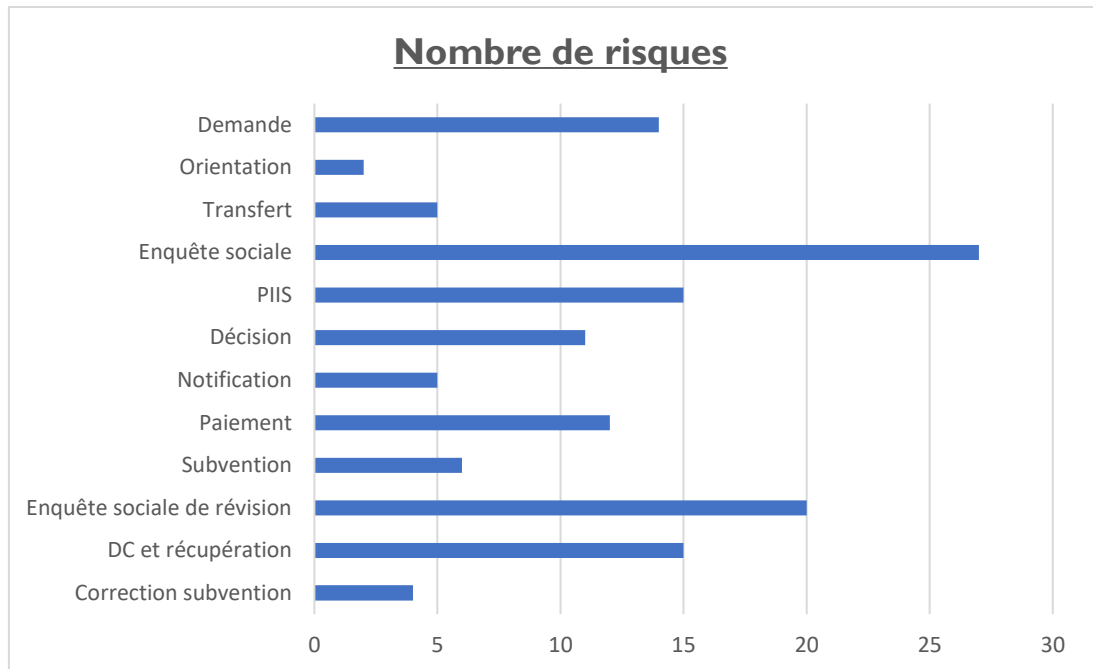
En moyenne, **11 risques** sont identifiés comme prioritaires dans le plan d'action. Le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 7 risques, le nombre maximum était de 17 : 4 plans d'action en comptaient entre 7 et 10, 8 plans d'action en comptaient plus de 10.

12 processus ont fait l'objet d'une analyse dans les 12 CPAS. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **8 processus différents**. Le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 5, le nombre maximum était de 10 processus différents.

De même, plusieurs risques peuvent avoir été identifiés pour un même processus.

Les processus qui étaient les plus impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **l'enquête sociale** (27 risques identifiés comme prioritaires pour les 12 CPAS), le processus de **l'enquête sociale de révision** (20 risques) et ensuite le processus **des droits constatés et de la récupération et les PIIS** (15 risques).

Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus d'**orientation** (2 risques identifiés comme prioritaire pour les 12 CPAS) le processus de la **correction des subventions** (4 risques identifiés comme prioritaire).



c. Mise en œuvre des plans d'actions :

Du côté francophone, la mise en œuvre du plan d'action, relatif à la première analyse de processus réalisée entre 2015 et 2017, a été évaluée dans 11 CPAS au cours de l'année 2019. Cette évaluation permet de faire un suivi des recommandations émises mais également de revoir des processus qui auraient été évalués positivement lors de la première analyse de processus mais pour lesquels les rapports d'inspection effectués plus récemment pointent quelques lacunes. L'objectif est de renforcer le dialogue avec les CPAS et d'assurer un suivi régulier des recommandations. Ces nouvelles visites ont été accueillies favorablement dans la plupart des CPAS.

L'évaluation des plans d'actions a porté sur des plans établis en 2015 (5), 2016 (3) et 2017 (3). Il a été constaté que les plans d'actions ont été mis en œuvre :

- Intégralement dans 4 CPAS
- Partiellement dans 6 CPAS

Un CPAS n'a pas réalisé les mesures reprises dans le plan d'action.



Il est encore trop tôt pour donner des tendances dans le cadre du suivi des plans d'action car les auditeurs ne disposent pas encore d'assez de recul. Avec une augmentation des (re)visites dans les CPAS au cours de l'année 2020, une première analyse du suivi des plans d'action. pourra être réalisée

d. Affectation du personnel :

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

La vue détaillée de l'affectation du personnel pour les 47 CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse en 2019 est présentée ci-dessous.

	AS du service social général	AS spécifiques	Direction service social	Direction Générale	Direction Financière	Personnel administratif / financier	Autres	% personnel social / ensemble du personnel
CPAS n°1	5,5	2	0	1	0,5	3,1	2	53%
CPAS n°2	3,1	0	1	1	0,6	2,8	0	48%
CPAS n°3	16	3,6	5	1	1	13	0	62%
CPAS n°4	1,7	1,7	0	1	0,25	5	0	35%
CPAS n°5	3	3	0	0,5	0,5	2,8	1	56%
CPAS n°6	1,5	1,5	0	1	0,25	3,6	0	38%
CPAS n°7	5	0	0,8	0,5	0,5	3,8	0,8	51%
CPAS n°8	1,6	0	0,4	1	0,5	1,1	0,25	41%
CPAS n°9	3,75	0	1	0,5	0,5	1,25	1	59%
CPAS n°10	6,8	7,2	2	1	1	13	3	47%
CPAS n°11	4,7	0	1	0,5	0,5	1,5	1,9	56%
CPAS n°12	3,75	0,25	0	1	0,5	2	1	47%
CPAS n°13	1,8	0,5	0	0,5	0,5	1	0,2	51%
CPAS n°14	3,8	0	0,8	0,5	0,5	1,5	0,2	63%
CPAS n°15	5,5	0	1	0,5	0,5	3	0,2	61%
CPAS n°16	15,75	0	2	0,5	0,5	5,5	2	68%
CPAS n°17	3,55	0	0,4	0,5	0,5	1,8	0,6	54%
CPAS n°18	2	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0	63%
CPAS n°19	1,4	0	0	0,32	0,2	0	0	73%
CPAS n°20	1,75	1,75	0	0,5	0,3	0	0	81%
CPAS n°21	13	2	1	1	1	5,8	0	67%
CPAS n°22	4,8	3	0	1	0,75	4,35	0	56%



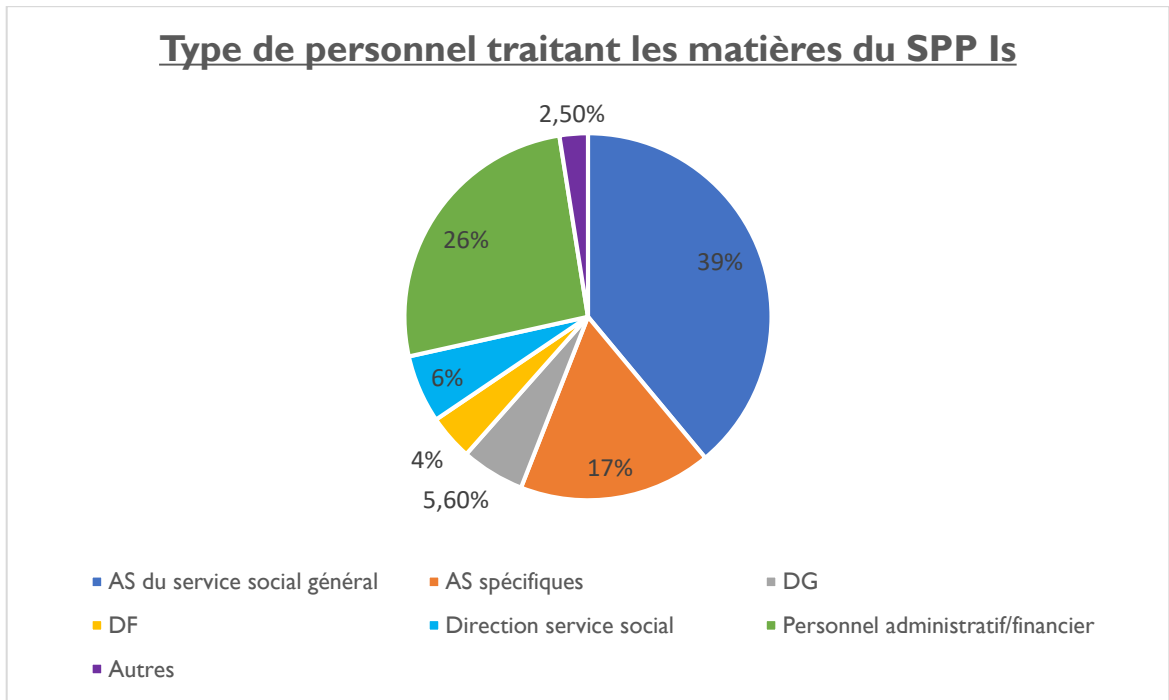
CPAS n°23	3	0	0	0,5	0,2	2	0	53%
CPAS n°24	2,4	0	0	0,75	0,5	0	0	66%
CPAS n°25	2,5	2,5	0	1	0,25	2	0	61%
CPAS n°26	11,35	4	2	1	1	7	0	66%
CPAS n°27	3	1	0	0,5	0,2	1,5	0	65%
CPAS n°28	2	0,5	0	0,5	0,26	1	0,5	53%
CPAS n°29	2	1	0,8	0,25	0,25	0,6	1	64%
CPAS n°30	2,5	2	1	1	0,33	3,1	0	55%
CPAS n°31	3	0	0	1	0,15	0,8	0	61%
CPAS n°32	5	2,2	1	1	1	2,3	0	66%
CPAS n°33	2,25	0	0	0,75	0,5	1,75	0	43%
CPAS n°34	5	6,9	1	1	1	6,85	1	57%
CPAS n°35	6,3	3,8	1	1	0,25	4,25	0	67%
CPAS n°36	7	6,2	1	1	1	4	0	70%
CPAS n°37	8,3	3,3	1	1	0,4	2	0	79%
CPAS n°38	24	17	2	1	1	15	0	72%
CPAS n°39	5,6	7,2	2	1	1	3,8	0	72%
CPAS n°40	3,4	0	0	1	0,2	1	0	61%
CPAS n°41	3,39	2	1	1	0,38	2,8	0	60%
CPAS n°42	2	2	0	0,66	0,2	0,5	0	75%
CPAS n°43	4,3	1,4	1	1	0,5	4,8	0	52%
CPAS n°44	27,55	16,45	5	1	1	26,01	0	64%
CPAS n°45	4,7	2,3	1	1	0,75	2	0	68%
CPAS n°46	6	1	1	1	2	0	0	73%
CPAS n°47	3	2,5	1	0,5	0,5	1,6	0	71%

La proportion du **personnel social** (AS du service social général + AS spécifiques) sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite les matières fédérales varie **entre 35% et 81%** : 17 CPAS comptent entre 33 et 50% de personnel social, 15 CPAS en comptent entre 51 et 60%, 11 CPAS en comptent entre 61 et 70%, 4 CPAS en comptent plus de 70%. 32 CPAS sur 47 comptent parmi leur personnel social des AS dites « spécifiques », à savoir qui traitent une ou plusieurs matières particulières. 15 CPAS comptent uniquement des AS dites « polyvalentes » qui traitent toutes les matières du SPP Is. 28 CPAS sur 47 ont désigné un responsable du service social ce qui permet d'avoir un référent en matière de législation et assurer une harmonisation dans le traitement des dossiers.

Les CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse des processus en 2019, comptent **en moyenne 0.79 ETP** Direction générale et **0.55 ETP** Direction Financière. La proportion du **personnel administratif et financier** sur l'ensemble du personnel du CPAS qui traite les matières analysées varie **entre 0% et 51%** : 4 CPAS ne comptent pas de personnel administratif et financier, 13 CPAS en comptent **moins de 20%**, 28 CPAS en



comptent entre 20 et 40 %, 2 CPAS en comptent plus de 40%. Toutefois, les résultats des analyses démontrent que les assistants sociaux effectuent de nombreuses tâches administratives.





8. CONCLUSIONS GENERALES

Durant l'année 2019, 1.637 contrôles et 47 analyses de processus 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 des analyses de processus et formulant de nombreuses recommandations et des plans d'action.

Ce chiffre de 1.637 contrôles représente une augmentation de 3,9 % par rapport à 2018, année durant laquelle 1.575 contrôles ont été effectués. Malgré cette légère fluctuation, le service reste dans sa moyenne annuelle.

Si la mission du service inspection comporte concrètement trois volets (le contrôle, le conseil, la connaissance), il est constaté, d'année en année, une part de plus en plus importante du volet « conseil ». Comme indiqué dans le chapitre « synthèse » de ce rapport, la multiplicité des fonds octroyés aux CPAS avec, pour chacun d'entre eux, des conditions spécifiques d'octroi, la charge administrative qui en découle, la nécessité de transparence vis-à-vis du public-cible, le turn-over du personnel sont des éléments qui rendent le travail des CPAS particulièrement complexe.

Les CPAS s'appuient de plus en plus sur l'expertise des inspecteurs pour appliquer de façon correcte les différentes dispositions légales fédérales.

Dès lors, outre les nouvelles pistes proposées par l'inspection à la page 3 de ce rapport pour réduire les difficultés auxquelles les CPAS sont confrontés, il est impératif que le service investisse dans la formation continuée des inspecteurs de façon à permettre le maintien de leur haut niveau d'expertise, dans toutes les matières.