



Bd du Jardin Botanique 50 b° 165
B - 1000 Bruxelles
T. +32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

A Madame Fourneau
Présidente du CPAS de Somme Leuze
Rue du Centre, 2
5377 SOMME-LEUZE

Objet : Rapport d'inspection intégré SPP IS

Service: Inspection SPP IS

Date:

Votre lettre du:

Annexe(s): 4

Vos références:
Nos références: RI/ L65C-DISD-DISC-CLI /MT

Objet: Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

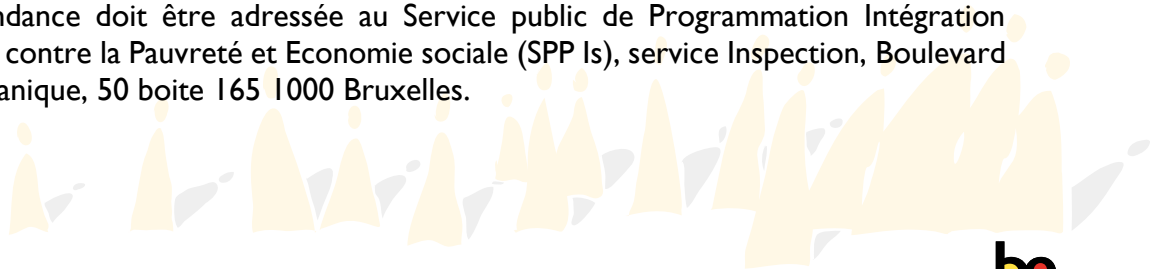
J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre le 15 juillet 2020.

Ce rapport d'inspection est divisé en 3 parties :

- Une analyse générale sur le déroulement de l'inspection, les résultats de celle-ci et les recommandations formulées
- Une annexe par matière contrôlée expliquant la procédure utilisée et reprenant les différents tableaux comptables
- Les grilles de contrôle par bénéficiaire

Pour toute question concernant ce contrôle, vous pouvez vous adresser à votre inspectrice à l'adresse mail suivante : mi.inspect_office@mi-is.be.

La correspondance doit être adressée au Service public de Programmation Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie sociale (SPP Is), service Inspection, Boulevard du Jardin Botanique, 50 boîte 165 1000 Bruxelles.



I. INTRODUCTION

La mission du SPP Intégration sociale est de préparer, mettre en œuvre et évaluer une politique fédérale inclusive pour l'intégration sociale, qui garantisse à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable.

Les contrôles effectués dans les CPAS par le service inspection s'inscrivent dans cette mission à travers les trois volets sur la base desquels ils sont réalisés :

- **Le contrôle** : en veillant à l'application de la législation fédérale en matière d'intégration sociale par des contrôles juridiques, administratifs et financiers ; la ligne de conduite poursuivie par les inspecteurs au cours de ces contrôles est la garantie du respect des droits des usagers par les CPAS.
- **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

Pour la réalisation de cette mission, le service d'inspection s'est fixé plusieurs objectifs :

Veiller à une application uniforme et correcte de la législation et de la réglementation concernant les différentes mesures mises en place par l'Etat fédéral et pour lesquelles il accorde des subventions aux CPAS.

Réaliser des contrôles ciblés, uniformes et périodiques des CPAS, tant sur le plan comptable qu'administratif et juridique de manière à contribuer à l'égalité et à la légitimité de traitement des usagers des services des CPAS.

Contribuer à la maîtrise de l'information, de la compréhension et de l'exécution de la législation relative à l'intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté.

Etablir des relations structurelles et qualitatives avec les CPAS (principaux partenaires de l'administration fédérale) de manière à assurer une bonne communication et un service de qualité.

Contribuer à l'échange d'informations avec les services internes du SPP IS

S'inscrire dans le plan d'action de lutte contre la fraude sociale décidé par le Gouvernement en 2011.

A travers ces contrôles, le service d'inspection entend défendre les valeurs du SPP Is qui sont :

Le respect

La qualité du service et l'orientation client

L'égalité des chances pour tous et la diversité

L'ouverture au changement

Enfin, signalons que ces contrôles s'effectuent dans le cadre d'une procédure définie dans un manuel de procédure disponible sur le website du SPP Is à l'adresse suivante :

<http://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/manuels-dinspection>

2. LES CONTROLES EFFECTUES

	Contrôles	Contrôles réalisés	Annexes
1	Loi du 02/04/1965 : contrôles frais médicaux		
2	Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable	2017-2018	Annexe 2 : contrôle de la subvention, loi du 02/04/1965
3	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle des dossiers sociaux	2019	Annexe 3 : contrôle des dossiers sociaux, loi du 26/05/2002
4	Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle comptable	2017-2018	Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002
5	Fonds mazout (allocation de chauffage)		Annexe 5 : contrôle du fonds mazout
6	Rapport unique		Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)
7	Traitement des clignotants BCSS	2017-2018	Annexe 7: contrôle du traitement des clignotants BCSS

3. LA PREPARATION ET LE DEROULEMENT DE L'INSPECTION

L'inspectrice a constaté que les pièces justificatives demandées par courriel à votre CPAS afin de préparer correctement l'inspection ont été mises à sa disposition et que dans leur ensemble celles-ci étaient de qualité.

Il est à signaler que l'inspectrice a pu mener à bien son inspection dans de très bonnes conditions de travail.

L'inspectrice tient également à relever l'excellente collaboration des membres de votre personnel, lesquels ont répondu à l'ensemble des questions qui leur ont été posées et ont fourni des informations complémentaires.

4. LES RESULTATS DE L'INSPECTION ET LES RECOMMANDATIONS FORMULEES.

Lors du contrôle d'un échantillon de dossiers pour les matières reprises au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans les grilles intitulées « grille de contrôle par bénéficiaire » en annexe, il a été mis en exergue que la réglementation et/ou les procédures, et/ou l'examen des conditions d'octroi et/ou les bonnes pratiques n'étaient pas toujours correctement appliqués.

Dès lors, les remarques et recommandations formulées ci-dessous vous rappellent la correcte application qui doit être mise en œuvre dans celles-ci.

Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux

Rapports sociaux

Les rapports sociaux sont souvent trop confus, trop détaillés vis-à-vis d'éléments sans lien avec la demande de DIS. Il est parfois difficile de dégager les informations récentes de celles relatives au passé, de nombreux copier-coller pas toujours pertinents encombrant les rapports sociaux.

Il est souhaitable qu'à l'avenir vos rapports sociaux soient plus en accord avec la demande et la situation actualisée du demandeur

Extraits de comptes

Demande des extraits des trois mois précédant la première demande :

L'examen du droit doit tenir compte des ressources présentes au moment de la demande ; il n'est pas légalement prévu de tenir compte des ressources « passées » ; dès lors seul peut être demandé l'extrait (compte courant/éventuel compte d'épargne) du jour de la demande et non pas des trois mois qui précèdent la demande.

Le DIS est un droit et le CPAS ne peut émettre un jugement de valeur sur les dépenses du demandeur dans les mois qui précèdent sa demande.

Visite à domicile

Il a été constaté, à la lecture des dossiers examinés que si les visites à domicile étaient régulièrement effectuées, le résultat de celles-ci n'apparaît pas toujours dans tous les rapports sociaux.

Votre centre est légalement tenu d'effectuer une visite à domicile lors de l'ouverture de chaque dossier ainsi qu'au minimum une fois par an, lors de la révision.

Afin de permettre à l'inspection de constater que ces mesures sont appliquées par votre centre, il serait souhaitable que tous vos rapports sociaux mentionnent la date à laquelle ces visites ont été effectuées et leur bref résultat.

Analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne préalable à l'élaboration du PIIS (en abrégé « bilan social » - art II de la loi du 26/05/2002 et I I §1 de l'AR du 11/07/2002).

Cette analyse doit permettre au travailleur social d'identifier la demande, les besoins, les freins mais aussi les possibilités, les capacités, les opportunités du bénéficiaire ; en d'autres termes, clarifier avec le demandeur les

éléments positifs de son parcours personnel, et, à contrario, les difficultés qu'il rencontre et ce qui l'empêche d'atteindre son objectif.

De cette manière, **le travailleur social** pourra réaliser un diagnostic précis de sa situation socioprofessionnelle et rédiger les propositions d'actions pertinentes dans le cadre d'un PIIS.

Le service d'inspection doit pouvoir constater que cette identification des besoins et opportunités préalable au PIIS a bien été réalisée par le travailleur social et que les objectifs du PIIS répondent à cette analyse. A défaut, la subvention spécifique PIIS pourrait être récupérée.

Dans plusieurs dossiers contrôlés, il a été constaté que cette analyse n'avait pas été effectuée préalablement à l'élaboration du PIIS

Pour plus d'information, l'inspection recommande la lecture de la FAQ portant sur ce sujet et disponible sur le website du SPP Is sous l'intitulé suivant :

Qu'entend-on par « analyse des aspirations, aptitudes, qualifications et besoins de la personne » préalable à l'élaboration du PIIS?

Le PIIS et son contenu

Faiblesse de contenu

Il a été constaté que les objectifs fixés dans les PIIS contrôlés étaient la plupart du temps standardisés et peu, voir pas, individualisés (exemples : seul suivi des études pour les étudiants /seule recherche d'emploi pour les autres bénéficiaires)

Il est impératif que les travailleurs sociaux adaptent leur méthodologie de travail et réalisent des PIIS individualisés et répondant aux besoins des usagers détectés par le « Bilan Social ».

C'est pour la réalisation de cette approche individualisée que des moyens supplémentaires conséquents ont été attribués aux CPAS

Contenu du PIIS étudiant

L'inspection a constaté que le contenu des PIIS études contrôlés était le plus souvent laconique.

Celui doit, au minimum être informatif quant aux études suivies, leur durée, le type d'enseignement, l'établissement où ces études sont menées.

Le demandeur doit également être informé de l'aide qui lui sera octroyée par le CPAS, entre autre, si le revenu d'intégration lui est octroyé, la catégorie de celui-ci et son montant.

PIIS : Objectifs / Etapes à entreprendre par le bénéficiaire

Les objectifs fixés doivent être personnalisés, spécifiques à la situation du bénéficiaire telle qu'elle a été présentée via l'anamnèse préalable au PIIS (bilan social).

En outre, nous vous conseillons de fixer des échéances, lorsque possible, afin de rendre les objectifs fixés davantage concrets et par conséquent mesurables lors des évaluations.

Si l'objectif principal reste « général » comme la recherche d'un projet, les modalités de réalisation de celui-ci peuvent être plus détaillées, précisant ce qui est attendu du bénéficiaire et quelles seront les démarches concrètes du travailleur social et/ou des intervenants extérieurs pour l'aider à trouver la voie vers laquelle il se dirigera, ...

Votre centre dispose de 3 mois à dater de la prise de décision pour la rédaction du PIIS, l'inspection encourage vos services à les utiliser au mieux.

PIIS : Objectifs / Etapes à entreprendre par le CPAS

Dans la partie « engagements du CPAS » les seuls éléments présents concernent l'octroi du droit à l'intégration sociale, un entretien dans les 5 jours, etc. Ces éléments ne peuvent pas être considérés comme des engagements du CPAS dans le cadre d'un PIIS ; il s'agit seulement d'obligations légales dès lors que les conditions d'octroi sont remplies.

Il serait dès lors opportun de renseigner les aides complémentaires que le centre décidera d'octroyer sur base de l'analyse du travailleur social: en effet, l'article 11§3 de l'AR du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale précise: Le projet définit les aides complémentaires éventuelles liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale

Durée du PIIS Les contrats successifs engendrent souvent des années d'études et/ou des périodes non couvertes par un contrat. Il serait plus judicieux que le contrat couvre toute la durée des études et d'établir un avenant en cas de changement d'orientation des études. (ART. 11, loi du 26/05/02 – circulaire du 03/08/04).

PIIS : Les évaluations

Le PIIS doit être évalué au minimum 3 fois sur une période de référence d'un an et deux de ces évaluations doivent être réalisées en face à face. Cela doit pouvoir être constaté par l'inspection soit via une mention du travailleur social qui indique que l'évaluation se fait à telle date, en présence de l'utilisateur, soit en invitant l'utilisateur à signer son évaluation.

Il est également recommandé à vos services de se recentrer sur la définition de l'évaluation.

Une évaluation consiste concrètement à réaliser un bilan des actions entreprises durant une période déterminée par rapport à un objectif précis

Il convient de ne pas confondre une évaluation des objectifs fixés dans le PIIS et l'enquête sociale menée dans le cadre de la révision du droit à l'intégration sociale.

Une évaluation peut, bien évidemment, être effectuée en même temps mais la finalité n'est pas la même.

Cas spécifique des étudiants

En ce qui concerne les évaluations des PIIS étudiants, il s'agit de ne pas se limiter à la simple énumération des cours échoués/réussis et la cote obtenue qui n'est pas un élément primordial.

L'important est d'en déduire si l'étudiant poursuit sereinement son parcours, s'il rencontre d'autres difficultés qui pourraient mettre ses projets d'études en péril (perte de logement, un parent malade voire une rupture,). S'il a des échecs, que met-il en place pour y remédier, que peut lui proposer son travailleur social pour l'aider ; enfin, l'évaluation devra reprendre les démarches effectuées en matière de demande bourse d'étude et de recherche/prestation de job étudiant, s'il y a lieu.

5. DEBRIEFING ET ANALYSE COMPLEMENTAIRE

Un débriefing des matières contrôlées a eu lieu en présence du Directeur Général et vous-même.

En ce qui concerne les contrôles comptables, le constat des bons résultats de l'inspection précédente (2018) est toujours d'actualité.

En ce qui concerne l'examen des dossiers sociaux relatifs au DIS, le résultat du contrôle vous a été présenté en détails. Votre Directeur général a fait savoir que lors d'une prochaine réunion d'équipe, il commentera au service social les recommandations émises par l'inspection

Il est impératif que des mesures soient rapidement mises en œuvre afin de remédier aux différents manquements constatés.

Lors de ce débriefing, il a été également rappelé que le bilan social devait être fait par une assistante sociale de votre centre. L'ASBL Intégra+ peut être un partenaire, notamment dans l'établissement d'un bilan de compétence, mais le bilan social complet est de la compétence de vos collaborateurs.

Enfin, il a été constaté que votre Centre avait opté pour le suivi informatisé des clignotants. L'inspection encourage cette démarche proactive qui vous permet de recevoir et de traiter les clignotants le plus rapidement possible. Elle permet également de renvoyer directement au SPP les codes de réponse aux clignotants.

6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous deux tableaux récapitulatifs : le premier concerne les manques à recevoir éventuels et le second concerne les excédents de subvention.

Tableau des manques à recevoir éventuels

Type de contrôle	Période de contrôle	Manques à recevoir éventuels	Procédure de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	Cf. annexe 3	A effectuer par vos services

Tableau des excédents de subvention

Type de contrôle	Période de contrôle	Récupération	Procédure de récupération	Période de récupération
Droit à l'Intégration sociale, contrôle des dossiers sociaux	Année 2019	Cf. annexe n°3	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels
Traitement des clignotants BCSS	Années 2017 à 2018	néant	Par nos services	Sur un des prochains états de frais mensuels

Je vous saurais gré de me faire parvenir votre accord par e-mail dans un délai de 15 jours suivant la réception du présent rapport à l'adresse suivante : mi.inspect_office@mi-is.be
Une absence de réponse dans le délai imparti sera considérée comme acceptation des résultats de l'inspection de votre part.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président a.i du SPP Intégration sociale :
La cheffe du service inspection

Michèle BROUET

ANNEXE 2
CONTRÔLE DE LA SUBVENTION OCTROYÉE DANS LE CADRE DE LA
LOI DU 02 AVRIL 1965
PERIODE DU 01/01/2017AU 31/12/2018

Le contrôle comptable consiste essentiellement à comparer pendant la période contrôlée les dépenses et récupérations de l'aide sociale subsidiée par l'État enregistrées et réunies dans la comptabilité du C.P.A.S. avec celles que le SPP IS subventionne. Les différences entre les paiements et les subventions sont ainsi décelées.

1. LES RESULTATS FINANCIERS DU CONTROLE

1.1 Analyse des dépenses

Le contrôle réalisé au départ de vos pièces comptables n'a fait apparaître aucune différence avec la subvention Etat.

1.2 Analyse des recettes

Le contrôle réalisé au départ de vos pièces comptables n'a fait apparaître aucune différence avec la subvention Etat.

2. CONCLUSIONS

Aucune différence n'a été constatée entre les chiffres relevés dans la comptabilité de votre CPAS et la subvention octroyée par le SPP Is.

A l'issue de cette inspection, les années contrôlées seront définitivement clôturées via notre système informatique.

ANNEXE 3
CONTROLE DES DOSSIERS CONCERNANT LA LOI DU 26/05/2002
RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE, CONFORMÉMENT
À L'ARTICLE 57 DE L'AR DU 11/07/2002

Le contrôle a porté sur les éléments suivants :

- l'analyse de la procédure à appliquer dans le cadre de la loi du 26/05/2002 ;
- et l'examen de l'application de la législation au fonds sur la base d'une sélection de dossiers individuels.

I. ANALYSE GÉNÉRALE DE LA PROCÉDURE

La procédure à appliquer dans le cadre de la loi est la suivante :

- a) inscription des demandes dans un registre ;
- b) délivrance d'un accusé de réception ;
- c) établissement d'un formulaire de demande ;
- d) présence de pièces justificatives ;
- e) enquête sociale réalisée par un assistant social, relative à la situation du demandeur au moment de l'introduction de la demande;
- f) décision du Conseil de l'Action Sociale dans les 30 jours suivant la demande + notification à l'intéressé dans les 8 jours.
- g) Réalisation d'un PIIS dans les trois mois suivant la date de décision, s'il y a lieu

L'inspectrice a constaté une correcte application de la procédure dans les dossiers contrôlés

2. EXAMEN DES DOSSIERS INDIVIDUELS SUR BASE D'UN ÉCHANTILLON

10 dossiers individuels ont été examinés.

Vous trouverez le détail de ce contrôle par bénéficiaire dans la grille de contrôle n°3.

3. CONCLUSIONS

Dans certains dossiers repris dans la grille de contrôle n°3, votre centre n'a pas respecté la procédure en matière de droit à l'intégration sociale et/ou n'a pas appliqué correctement la législation; des recommandations en la matière vous ont été formulées dans la partie I de ce rapport.

Le relevé des dossiers pour lesquels des révisions/corrections doivent être effectuées par **vos** services est repris dans la grille de contrôle n°3. A défaut, une récupération pourrait être effectuée.

Le relevé des dossiers pour lesquels des corrections seront effectuées par **nos** services est repris dans la grille de contrôle n°3.

ANNEXE 4
CONTRÔLE DES SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DE LA
LOI DU 26/05/02 RELATIVE AU DROIT À L'INTÉGRATION SOCIALE
PÉRIODE DU 01/01/2017 AU 31/12/2018

Le contrôle comptable consiste essentiellement à comparer pendant la période contrôlée les dépenses et récupérations du revenu d'intégration enregistrées et réunies dans la comptabilité du C.P.A.S. avec celles que le SPP IS subventionne. Les différences entre les paiements et les subventions sont ainsi décelées.

I. ANALYSE DES COMPTES

A. Suivant le SPP Is

Recettes		Dépenses	
2017			
		415.571,45	55%
628,95	50%	3.623,45	100% POP
10.654,01	55%	10.562,02	100% SDF
		2.380,54	100% P.I.
		740,16	100% créances alimentaires
		- -105,07	55% 2016/2017
		- -1.478,47	55% 2015/2017
		+ -55,70	55% 2017/2018
		+ 267,66	100% 2017/2019
		<hr/>	
10.654,01	55%	417.099,29	55%
628,95	50%	17.573,83	65%
	100%		100%
<hr/> <hr/>		<hr/> <hr/>	
11.282,96		434.673,12	
2018			
		432.434,01	55%
550,00	50%	20.174,36	100% POP
17.369,58	55%	1.190,27	100% P.I.
		185,04	100% créances alimentaires
		- -55,70	55% 2017/2018
		+ 2.926,72	55% 2018/2019
		+ 45,00	100% 2018/2019
		<hr/>	
17.369,58	55%	435.416,43	55%
550,00	50%		65%
		21.594,67	100%
<hr/> <hr/>		<hr/> <hr/>	
17.919,58		457.011,10	

Total des dépenses nettes subventionnées par le SPP pour la période 2017-2018:
891.684,22 – 29.202,54 = 862.481,68€

B. Suivant les comptes du C.P.A.S.

Recettes			Dépenses		
2017					
	13.112,14		433.146,79	55%	
-	2.280,92	*	740,16	100%	créances alimentaires
			- 2.280,92	*	
	<hr/>		<hr/>		
	10.831,22	55%	430.865,87	55%	
	<hr/>		<hr/>		
	10.831,22		431.606,03	100%	
	<hr/>		<hr/>		
*	recettes au lieu de dépenses en moins		*recettes au lieu de dépenses en moins		
2018					
	21.723,63	55%	459.595,14	55%	
-	528,23	*	189,15	100%	créances alimentaires
-	3.332,13	**	- 3.332,13	*	
	<hr/>		<hr/>		
	17.863,27	55%	456.263,01	55%	
	<hr/>		<hr/>		
	17.863,27		456.452,16	100%	
	<hr/>		<hr/>		
*	erreur imputation				
**	recette au lieu de dépenses en moins		* recette au lieu de dépenses en moins		

Total des dépenses nettes du C.P.A.S. pour la période 2017-2018:
888.058,19 – 28.694,49 = 859.363,70 €

C. Comparaison des totaux

		<u>S.P.P.</u>	<u>C.P.A.S.</u>	<u>Différence</u>	<u>Différence à 55%</u>
<u>Dépenses</u>	2017	434.673,12 €	431.606,03 €	3.067,09 €	1.686,90 €
	2018	457.011,10 €	456.452,16 €	558,94 €	307,42 €
		891.684,22 €	888.058,19 €	3.626,03 €	1.994,32 €
<u>Recettes</u>	2017	11.282,96 €	10.831,22 €	451,74 €	248,46 €
	2018	17.919,58 €	17.863,27 €	56,31 €	30,97 €
		29.202,54 €	28.694,49 €	508,05 €	279,43 €
<u>Dépenses nettes</u>		862.481,68 €	859.363,70 €	3.117,98 €	1.714,89 €

Cela signifie que votre CPAS accuse un excédent en terme de subvention d'un montant de 1.714,89€

Cet écart de 3.117,98€ représente une marge d'erreur de **0,36 %** par rapport à la dépense nette subventionnée par l'Etat .

2. CONCLUSIONS

Pour la période du 01/01/2017 au 31/12/2018, la comparaison des résultats est la suivante :

I. Examen des comptes

Votre C.P.A.S. accuse un **excédent de subvention** d'un montant de **1.714,89€**.

Il ne sera pas tenu compte de cette différence en votre faveur car, sur le total de vos dépenses nettes, celle-ci peut être considérée comme la preuve d'un excellent suivi administratif de vos subventions et l'Inspection tient à vous encourager à poursuivre dans cette voie.

A l'issue de cette inspection, les années contrôlées seront définitivement clôturées via notre système informatique.

ANNEXE 7
CONTROLE DU TRAITEMENT DES CLIGNOTANTS BCSS
PERIODE DU 1/01/2017 AU 31/01/2018

Le contrôle a été effectué à deux niveaux :

- Traitement des clignotants sur lesquels le CPAS a marqué son accord (attribution des codes feed-back 1, 2, 3 et 4) et qui ont été envoyés à juste titre par le SPP IS.
- Traitement des clignotants sur lesquels le CPAS n'a pas marqué son accord (attribution des codes feed-back 110 à 190) parce que, après analyse, ils n'étaient pas justifiés.

Lors du contrôle, il a été vérifié que les codes feed-back attribués par le CPAS correspondaient bien à la situation effective des bénéficiaires.

I. ANALYSE DES CODES FEED-BACK DES CLIGNOTANTS

Tous les clignotants envoyés pour la période 2017 - 2018 ont été contrôlés.

Faisant suite aux codes feed-back renseignés par votre Centre, les éléments suivants ont été vérifiés :

- *Code feed-back n° 1 « les formulaires seront fournis dans un délai de 30 jours »*: il a été vérifié que les formulaires avaient été transmis ou modifiés afin de résoudre le clignotant et, dans le cas contraire, quel était le motif du non-traitement.
- *Code feed-back n° 2 « recouvrement initié, les formulaires nécessaires seront fournis dès réception de la recette »*: il a été vérifié que le CPAS avait effectivement pris une décision de recouvrement et qu'il avait bien intégré celle-ci dans sa comptabilité.
- *Code feed-back n° 3 « décision de récupération partielle ou de non-récupération »*: il a été vérifié qu'une copie de cette décision était présente dans le dossier concerné et que le motif de cette récupération partielle ou non-récupération avait été développé.
- *Code feed-back n° 4 « demande de recouvrement pour la mauvaise période »*: il a été vérifié comment le recouvrement avait été transmis et où l'erreur s'était produite.
- *Code feed-back n° 110-190*: il a été vérifié grâce aux pièces justificatives visibles dans le dossier que les codes feed-back transmis étaient corrects.

2. CONCLUSIONS

Il ressort du contrôle que les codes feed-back attribués par votre Centre étaient en grande partie corrects. Il ne sera procédé à aucune récupération.

Ceci témoigne d'un bon suivi des clignotants