

MANUEL DES VALEURS CIBLES DU SERVICE INSPECTION

INDICATEUR N° 2

SCORE DONNE AUX C.P.A.S.

Table des matières

I. Objectifs :

I.1. Objectifs internes :

I.1.1. Fournir une approche qualitative du fonctionnement interne des C.P.A.S.

I.1.2. Fournir un nouvel outil au service Inspection.

I.1.3. Fournir un outil au POD-SPP.

I.1.4. Evaluer l'évolution des C.P.A.S.

I.2. Objectifs externes :

Apporter un moyen d'analyse aux C.P.A.S.

II. Choix des critères :

II.1. Critères globaux :

II.1.1. Disponibilité.

II.1.2. Qualité.

II.1.3. Respect des instructions.

II.1.4. Respect de la législation concernée par le contrôle.

II.2. Critères spécifiques : (en suspend)

III. Analyse des chiffres :

III.1. Veiller à l'objectivité de l'analyse.

III.2. Pondération des scores.

III.3. Détermination du Score.

III.4. Possibilité pour le C.P.A.S. de se justifier.

IV. Elaboration d'une data base :

IV.1. Composition de la data base.

IV.2. A quel moment l'inspecteur complètera-t-il la data base.

IV.3. Différentes façons d'utiliser cette data base.

IV.3.1. Outil d'analyse pour la B.S.C.

IV.3.2. Utilisé en tant que signal d'alarme.

IV.3.3. Utilisé en tant qu'historique.

Chapitre I. Objectifs :

I.1. Objectifs internes :

I.1.1. Fournir une approche qualitative du fonctionnement interne des C.P.A.S.

L'analyse de toutes les matières contrôlables et contrôlées par notre service d'Inspection (dossiers sociaux, compta, facturation, FSE, etc...) devra nous permettre, à moyen terme, de pouvoir se donner une approche globale et qualitative des C.P.A.S. visités.

Ce score pourra être consulté à la fois par les collègues inspecteurs mais aussi par l'ensemble des services de notre S.P.P.

I.1.2. Fournir un nouvel outil au Service Inspection.

Actuellement, lorsqu'un Inspecteur soulève, lors de sa visite, un manquement et/ou un dysfonctionnement au sein d'un C.P.A.S., il en fait constat mais de manière isolée et sans recoupement possible.

Avec ce nouvel outil et cette approche qualitative des C.P.A.S., il nous sera possible de porter un jugement des plus objectifs et de manière concrète sur ces mêmes C.P.A.S.

Enfin, ce nouvel outil aidera également à l'élaboration des futurs plannings annuels en apportant des éléments supplémentaires quant à l'analyse du risque.

I.1.3. Fournir un outil à notre POD-SPP.

A l'aide de cet outil, le Staff pourra également avoir une approche des situations rencontrées par notre Service Inspection au sein des C.P.A.S.

Il se rendra compte que certains dysfonctionnements et/ou manquements peuvent apparaître dans les centres visités.

Le Staff pourra alors, dans les cas qui le nécessiteront, prendre des mesures à l'encontre des C.P.A.S. en tort.

I.1.4. Evaluer l'évolution des C.P.A.S.

Ce dernier objectif interne sera développé à long terme. En effet, pour pouvoir analyser une évolution des C.P.A.S., il faudra attendre que plusieurs inspections se soient déroulées dans un même centre.

Cet objectif sera donc atteint au plus tôt d'ici deux à trois exercices.

I.2. Objectifs externes :

I.2.1. Apporter un moyen d'analyse aux C.P.A.S.

Cet outil devra permettre au C.P.A.S. concerné par un manquement et/ou un dysfonctionnement, de pouvoir l'identifier et ensuite essayer de solutionner le ou les problèmes qui auront été soulevés par le Service Inspection lors des différentes visites faites sur place.

Remarque importante :

Cette base de donnée, que nous appellerons « Score des C.P.A.S. » devra rester et restera d'ordre confidentiel.

C'est-à-dire qu'elle n'aura qu'un usage interne à notre S.P.P. et que donc ces renseignements réunis ne pourront en aucun cas être transmis à un organisme externe, entre autre aux C.P.A.S. eux-mêmes.

Chapitre II. Choix des critères :

II.1. Critères globaux :

Nous retrouverons ici un ensemble de critères qui seront communs aux différents corps du service de l'Inspection (ex : le volet comptable, le social, la facturation, l'Europe, etc...).

II.1.1. Disponibilité.

L'inspecteur devra trouver, à son arrivée au C.P.A.S., une volonté de collaborer de la part des personnes présentes :

- Les pièces devront avoir été préparées avant l'arrivée de l'Inspecteur sur son lieu de contrôle.
- Un local aura été prévu et mis à disposition de l'Inspecteur.
- Durant le contrôle, l'Inspecteur recevra tout complément d'information nécessaire et demandé.

II.1.2. Qualité.

Les pièces demandées lors de la prise de rendez-vous et fournies sur place devront être de qualité, à savoir complètes, lisibles et réparties dans un ordre logique.

L'Inspecteur devra trouver les preuves d'un bon suivi dans les documents contrôlés (ex : dossier social, registre, compte annuel, grand livre, etc...).

II.1.3. Respect des instructions.

Si, à la fin du contrôle, et malgré des recherches effectuées sur place, il restait encore des renseignements à fournir, le C.P.A.S. fournira ces éléments manquants dans les délais impartis, soit par courrier, soit par fax, soit par e-mail.

II.1.4. Respect de la législation concernée par le contrôle.

L'Inspecteur sera des plus vigilants quant au parfait respect de la législation concernée par le contrôle.

Il veillera à dénoncer, le cas échéant, une volonté évidente de la part du C.P.A.S. de vouloir contourner la loi.

II.2. Critères spécifiques.

(Ces critères sont laissés en suspend, et serviront peut-être à développer l'après score en permettant de préciser au mieux les manquements soulevés).

Chapitre III. Analyse des chiffres :

III.1. Veiller à l'objectivité de l'analyse :

Dès l'instant où différents inspecteurs feront les mêmes constats dans différentes matières avec les mêmes critères de contrôle, alors l'objectivité sera rencontrée.

Il est évident que cette analyse demandera du temps puisqu'il faudra plusieurs inspections dans plusieurs matières avec un même constat.

III.2. Pondération des scores :

Afin d'apporter une nuance dans l'importance des différents scores dans les différents critères, ceux-ci sont pondérés de la manière suivante :

- Critère 1, disponibilité : valeur de 15%.
- Critère 2, qualité : valeur de 35%.
- Critère 3, respect des instructions : 15%.
- Critère 4, respect de la législation : 35%.

III.3. Détermination du « SCORE » :

Chaque critère sera approché avec une valeur pondérée.

Les scores possibles seront : 0-1-2.

A savoir que la valeur « 0 » correspondra à « néant », la valeur « 1 » à « moyen » et la valeur « 2 » à « très bien ».

Le nombre de critères globaux étant de quatre, un maximum de huit points (4x2) sera possible à octroyer lors de l'élaboration du score par l'Inspecteur. Ce score sera ensuite ramené à une moyenne allant de 0 à 2 maximum.

Peu importera le nombre de matières contrôlées durant une année, le résultat du score sera systématiquement ramené à sa moyenne, ce qui facilitera l'analyse et le classement des bons et moins bons élèves.

III.4. Possibilité pour le C.P.A.S. de se justifier :

Dans certaines situations « anormales » rencontrées au sein de C.P.A.S. visités, ceux-ci pourront apporter des explications pour se justifier.

Par exemple, lorsque la moyenne d'un score sera définie entre 0,75 et 1,25 une mise au point sera faite avec le C.P.A.S. pour savoir si la situation rencontrée est connue et s'ils ont déjà prévu d'y remédier.

Ceci dit, ce constat et ce qui en découlera ne pourront, en aucun cas, modifier le « SCORE » donné initialement.

Chapitre IV. Elaboration d'une data base :

IV.1. Composition de la data base :

Cette banque de donnée reprendra d'une part les renseignements relevés en contrôle et d'autre part les résultats qui auront découlés de ces mêmes contrôles.

IV.2. A quel moment l'inspecteur complètera-t-il la data base :

L'inspecteur complètera le tableau « SCORE » lorsqu'il aura mis le rapport de son contrôle en signataire.

IV.3. Différentes façons d'utiliser cette data base :

IV.3.1. Outil d'analyse pour la B.S.C.

- Si 100% des C.P.A.S. visités ont été enregistrés dans le tableau « SCORE » par l'Inspecteur titulaire du dossier, le témoin B.S.C. est au vert.
- Si entre 85 et 100% des C.P.A.S. visités ont été enregistrés dans le tableau « SCORE » par l'Inspecteur titulaire du dossier, le témoin B.S.C. passe à l'orange.
- Si moins de 85% des C.P.A.S. visités ont été enregistrés dans le tableau « SCORE » par l'Inspecteur titulaire du dossier, le témoin vire au rouge.

IV.3.2. Utilisé en tant que signal d'alarme.

1°) Lorsqu'une moyenne de score sera < 1 nous devons directement en référer au STAFF qui décidera de prendre ou non des mesures en conséquent.

2°) lorsqu'une moyenne de score sera > 1 mais $< 1,25$ il y aura concertation interne au sein du service. Cette situation devra également être prise en considération dans l'analyse de risque lors de l'élaboration du planning annuel.

Rem : Si après seulement 2 ou 3 matières contrôlées, des problèmes sont déjà soulevés, les résultats relevés dans ce tableau nous serviront, de manière interne au service, à l'élaboration du planning annuel.

IV.3.3. Utilisé en tant qu'historique.

Le fait que l'on puisse garder un historique au fil des années dans ce tableau, permettra à l'inspecteur d'analyser l'évolution du travail fourni par les C.P.A.S. et relevé au sein de ceux-ci.

TABLEAU D'ANALYSE DE SCORE POUR L'ENSEMBLE DES MATIERES CONTROLABLES :

Année de contrôle	Nom du C.P.A.S.	DOSSIERS SOCIAUX				COMPTA DIS				COMPTA LOI 65				FACTURES				F.S.E.				TOTAUX après moyenne et pondération
		4 CRITERES SUR 0-1-2				4 CRITERES SUR 0-1-2				4 CRITERES SUR 0-1-2				4 CRITERES SUR 0-1-2				4 CRITERES SUR 0-1-2				
2006	AMAY	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1,12

Desiderata quant à la confection de la data base :(à exposer à Gérald)

- le total devra réagir après 4 matières différentes contrôlées, et ce en tenant compte du dernier résultat obtenu dans chaque matière (si, par exemple, 2 contrôles ont été effectués dans une même matière)
- un historique devra se créer et rester visible et/ou accessible au fur et à mesure que les années de contrôle s'écouleront.
-