



SERVICE INSPECTION

Rapport annuel 2020



Une publication du:

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165
B-1000 Bruxelles
+32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

Suivez-nous sur



Colophon

Rédacteurs en chef

Service inspection

Mise en page

Service inspection

Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président du SPP Intégration sociale

Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.



Synthèse

L'année 2020 fut une année largement perturbée par la crise sanitaire et l'impact social qu'elle a entraîné, à la fois sur l'organisation et le travail du service, mais également dans le déroulement de ses activités et les attentes des CPAS.

Le rapport 2020 met en lumière des constats faits lors des inspections réalisées en 2020 mais l'impact de la crise n'est pas encore visible étant donné que les inspections se font sur des années antérieures à l'année en cours. Aussi, bien que le virus soit encore présent, les conclusions de son rapport ne peuvent pas refléter les évolutions et l'impact du COVID sur les aspects contrôlés, à savoir l'application de la législation, le risque financier pour l'Etat et le respect des droits des usagers. Par ailleurs, le rapport ne traite pas des nouvelles mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire par le Gouvernement fédéral.

Les constats établis sont en ligne avec le contrat d'administration du SPP Intégration qui fixe les orientations et lignes directrices des actions du SPP IS sur la période 2021-2023. Ce contrat d'administration met notamment l'ayant droit au cœur de l'action du SPP IS, objectif dans lequel le service inspection joue pleinement un rôle au travers de ces missions d'évaluer et renforcer l'effectivité des droits des usagers. Ceci se réalise au travers des différentes missions du service d'inspection, à savoir : le contrôle de l'application de la législation fédérale, le conseil en informant les CPAS du cadre légal et le partage de connaissance, aussi bien au sein des CPAS qu'en interne ou auprès des partenaires.

Concernant cet objectif lié aux droits des usagers, on peut souligner que le service inspection a analysé, dans le cadre du contrôle du Droit à l'intégration sociale (DIS), 4.442 dossiers individuels pour lesquels un certain nombre de remarques ont été établies envers les CPAS. Les remarques les plus fréquentes concernent la procédure et la tenue des dossiers, plus particulièrement l'enquête sociale et la notification des décisions aux usagers, ainsi que les Projets individualisés d'intégration sociale (PIIS). Ces processus sont également ceux identifiés lors des analyses de processus comme présentant le plus de risques, plus spécifiquement au niveau de l'introduction et la réception de la demande ainsi qu'au niveau de la réalisation de l'enquête sociale.

Pour répondre à ces difficultés, le service inspection invite les CPAS à une consultation régulière des manuels, circulaires et FAQ disponibles sur le site internet du SPP IS ainsi qu'un suivi des mises à jour via les newsletters ou les webinaires. Par ailleurs, les débriefings organisés en fin de contrôles avec les inspecteurs sont également un moment privilégié pour répondre aux questions et apporter des clarifications dans l'application des procédures et de la législation. Une recommandation est également d'assurer une uniformité dans le traitement des dossiers sociaux par une coordination interne.

Le contrôle des frais médicaux relève des points d'attention similaires. Ainsi, les inspecteurs ont formulé des remarques concernant la consignation des résultats de l'enquête sociale dans des dossiers sociaux de façon claire et concrète ou une insuffisance de recherche de la situation de la personne pour les dossiers Médiprima. On relève également de nombreuses remarques sur la vérification du caractère résiduaire de l'aide, qui doit se vérifier au travers de l'enquête sociale. Ceci peut notamment entraîner le paiement de frais non-remboursés par l'Etat ou la prise à en charge à tort de frais médicaux, alors que la personne pouvait être affiliée à une mutuelle ou qu'elle avait des revenus au moins équivalents au revenu d'intégration de la catégorie à laquelle elle pouvait prétendre. Ces frais ont fait l'objet de récupérations lors des inspections. Par ailleurs, comme pour les contrôles de la législation DIS, les décisions et notifications ne sont pas présentes, incomplètes ou ne sont claires pour la compréhension du bénéficiaire.

Les contrôles comptables ne relèvent plus de difficultés majeures et l'inspection remarque un contrôle plus régulier des flux de la BCSS ainsi qu'un meilleur suivi des clignotants. Ceci réduit le risque d'indu de la part des usagers. On peut noter au niveau du contrôle des clignotants, qu'une grande partie des clignotants est traitée directement par les CPAS sans intervention de l'inspection (12.975 clignotants sur un total de 27.652 clignotants). Par ailleurs, les CPAS veillent davantage à un remboursement correct et rapide des récupérations obtenues auprès du SPP IS. Il est à noter qu'une difficulté générale persiste dans l'utilisation correcte des formulaires de

remboursement auprès du SPP IS. Enfin, les analyses de processus relèvent également un nombre plus important de risques dans les processus de paiement et de subventions.

L'analyse qualitative des inspections au travers de l'analyse SCORE corrobore ces constats, indiquant que le contrôle des frais médicaux et des dossiers du droit à l'intégration sociale ont des SCORE plus faibles que les contrôles comptables ou les clignotants ou les matières justifiées au travers du Rapport unique.

Par rapport aux financements dont la justification s'effectue au travers du Rapport unique, à savoir le subside Participation et activation sociale, le fonds Social gaz et électricité ainsi que les subventions PIIS, ceux-ci ne présentent pas de difficultés majeures en ce qui concerne le subventionnement des initiatives et aides sociales spécifiques. Une difficulté réside au niveau de la justification des frais de personnels, notamment dans le fonds gaz et électricité. Au niveau de la subvention PIIS, on constate que 20,28% du montant n'a pas été utilisé par les CPAS. Cependant, il doit également être souligné que certains CPAS ont utilisé plus de 100% de la subvention allouée, notamment en frais de personnel affectés à cette mission. Concernant le rapportage dans le Rapport unique, le SPP IS a lancé différentes initiatives visant à harmoniser les formulaires d'encodage et à guider de façon plus didactique les utilisateurs lors de l'encodage dans le Rapport unique.

Pour ce qui concerne l'axe de contrôle lié au risque financier pour l'Etat, un montant total de 13.115.120,39 euros a été récupéré au travers des inspections et des contrôles clignotants. Ceci représente moins d'un pourcent du subside total octroyé à l'ensemble des CPAS sur une année budgétaire (années de référence 2020 pour les subsides réglementés et 2018 pour le subside PAS et les fonds énergie).

En termes de personnel, les analyses de processus ont relevé, pour les CPAS ayant fait l'objet d'une analyse de processus en 2020, qu'il y a une disparité entre CPAS sur la proportion du personnel social sur l'ensemble du personnel du CPAS. Ceci peut varier entre 37,5% et 78% de personnel social. La moitié des CPAS analysés comptent des assistants sociaux « polyvalents » qui traitent l'ensemble des matières fédérales. Par ailleurs, près de la moitié des CPAS ne disposent pas d'un responsable du service social, permettant d'avoir un référent en matière de législation et d'assurer une harmonisation dans le traitement des dossiers sociaux. On constate que les travailleurs sociaux effectuent de nombreuses tâches administratives, certains CPAS ne disposant pas ou peu de personnel administratif pour le suivi des matières subventionnées par l'Etat.

La crise sanitaire a eu un impact important sur l'organisation des activités du service inspection. Les contrôles n'ont pas pu se dérouler selon le planning en raison des 4 mois de confinement au total sur l'année 2020. Ainsi, 22 % de l'ensemble des inspections et analyses de processus n'a pu être réalisé. Suite au premier confinement, les plannings ont été revus afin de concentrer les missions sur les contrôles qui devaient être réalisés en 2020 afin de respecter le cycle pluriannuel des inspections. Néanmoins, le second confinement a entraîné le report ou l'annulation de certains contrôles.

Le service inspection a été mobilisé, comme d'autres services du SPP Intégration sociale, à la mise en place des mesures à l'attention des CPAS pour lutter contre l'impact social de la crise, notamment au niveau des modalités de contrôle (outils de rapportage, circulaires et lignes directrices) ou pour la coordination des FAQ en ligne sur le site internet du SPP Intégration sociale. Ainsi, le service a contribué à expliquer et clarifier les mesures auprès des CPAS. Les inspecteurs ont également, pendant ces 4 mois, assuré le renfort à d'autres services, tels que le service juridique, le Front Office ou le service des relations internationales au sein du SPP Intégration sociale.

Dans le cadre des processus d'inspection, le service a lancé différents chantiers courant 2020 pour répondre aux recommandations de l'audit effectué par le FIA en 2019. Ainsi, les grilles de contrôles pour les frais médicaux et les subsides du Rapport unique ont été actualisées et des formations ont été faites pour l'équipe. Par ailleurs, différents projets ont été lancés, tels que la mise en place d'un facteur de risque pour la détermination des plannings et des fréquences d'inspection et l'automatisation du pointage des dossiers au travers des logiciels comptables. La réalisation de ces projets continue sur l'année 2021. Enfin, la pondération des secteurs a été revue afin de prendre en compte l'évolution du nombre de dossiers traités dans les CPAS.

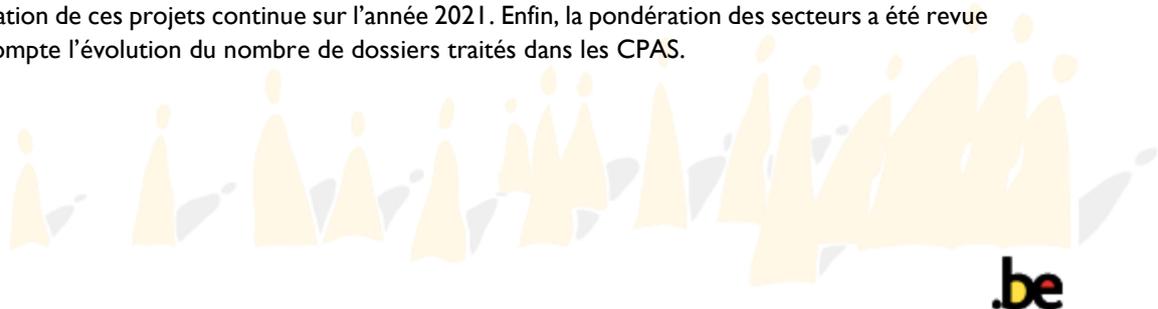


Table des matières

Colophon	1
Synthèse.....	2
1. ORGANISATION GENERALE DU SERVICE INSPECTION.....	5
2. 2020 en chiffres	8
3. ANALYSE DES RÉSULTATS PAR TYPE D’INSPECTION	10
3.1. FRAIS MÉDICAUX, FRAIS PHARMACEUTIQUES ET FRAIS HOSPITALIERS	10
3.2. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 02 /04/1965 RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE DES SECOURS ACCORDES PAR LES CPAS	16
3.3. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L’INTEGRATION SOCIALE	17
3.4. VOLET JURIDIQUE ET PROCEDURE DE LA LOI DU 26/05/2002 RELATIVE AU DROIT A L’INTEGRATION SOCIALE	19
3.5. LE CONTROLE DES SUBVENTIONS DES PROJETS INDIVIDUALISES D’INTEGRATION SOCIALE (PIIS) 25	
3.6. PARTICIPATION ET ACTIVATION SOCIALE – LUTTE CONTRE LA PAUVRETE INFANTILE.....	28
3.7. LE FONDS GAZ ET ELECTRICITE	29
3.8. LE FONDS SOCIAL MAZOUT	31
4. LES CLIGNOTANTS	32
5. ANALYSE QUALITATIVE DES INSPECTIONS	34
6. ANALYSE DES PROCESSUS	44



1. 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).

I.1. Personnel

Le service Inspection comptait 25 agents fin 2020 correspondant à 23 ETP. L'équipe a connu de profond changement au cours de l'année 2020, surtout au niveau de la coordination.

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.

En prévision du départ à la pension en mai 2021 de la cheffe de service du rôle linguistique francophone, sa remplaçante a intégré l'équipe début juillet 2020. Au mois d'octobre 2020, le chef de service néerlandophone a quitté le SPP IS pour d'autres fonctions et a été remplacé par une inspectrice du service.

Une transition a été mise en place afin de permettre aux deux personnes qui ont repris la coordination du service en 2021 de se former à ces nouvelles fonctions et d'assurer une transmission de la connaissance.

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

4 personnes étaient en charge des analyses de processus, mais les agents de l'équipe néerlandophone ont quitté leurs fonctions fin 2020, un agent pour une autre fonction au sein du service et un agent pour un autre service au SPP IS.

Deux personnes assurent le soutien administratif du service, notamment en assurant le suivi des rapports d'inspection, des récupérations pour l'ensemble des inspections effectuées au cours de l'année et la préparation des contrôles pour les frais médicaux.



I.2. Planification du service d'inspection

Chaque membre du personnel établi, en début d'année, une planification des contrôles à effectuer au cours de l'année. Ces planifications sont établies conformément au calendrier des inspections prévu dans le manuel de procédures.

En raison de la crise sanitaire liée au Covid19 et des mesures de confinement décidées par les autorités, les inspecteurs n'ont pas pu se rendre en inspection pendant les périodes deux périodes de confinement de mi-mars à mi-mai et de novembre à fin décembre. Le planning a été revu une première fois à la suite du premier confinement afin de mettre des priorités sur les contrôles qui devaient impérativement se dérouler en 2020 pour respecter le cycle pluriannuel des contrôles. Cependant, le second confinement du mois de novembre a entraîné la non-réalisation des dernières inspections prévues pour l'année 2020.

Cette situation implique que les inspecteurs n'ont pu se rendre pendant 4 mois dans les CPAS sur l'ensemble de l'année 2020. 22 % des contrôles planifiés n'ont pas été réalisés. Les contrôles pour le FEAD ont été suspendus sur l'ensemble de l'année 2020.

Pour les contrôles effectués en 2021, le comité de direction a décidé de ne pas surcharger le planning pour des inspecteurs, leur charge de travail annuelle ne leur permettant pas de rattraper tous les retards occasionnés par les périodes de confinement. Ainsi, les contrôles de l'année 2021 ont été établis au regard du risque financier pour l'Etat dans les différents contrôles ainsi que le risque pour garantir les droits des usagers. Certains contrôles ont été annulés ou reportés à des années antérieures en fonction des risques estimés.

En ce qui concerne les analyses de processus, 32 analyses ont été effectuées au cours de l'année 2020. Comme pour les contrôles d'inspection, les inspecteurs chargés des analyses n'ont également pas pu se rendre dans les CPAS pendant 4 mois de l'année 2020, ce qui a eu un impact sur la réalisation du planning initial. Au total, 20 premières analyses ont été effectuées en Wallonie et 12 dans les CPAS flamands. Cette différence s'explique par le manque de personnel dans l'équipe néerlandophone pour réaliser les analyses. Des remplacements des agents ayant quitté le service ou ayant changé de fonction devront avoir lieu 2021 afin que ces analyses puissent également être faites dans les CPAS flamands.

L'équipe chargée des CPAS wallons a lancé des évaluations des premiers plans d'action établis depuis 2015 dans les CPAS. Au total 21 plans d'action dans des CPAS wallons ont été évalués en 2020.

Il est à noter que les inspecteurs ont fait preuve de flexibilité et d'adaptabilité pendant ces périodes de confinement. Certains contrôles ont pu être fait, en collaboration avec les CPAS à distance, notamment des contrôles comptables. Par ailleurs, les inspecteurs ont été mis à disposition d'autres services du SPP IS afin de les soutenir dans la réalisation de leurs tâches, particulièrement le service juridique et le Front office qui ont été fortement sollicités avec les mesures Covid19 et les questions des CPAS.

Synthèse de la réalisation des plannings par matière et par type d'inspection

Type de contrôle	Nombre d'inspections planifiées	Nombre d'inspections réalisées	Taux de réalisation	% des CPAS contrôlés
Frais médicaux	262	214	82 %	37 %
Volet comptable de la loi du 2/04/1965	279	224	80 %	39 %
Volet comptable de la loi DIS	261	207	79 %	35 %
Volet juridique et procédure de la Loi DIS	283	241	85 %	41 %

Contrôle des subventions PIIS	235	183	78 %	31 %
Participation et activation sociale	234	191	81 %	33 %
Fonds gaz et électricité	237	183	77 %	32 %
Fonds social mazout	155	114	74 %	19 %
Analyses de processus	111	53	48 %	11 %
Récapitulatif annuel	2057	1610	76 %	31%

I.3. Projets internes au service

Suite aux recommandations formulées par le FIA en 2019, différents aspects des procédures d'inspection ont été revues. Ainsi, les grilles de contrôles pour les frais médicaux et les subsides du Rapport unique ont été actualisées et des formations ont été faites pour l'équipe.

Le service a également mené différents projets dont la mise en place d'un facteur de risque pour la détermination des plannings et des fréquences d'inspection a été lancé. Ce projet sera poursuivi en 2021, avec des tests prévus en 2022 et une mise en application sur le planning 2023. La détermination d'un facteur de risque permettra de déterminer l'organisation des contrôles au regard de 3 éléments, à savoir le manque de garantie d'avoir accès aux droits sociaux pour les citoyens, le non-respect de la législation par les CPAS et sur le risque financier pour l'Etat. En fonction de ces éléments, les contrôles pourront cibler davantage les CPAS en difficultés.

Un autre projet lancé en 2020 est l'automatisation du pointage des dossiers au travers des logiciels comptables. Ce projet vise à alléger le travail de pointage et de pouvoir identifier plus rapidement les dossiers problématiques lors des contrôles. Des initiatives pilotes ont été lancées avec des sociétés informatiques flamandes, le projet sera étendu au cours de l'année 2021 aux sociétés informatiques francophones pour une éventuelle mise en application en 2022.

Par rapport aux plannings, une actualisation de la pondération des secteurs, la base pour la répartition des CPAS entre les inspecteurs a été réalisée. Celle-ci n'avait pas été mise à jour depuis plusieurs années, ne prenant pas en compte l'augmentation du nombre de dossiers dans les CPAS. Avec cette mise à jour, on a mis en évidence que l'équipe d'inspecteur est à la limite de sa capacité de travail par rapport aux nombres de contrôles et le nombre de jours alloués aux inspections sur base annuelle. Dès lors, tout nouveau type de contrôle, notamment des subsides liées à la crise sanitaire du Coronavirus, ne pourra s'effectuer qu'avec une augmentation du nombre d'agents disponibles.



2. 2020 en chiffres

2.1. Rapports et suivi

Au total, environ 420 CPAS ont fait l'objet d'au moins un contrôle au cours de l'année 2020, ce qui représente 72 % des CPAS de Belgique. A ceci s'ajoute les 53 analyses de processus.

Dans le cadre du contrôle des dossiers DIS, quelques 4.442 dossiers ont été contrôlés afin de garantir le respect de la législation et le droit des usagers.

Il est à noter que seul 5 % des rapports ont été contestés par les CPAS. Les contestations portent généralement sur l'ajout de pièces justificatives non présentées lors des contrôles qui ont été acceptées, après analyse, par l'inspection. Les rapports des analyses de processus n'ont fait l'objet d'aucune remarque. Ceci est principalement dû au fait que l'analyse s'effectue en étroite collaboration avec le CPAS et que le plan d'action est discuté en amont, sur base des constats des auditeurs et en fonction des possibilités réalistes de mises en œuvre par le CPAS.

2.2. Récupérations

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.

Récapitulatif des récupérations par type de subventions de l'Etat

<u>INSPECTION</u>	<u>Récupération 2017</u>	<u>Récupération 2018</u>	<u>Récupération 2019</u>	<u>Récupération 2020</u>
Frais médicaux	1.319.807,52€	793.966,12€	589.208,74 €	1.104.190,95 €
Inspection comptable loi du 02/04/1965	1.030.242,52€	977.093,77€	781.669,06 €	544.668,73 €
Inspection comptable loi DIS	5.694.272,58€	4.884.052,81€	4.671.260,50 €	2.397.307,87 €
Inspection juridique loi DIS	502.956,88€	513.682,59€	924.788,40 €	1.073.327,00 €
Contrôle des subventions des PIIS	/	/	336.863,41 €	150.639,58 €
Fonds gaz et électricité	95.576,40€	250.312,31€	186.820,33 €	296.369,88 €
Subside de participation et activation sociale	53.571,78€	36.124,97€	104.997,15 €	147.889,34 €
Fonds mazout	5.079,24€	9.093,04€	7.679,57 €	5.182,52 €
Clignotants	4.377,924€	3.811.694€	3.640.763,69 €	7.395.544,52 €
TOTAL	13.078.800,90 €	11.276.019,61 €	11.244.050,85 €	13.115.120,39 €

On constate que le montant total des récupérations a légèrement augmenté en 2020. On peut noter une croissance des montants récupérés pour les contrôles des frais médicaux et de l'inspection des dossiers du droit à l'intégration. Le montant régularisé via les clignotants est en forte augmentation. Une large partie de ces régularisations est faite automatiquement par les CPAS (pour un montant de 6.707.071,97 euros), l'autre partie (688.472,55 euros) a été récupéré via les inspections.

Les contrôles comptables engendrent moins de régularisation que les années antérieures, notamment le contrôle comptable de la Loi de 1965 ne pose plus de difficultés.

La section 4 de ce chapitre analyse le type de difficultés par contrôle.

Aperçu des récupérations par type de subside

Type de subvention	Montant total octroyé annuellement	Montant récupéré	% de récupération par rapport au montant octroyé
Frais médicaux, frais pharmaceutiques et frais hospitaliers (loi du 02/04/1965)	110.887.552,12 € (budget 2020)	1.053.290,59 €	1,49 %
Volet comptable (aides sociales) de la loi du 02/04/1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS		528.055,78 €	
Volet comptable de la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale	1.104.274.425,27 € (Budget 2020)	2.315.143,45 €	0,33 %
Volet juridique et procédure de la loi du 26/05/2002 relative au droit à l'intégration sociale		1.005.876,23 €	
Contrôle des subventions PIIS		121.786,59 €	
Participation et activation sociale	18.569.496 € (AR 2018)	147.889,34 €	0,80 %
Fonds gaz et électricité	53.000.000 € (budget 2018)	226.495,94 €	0,56 %
Fonds social mazout	16.033.892,93 € (montant 2018)	5.182,52 €	0,03 %
Clignotants	-	7.395.544,52 € ¹	
TOTAL	1.302.765.366,32 €	13.115.120,39 €	1,01 %

¹ Les clignotants portent sur différentes matières aussi on ne peut pas les lier à un budget spécifique.

3. ANALYSE DES RÉSULTATS PAR TYPE D'INSPECTION

3.1. FRAIS MÉDICAUX, FRAIS PHARMACEUTIQUES ET FRAIS HOSPITALIERS

Ce contrôle concerne les subsides accordés par le SPP IS aux CPAS dans le cadre de la loi du 02/04/1965 et de l'arrêté ministériel du 30/01/1995 pour les frais médicaux et pharmaceutiques en dehors d'un établissement de soins, d'une part, et les frais hospitaliers.

Constatations relatives aux contrôles effectués :

Extrapolations

Le contrôle est basé sur deux niveaux en fonction des montants des factures, à savoir les factures de « petits montants » et les factures d'un montants « élevés ». À partir d'un certain montant, qui est fixé en fonction de la taille du CPAS, toutes les factures sont contrôlées (factures d'un montant « élevé »). En dessous de ce montant, seul un échantillonnage est contrôlé. Si l'échantillonnage présente un certain nombre d'erreurs, l'inspecteur effectue une extrapolation. L'extrapolation est effectuée par type de frais qui sont contrôlés.

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

Types de frais	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Frais médicaux	15 %	10 %	10 %	15 %	14 %	12 %
Frais pharmaceutiques	21 %	16 %	12 %	16 %	12 %	11 %
Frais de soins ambulatoires	14 %	6 %	9 %	5 %	0,5 %	1 %
Frais d'hospitalisation	5 %	2 %	1 %	0,5 %	1 %	2 %

Il est logique que le pourcentage d'extrapolations soit plus faible pour les frais de soins ambulatoires et les frais d'hospitalisation. D'une part, ceci est dû à la hauteur des factures pour les hospitalisations, celles-ci sont quasiment toutes contrôlées et d'autre part, il y a beaucoup moins de frais d'hospitalisation à contrôler suite à l'introduction de Mediprima. Seuls les très gros CPAS disposant d'hôpitaux sur leur territoire ont parfois aussi des frais d'hospitalisation « peu élevés », qui font l'objet d'un échantillonnage et qui peuvent donc donner lieu à une extrapolation.

Le nombre d'extrapolations pour les frais médicaux et les frais pharmaceutiques est à la baisse pour la deuxième année consécutive et approche désormais les 10 %, alors qu'il était plus près des 15 % les années précédentes.

Remarques

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



	RA 2015	RA 2016	RA 2017	RA 2018	RA 2019	RA 2020
Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965	49 %	35 %	33 %	38 %	35 %	36 %
Absence de rapports sociaux clairs et concrets reflétant l'enquête sociale	37 %	27 %	31 %	35 %	33 %	34 %
Erreurs administratives	17 %	17 %	15 %	15 %	20 %	27 %
Erreurs en termes d'assurabilité	23 %	15 %	16 %	21 %	22 %	16 %
Remboursement par le SPP IS d'un ticket modérateur non remboursable	25 %	12%	10 %	16 %	17 %	10 %
Absence de demande d'aide signée pour les dossiers examinés	13 %	11 %	14 %	12 %	9 %	17 %
Omission de la recherche de caution/garant le cas échéant	17 %	11 %	13 %	15 %	10 %	22 %
Absence de factures (détaillées)	12 %	13 %	13 %	13 %	13 %	13 %
Absence régulière des attestations d'aide médicale urgente	6 %	9 %	5 %	10 %	11 %	6 %
Double subventionnement d'une même facture	9 %	4 %	4 %	2 %	3 %	2 %
Absence régulière des preuves de paiement	3 %	6 %	3 %	5 %	7 %	6 %
Suivi de la situation de la mise à l'emploi	16 %	11 %	10 %	22 %	19 %	15 %
Recommandation de visites à domicile	30 %	13 %	16 %	14 %	16 %	13 %
Décision/notification absente ou illisible (procès-verbal)	-	7 %	11 %	28 %	34 %	45 %
% moyen de remarques pour l'année	20 %	14 %	14 %	18 %	18 %	19 %

Les remarques principales méritent un mot d'explication :

1. *Non-respect des règles de remboursement de l'assurance maladie et de la loi du 02/04/1965*

Cette remarque est souvent formulée parce que les CPAS commettent encore des erreurs au niveau des règles de remboursement de l'assurance maladie. L'évolution des extrapolations constitue toutefois une donnée plus fiable pour mesurer si des progrès ont été enregistrés dans ce domaine, car une erreur est vite commise en ce qui concerne la tarification de la nomenclature de l'INAMI ou un médicament non remboursable.

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

En 2013, le service Inspection a introduit 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 abordés antérieurement (par ex. 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 qui ont été inspectés. Dans un CPAS sur trois, les rapports sociaux restent dans la norme attendue. Ce chiffre n'évolue pas depuis plusieurs années.

Il arrive trop souvent que les étapes entreprises en vue de l'assurabilité ne soient pas mentionnées dans les rapports sociaux. C'est également le cas pour la date d'affiliation à la mutuelle. Même chose pour la mention de l'enquête sur la situation de la mise à l'emploi.

On a parfois l'impression qu'il n'y a pas suffisamment de contrôle interne de la part du CPAS sur le contenu des rapports sociaux des frais médicaux. Cette attention est plus présente pour les rapports DIS par exemple.

Pendant le débriefing après le contrôle, les inspecteurs soulignent l'importance de ces rapports et de l'enquête sociale.

3. Erreurs administratives :

Il s'agit par exemple du fait de mentionner des frais pour le mauvais mois. Le mois au cours duquel les soins sont dispensés détermine la date à laquelle les frais doivent être soumis. Il y a encore plusieurs CPAS qui introduisent les frais sur le mois où ils reçoivent les factures.

Depuis 2019, on constate toutefois une augmentation claire du nombre de remarques portant sur des erreurs administratives. Ces erreurs sont peu imputables au nombre croissant de CPAS qui indiquent des frais sur les mauvais formulaires D. La cause possible concerne ici surtout plusieurs CPAS ayant introduit des factures de frais d'hospitalisation pour des dossiers qui auraient dû passer par Mediprima. Il s'agit presque toujours de petits CPAS et d'un personnel administratif qui n'est pas encore suffisamment familiarisé avec Mediprima. Autre cause possible : dans de nombreux CPAS, d'autres personnes réalisent le suivi administratif et il n'y a pas suffisamment d'informations/formations internes. Lors du débriefing du contrôle, l'inspecteur y accorde cependant une attention particulière. Il est également possible d'y consacrer du temps pendant l'« Analyse des processus ».

4. Erreurs en termes d'assurabilité :

En cas d'affiliation à effet rétroactif à une mutualité, certains CPAS ont trop peu souvent le réflexe de déduire les frais déjà réclamés au SPP IS. Vu le caractère résiduaire de l'aide du CPAS, il faut d'abord contacter la mutualité pour les frais engendrés. Il arrive parfois aussi que le remboursement des frais soit demandé au SPP IS pour des personnes qui peuvent être affiliées à une mutualité. Les CPAS doivent toujours contrôler ceci au moyen de la consultation des flux BCSS ; ils doivent notamment vérifier périodiquement si une personne peut être affiliée à la mutualité. Dans le même ordre d'idées, il n'est pas exceptionnel qu'un CPAS ne fasse pas la démarche pour une affiliation en cas de mise à l'emploi d'un bénéficiaire.

Il convient de vérifier l'assurabilité dans le pays d'origine auprès de la CAAMI, ce qui n'est pas toujours fait par certains CPAS. C'est surtout la demande de l'assurabilité dans le pays (de l'UE) où l'intéressé a séjourné pendant les mois précédant son arrivée en Belgique qui est oubliée.

Pour les dossiers contrôlés, les inspecteurs vérifient aussi s'il n'y avait pas éventuellement des emplois. Ces emplois rendent possible l'affiliation à la mutuelle. Dans de nombreux CPAS, il n'est toujours pas habituel d'intégrer la consultation des flux BCSS dans les rapports sociaux. Le suivi de la situation de la mise à l'emploi est impératif pour les dossiers pour lesquels il existe un permis de travail et à partir de 2009 pour tous les dossiers pour lesquels une attestation d'immatriculation est délivrée après plus de 4 mois de séjour. La date à laquelle le bénéficiaire a travaillé ou a été affilié à la mutuelle est encore trop peu indiquée. Dès l'ouverture du dossier (quelqu'un bénéficie de l'Initiative locale d'accueil par exemple), il faut avoir le réflexe de consulter la BCSS pour savoir s'il n'y avait pas d'emploi préalable. C'est une chose que les CPAS oublient très souvent de faire.

Le service d'inspection ayant affiné la méthode de contrôle concernant cette assurabilité, il faut donc s'attendre à ce qu'à partir de 2021, les contrôles fassent émerger plus de dossiers pour lesquels l'affiliation à la mutuelle n'a pas été faite comme cela aurait dû l'être.

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

Lorsque le bénéficiaire et/ou son partenaire disposent d'un revenu au moins égal à l'équivalent du revenu d'intégration de sa catégorie, le SPP IS ne rembourse pas le ticket modérateur. De nombreux CPAS en tiennent compte, mais vu le caractère complexe de cette donnée, des erreurs sont aussi régulièrement commises à cet égard, surtout pour les dossiers Mediprima (voir plus loin). Certains CPAS ont résolument choisi de ne jamais réclamer le ticket modérateur au SPP IS. D'autres choisissent de le réclamer à chaque fois ou du moins toujours pour certains types de frais (les frais de pharmacie notamment) et de laisser au service inspection la tâche de réclamer lui-même ce qui ne devait pas être subventionné.

On constate pour les dossiers Mediprima qu'il n'est parfois pas indiqué qu'une personne dispose d'un revenu. Ceci a peut-être trait au fait que la personne qui établit la carte médicale n'est pas au courant de l'importance du revenu lors de l'établissement de la carte médicale (par exemple, parce qu'il n'a pas été communiqué en interne qu'une personne a un revenu égal ou supérieur au revenu d'intégration).

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

Pendant le contrôle, l'inspecteur a toujours attiré l'attention des CPAS sur le fait que le dossier doit comporter une demande d'aide. Les cas (exceptionnels) de personnes qui ne sont pas en mesure d'introduire une demande d'aide ne sont évidemment pas visés (personnes dans le coma, par exemple). Par rapport aux années précédentes, on constate ici une forte hausse du nombre de remarques.

7. Omission de la recherche de caution/garant le cas échéant :

Si la personne provenant d'un pays soumis à l'obligation de visa, ne demande pas l'asile et réside en Belgique depuis moins de 2 ans, les frais sont à charge de l'éventuel garant. C'est une étape importante de l'enquête sociale que de se renseigner le cas échéant auprès de l'OE. Pour de nombreux dossiers contrôlés où il fallait s'informer sur l'existence d'une caution, certains CPAS ne le font toujours pas. Dans les contrôles de 2020, on a constaté dans ce domaine une dégradation par rapport aux années précédentes. Cela pourrait s'expliquer par une attention accrue de l'inspecteur dans cette partie de l'enquête. La création d'un flux de données « Présence d'un garant » dans la BCSS pourrait enlever une charge de travail administrative pour les CPAS et réduire le nombre de CPAS qui n'effectuent pas cette partie de l'enquête sociale.

8. Recommandation de visites à domicile :

Les résultats de la visite à domicile ne sont pas mentionnés d'office dans les rapports sociaux, bien qu'elle soit prévue dans la procédure du CPAS. Les visites à domicile ne sont pas obligatoires dans le cadre de la prise en charge de frais médicaux, mais la grande majorité des CPAS les prévoient bel et bien. De manière générale, on peut dire que le niveau des dossiers sociaux est plus élevé dans les CPAS qui intègrent la visite à domicile (régulière) dans leur procédure standard, que dans les CPAS qui ne font pas de visite à domicile ou qui en font peu. La raison en est que les visites à domicile permettent de collecter des informations qui étayent les déclarations du bénéficiaire et grâce auxquelles la situation de besoin est facilement démontrable, notamment lorsque le demandeur est un illégal. Les CPAS qui n'obtiennent pas un score suffisant en ce qui concerne leurs dossiers sociaux sont aussi ceux qui n'ont pas inclus la visite à domicile dans leur procédure standard.

9. Suivi de la situation de la mise à l'emploi :

À partir du moment où le bénéficiaire reçoit un permis de travail, le CPAS doit suivre la mise à l'emploi. Le fait est notamment que l'affiliation à la mutualité doit être examinée à partir du moment où une personne travaille. Les contrôles en 2020 ont montré que la consultation du flux BCSS sur la mise à l'emploi n'apparaît souvent pas dans les rapports sociaux, en dépit d'une amélioration notable. Lors de l'ouverture d'un dossier, aucune vérification n'est réalisée pour savoir si le bénéficiaire a travaillé juste avant (au moment où un autre CPAS était compétent) et s'il est donc en droit d'être affilié.

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

Si le CPAS soumet des frais au SPP IS ou crée une carte médicale, une décision du Conseil est requise à cet effet. L'inspection vérifie si cette décision a été prise, si elle a été notifiée au demandeur et si les périodes pour lesquelles des frais sont soumis, sont couvertes par une décision. Pour finir, on vérifie si la notification de la décision est lisible pour le demandeur (par exemple vérifier qu'on n'envoie pas le procès-verbal du Conseil). Depuis 4 ans, le service inspection accorde une attention particulière aux décisions et aux notifications ; celles-ci doivent transmettre les bonnes informations au bénéficiaire. Pour cette raison, nous ne disposons de données sur ce point que depuis 2016. Lors du débriefing, les inspecteurs insistent sur l'importance d'une bonne lisibilité de ces décisions et notifications.

La forte hausse du nombre de remarques dans ce domaine depuis 2018 est surtout liée aux dossiers Mediprima. Cette tendance à la hausse se poursuit dans les contrôles en 2019 et 2020, au point où cette remarque est devenue la remarque la plus fréquente. Un peu moins de la moitié des CPAS contrôlés doivent améliorer la formulation ou le contenu de leurs décisions/notifications.

De nombreux CPAS ont oublié de mentionner les cartes médicales accordées dans la notification au bénéficiaire. Les décisions en revanche sont souvent présentes. Cependant, les notifications des décisions n'ont souvent pas de durée, elles ne mentionnent souvent pas Mediprima ni la délivrance d'une carte médicale. Pour les dossiers ILA, les CPAS se contentent parfois d'une attribution d'« aide matérielle », sans attribution dans le cadre des frais médicaux et pharmaceutique et de Mediprima. Face au constat que les CPAS éprouvaient des difficultés à notifier correctement une décision d'attribution dans le cadre de la prise en charge des frais médicaux et de la délivrance d'une carte médicale, une formule standard a été élaborée et publiée dans le « Document d'information Documents médicaux justificatifs » à partir de 2019.

B. Contrôle des dossiers subventionnés via Médiprima :

Il s'agit du contrôle d'un échantillon de dossiers sociaux pour lesquels le CPAS a remis une carte médicale à partir de 2015. Les dossiers sociaux qui ont été contrôlés en 2020 étaient des dossiers présentant des frais Médiprima à partir de l'année de contrôle 2019.

En termes de contenu, le contrôle d'un dossier introduit via l'application Médiprima est identique au contrôle d'un dossier pour lequel un remboursement des frais médicaux est demandé dans l'application informatique classique. Sur la base de l'enquête sociale réalisée et des pièces justificatives dans le dossier, le service inspection examine si le bénéficiaire satisfait aux conditions légales pour une prise en charge des frais médicaux.

Les dossiers Médiprima sont constitués de façon identique aux autres dossiers de frais médicaux. Dans bien des cas, cela s'explique par le fait que pour de nombreux bénéficiaires des frais sont encore demandés dans les deux applications.

Il existe 7 motifs de récupération :

	RA 2019	RA 2020
Le ticket modérateur des frais de soins ambulatoires est payé via Médiprima alors que l'intéressé ou son partenaire dispose d'un revenu au moins égal au revenu d'intégration de la catégorie équivalente	33 %	31 %
L'intéressé et/ou les membres de sa famille peuvent être affiliés à la mutuelle en raison d'une carte de séjour ou d'un emploi	28 %	27 %
Enquête sociale insuffisante/indigence non prouvée	23 %	21 %
Absence de décision de prise en charge	7 %	9 %
Pas de dossier Loi 02/04/1965	3 %	3 %
Il existe une assurance étrangère	3 %	5 %
Il existe un garant	3 %	4 %

Le pourcentage mentionné dans le tableau ci-dessus concerne le nombre de fois où ce motif a été invoqué pour motiver une récupération, dans les cas où il y en avait une.

Les principales motivations de récupération des frais sont les suivantes :

- Le fait que le CPAS n'indique pas sur la carte médicale si une personne dispose d'un revenu. Il en résulte que des tickets modérateurs sont de ce fait subventionnés, alors qu'ils ne peuvent pas être pris en charge dans le cas de frais de soins ambulatoires.
- L'intéressé et/ou les membres de sa famille sont affiliés à la mutuelle en raison d'une carte de séjour ou en raison d'un emploi
- Enquête sociale insuffisante/indigence non prouvée

Les montants récupérés pour les deux derniers motifs (l'intervention de la mutuelle d'une part et les honoraires légaux d'autre part) sont supérieurs aux récupérations pour cause de ticket modérateur non remboursable.

Le tableau suivant indique le pourcentage de CPAS contrôlés dans lesquels une récupération a été invoquée pour ces motifs :

	RA 2020
Le ticket modérateur des frais de soins ambulatoires est payé via Mediprima alors que l'intéressé ou son partenaire dispose d'un revenu au moins égal au revenu d'intégration de la catégorie équivalente	15 %
L'intéressé et/ou les membres de sa famille sont affiliés à la mutuelle en raison d'une carte de séjour ou en raison d'un emploi	13 %
Enquête sociale insuffisante/indigence non prouvée	10 %
Absence de décision de prise en charge	4 %
Pas de dossier Loi 02/04/1965	2 %
Existence d'une assurance étrangère	3 %
Existence d'un garant	2 %



3.2. VOLET COMPTABLE DE LA LOI DU 02 /04/1965 RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE DES SECOURS ACCORDES PAR LES CPAS

Ce contrôle se rapporte aux subventions que le SPP IS accorde aux CPAS dans le cadre de la loi du 2/04/1965 et de l'arrêté ministériel du 30/01/1995 réglant le remboursement par l'État des frais relatifs à l'aide accordée par les Centres publics d'action sociale à un indigent qui ne possède pas la nationalité belge et qui n'est pas inscrit au registre de la population.

Constatations à l'occasion des contrôles effectués

Ce contrôle n'occasionne plus de difficulté particulière.

Dans la plupart des CPAS, il prend la forme d'un contrôle de toutes les dépenses (par dossier) et des recettes. Dans les CPAS qui traitent encore un grand nombre de dossiers, le contrôle se fait sur la base d'un échantillonnage, le résultat étant extrapolé selon les règles stipulées dans le manuel d'inspection.

Grâce à l'utilisation de listes actualisées, les contrôles se déroulent plus rapidement et le risque d'erreur de calcul est moindre.



3.3. 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.

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

- Utilisation erronée des formulaires C et D

Lorsque le CPAS choisi de rembourser ses recettes via un formulaire C plutôt qu'un D, il est encore constaté que certains d'entre eux remboursent à l'Etat 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.

L'inspecteur recommande donc à ces CPAS un usage plus adéquat des formulaires. Cette remarque est celle qui est le plus souvent formulée et ce, chaque année. A la demande du service inspection, le FrontOffice a adapté son manuel d'encodage ainsi que Primabook en vue de fournir une explication complète aux CPAS.

- contrôle des recettes sur bénéficiaires

Lorsque les CPAS ne notifient pas leurs recettes sur bénéficiaires, en recommandent la déclaration en vue d'éviter des récupérations inspection portées sur une année budgétaire différente de celle à laquelle ces récupérations se rapportent mais également en vue d'éviter un trop grand nombre de clignotants

- Remboursement de recettes non perçues

Il est parfois fait constat que les CPAS remboursent des droits constatés non perçus, ce qui engendre un manque à recevoir dans le chef du CPAS. L'inspecteur recommande de ne procéder au remboursement du droit, via formulaire D, que lorsque celui-ci est perçu.

- 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.

- Libellé des recettes sur bénéficiaires

Lorsque les libellés ne sont pas suffisamment clairs, tant sur la période sur laquelle porte la récupération que sur le bénéficiaire, il est complexe pour l'inspecteur de déterminer si cette recette est due ou non à l'Etat. Dans le doute, il tranchera toujours en faveur de l'Etat mais recommandera au CPAS de formuler des libellés clairs en vue de limiter le risque de récupérations éventuellement indues.

- 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 procéder à l'identification des 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, le B, en principe réservé au DIS au lieu du D relatif à la Loi Organique. Peut aussi se produire un 3ème cas de figure où le CPAS encode toutes ses demandes de prime d'installation via le formulaire D de la Loi organique



3.4. 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 :

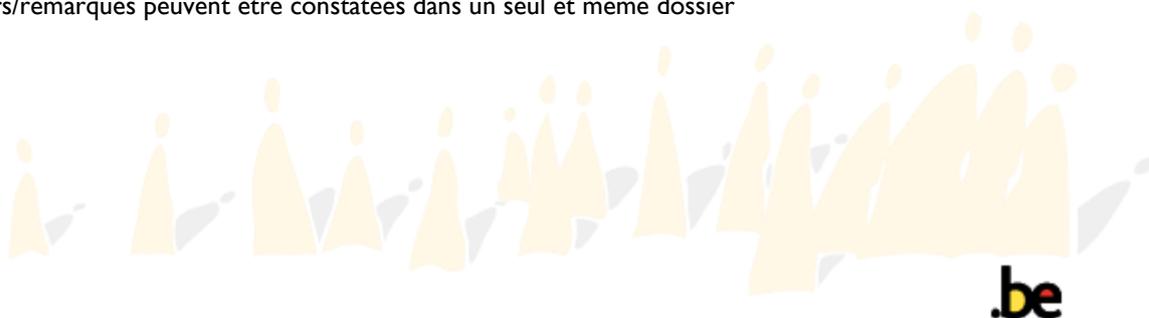
- Le respect, par les CPAS, de la procédure en matière de droit à l'intégration sociale ;
- L'examen, dans ces dossiers, des conditions d'octroi relatives au droit à l'intégration sociale ;
- Le paiement correct, pour ces dossiers sélectionnés, du montant correct de revenu d'intégration dû aux bénéficiaires ;
- Le taux et le montant corrects des subsides fédéraux pour ces dossiers sélectionnés.

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 2016 - 2017 - 2018 – 2019 - 2020					
Type d'erreurs ou remarques	pourcentage 2016	pourcentage 2017	pourcentage 2018	pourcentage 2019	pourcentage 2020
Procédure et tenue des dossiers	69,9%	64,7%	44,60%	41,20%	44,90%
Bilan social			12,30%	10,80%	10,75%
Projets individ.d'intégration	16,9%	18,3%	26,20%	28,10%	30,27%
Sans – abris	2,5%	2,1%	1,20%	1,10%	1,28%
Subventions	5,4%	5,6%	5,50%	8,40%	1,21%
Créances alimentaires	0,1%	0,1%	0,50%	1,10%	0,35%
Art 35 (exonération socio-professionnelle)	1,2%	0,8%	0,60%	0,20%	6,68%
Autres (remarques et/ou recommandations formulées pour des cas isolés)	3,8%	11,6%	6,6	6,39%	4,56%

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



Analyse de la procédure générale

	Nombre d'erreurs	%
Procédure et tenue des dossiers.	2452	44,90%
Bilan soc	587	10,75%
PIIS	1653	30,27%
Sans-abri	70	1,28%
Créances alimentaires	66	1,21%
Art 35	19	0,35%
Subventions	365	6,68%
Divers	249	4,56%
TOTAUX	5461	100,0%

Analyse approfondie de la procédure :

Analyse de la procédure:	Nombre d'erreurs	%
Accusé de réception	141	5,53%
Formulaire de demande	287	11,26%
Visite à domicile	299	11,73%
Enquête sociale	555	21,78%
Pièces justificatives	83	3,26%
Notifications/Décisions	923	36,22%
BCSS	260	10,20%
Totaux	2548	100,00%

Comme indiqué ci-dessus, **44,9 %** 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 augmentation par rapport à l'année 2019.

Cette augmentation concerne essentiellement l'enquête sociale (21,78 %).

- **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 encore très souvent laconique, peu développée dans le rapport social. L'inspecteur doit parfois rechercher les informations dans le dossier afin de reconstituer l'historique de la situation de l'utilisateur.
 - Les rapports sociaux préalables aux décisions de prolongation du DIS sont pour la plupart du temps des « copier/coller » d'une année à l'autre.
 - Les propositions d'intervention à faire par le travailleur social souvent non motivées, parfois inexistantes. Ce rapport dans lequel le travailleur social émet une proposition (octroi/refus/prolongation/retrait) doit être fait selon les conditions d'octroi analysées, elle doit être **claire**, chiffrée, structurée et précise.

- **En ce qui concerne les visites à domicile**, les remarques portent essentiellement sur l'absence 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. L'inspection suggère régulièrement au CPAS de créer un document « type » de visite à domicile de manière à avoir plus de traçabilité à la fois pour le CPAS et pour l'inspection.

- **Au niveau des décisions/notifications**, les remarques portent à la fois sur :
 - Les décisions prises hors délais 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 délais des 8 jours - (*Article 21§4 de la loi*)
 - Leur 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*)).
 - Décisions de report 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 des décisions/notifications	Nombre d'erreurs	%
Notification hors délais des 30 jours	123	13,33%
Notification hors délais des 8 jours	83	8,99%
Remarque sur le contenu	290	31,42%
Remarque sur la motivation d'équité	55	5,96%
Décision d'octroi	158	17,12%
Décision de retrait	38	4,12%
Décision de refus	142	15,38%
PIIS décision d'équité et/ou santé	34	3,68%
Total	923	

➤ **Au niveau de la consultation des flux de la BCSS**

Analyse BCSS	Nombre d'erreurs	%
pas de consultation des flux	145	53,11%
Doublon des pièces justificatives	128	46,89%
Totaux	273	

On peut constater que les chiffres sont en augmentation par rapport à 2019. Ceci est notamment dû à un manque de traçabilité de cette consultation dans les dossiers. L'inspection recommande régulièrement lors des contrôles d'indiquer dans le rapport social les flux qui ont été consultés et leur résultat, ainsi que la date de cette consultation.

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 »)**

Analyse Bilan social	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	417	71,04%
Incomplet	170	28,96%
Totaux	587	

Le constat pour l'année 2020 est sensiblement le même que celui fait en 2019. L'aspect professionnel reste une priorité dans le développement de l'analyse des besoins de la personne et ce, au détriment de l'aspect social. Ce constat est régulièrement fait par l'inspection, surtout pour les étudiants pour qui le bilan social est très souvent inexistant.



Analyse des PIIS	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	131	14,35%
Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	38	4,16%
Signé hors délai des 3 mois après la décision d'octroi du DIS	41	4,49%
Objectifs à développer	427	46,77%
Evaluations - non présentes dans le dossier	276	30,23%
Prolongation du PIIS		
Evaluations - non présentes dans le dossier	48	27,43%
Pas de décision prise un mois avant la fin du 1er PIIS	53	30,29%
Décision non motivée	37	21,14%
Pas droit à la demande de prolongation PIIS	27	15,43%
Sanction du PIIS (conditions légales non respectées)	10	5,71%

Analyse des PIIS étudiants	Nombre d'erreurs	%
Pas présent	31	6,98%
Signé hors délai des 3 mois après la décision d'octroi du DIS	5	1,13%
Objectifs à développer	199	44,82%
Demande de subvention avant la date de la signature du PIIS	51	11,49%
Contrat - Ni signé - Ni daté par toutes les parties	9	2,03%
Sanction du PIIS (conditions légales non respectées)	7	0,13%
Evaluations - non présentes dans le dossier	121	27,25%
Job étudiants (non-respect des consignes)	21	4,73%
Enquête débiteurs alimentaires		
Enquête non présente dans le dossier	57	47,11%
Pas de suivi dans le dossier	18	14,88%
décision incorrect	14	11,57%
La décision de non récupération n'a pas été notifiée au demandeur	32	26,45%

- **Les projets individualisés d'intégration sociale** : le taux d'erreur est stable par rapport à 2019. Les remarques formulées à l'issue des inspections concernent essentiellement la qualité et le développement du contenu.
- **Le contenu**, les objectifs repris dans le PIIS sont souvent peu personnalisés, parfois succincts. Les actions concrètes à réaliser par les parties sont parfois peu développées et peut-être trop directives.

L'inspection conseille d'intégrer et de planifier dans le temps tous les objectifs liés aux besoins des usagers tels que déterminés dans l'analyse des besoins préalable à l'élaboration du PIIS en vue de rendre ces objectifs plus atteignables par la personne.

- **Pour les étudiants**, les objectifs repris dans le PIIS ne concernent souvent que l'aspect des études. En effet, les objectifs sont le reflet du bilan social lorsque celui-ci est présent dans le dossier.
- **Prolongations PIIS**, dans certains CPAS la dernière évaluation soit, au plus tôt 1 mois avant la fin de la première subvention n'est toujours pas réalisée. Cette évaluation est d'autant plus importante car elle permet de constater qu'un accompagnement plus intensif ou plus spécifique auprès de l'utilisateur est nécessaire.
- **En ce qui concerne l'enquête auprès des débiteurs alimentaires**, celle-ci est parfois incomplète et/ou inexistante lorsque le jeune réside avec un des deux parents. Ce qui peut paraître discriminatoire par rapport au parent qui a la charge du jeune et pour qui les ressources sont très souvent prises en compte lors du calcul du revenu d'intégration du jeune.

Comme pour l'année précédente, il est conseillé de scinder les objectifs en fixant des délais raisonnables pour atteindre ces différents objectifs et en les priorisant.

- **Demande des subventions** le taux d'erreur est en nette diminution par rapport à 2019

Analyse des problèmes de subventions	Nombre d'erreurs	%
Subvention réclamée mais non due	223	61,10%
Manque à recevoir du CPAS (n'a pas demandé la subvention due)	135	36,99%
Subrogation	7	1,92%
Totaux	365	

- **Divers :**

Il y a deux éléments que l'on peut souligner dans le cadre des erreurs « diverses » :

- **Notification/Décision** : la révision annuelle et/ou de retrait est non réalisée 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.
- **PIIS – engagement CPAS** : Ces engagements sont très souvent limités à l'octroi du revenu d'intégration et à l'entretien dans les 5 jours. Or, il s'agit des obligations légales des CPAS envers les bénéficiaires et non pas des actions concrètes relatives à la situation spécifique du bénéficiaire afin de l'accompagner vers une réinsertion. L'inspection informe régulièrement les CPAS qu'il serait opportun à travers ses engagements, de renseigner les aides complémentaires liées aux exigences du projet individualisé d'intégration sociale.



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

Subvention des Projets Individualisés d'Intégration Sociale (PIIS) :

I. Introduction

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 RI via un Projet individualisé d'Intégration Sociale ; 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.

Art 43/2 de la Loi DIS : « Une subvention particulière de 10 % du montant octroyé du revenu d'intégration est due au centre pour les frais d'accompagnement et d'activation lorsqu'il existe un projet individualisé d'intégration sociale pour le bénéficiaire. »

Suite à la réforme de la législation relative aux Projets Individualisés d'Intégration Sociale de novembre 2016, un contrôle supplémentaire du service inspection a été mis en place 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.

2. Commentaires et analyse qualitative des résultats des contrôles

2.1 Utilisation du subsidie en 2018 :

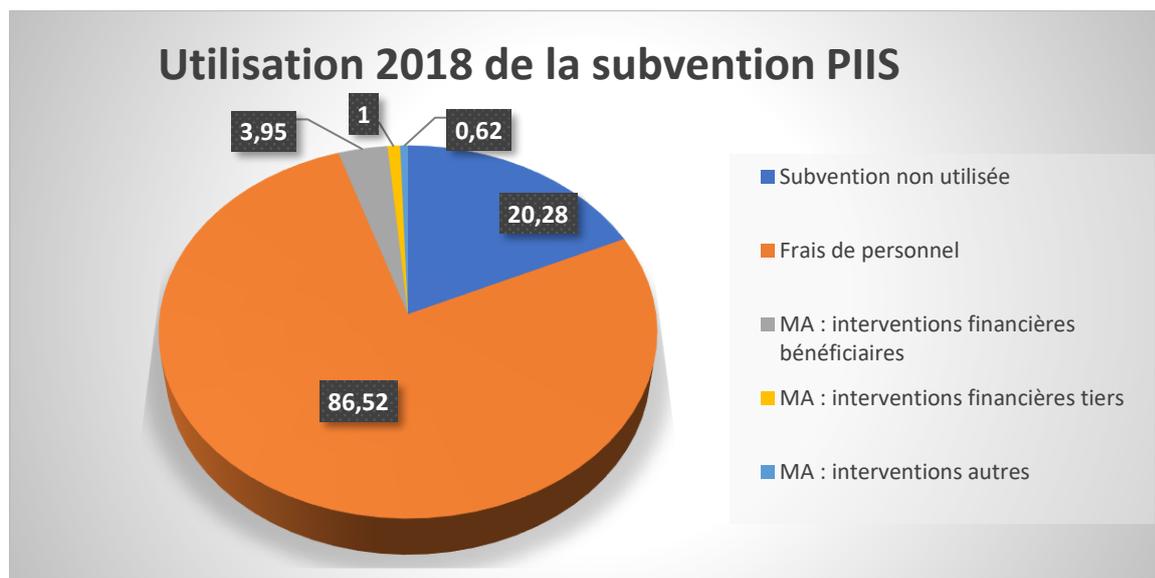
En 2018, les CPAS ont consacré 86,52% de ce subsidie à des frais de personnel et 5,57% à des mesures d'accompagnement :

- interventions financières destinées aux bénéficiaires d'un PIIS : 3,95% du subsidie total utilisé, ou 70,93% du subsidie utilisé dans le cadre des mesures d'accompagnement ;
- interventions financières destinées à des tiers : 1,00 % du subsidie total utilisé, ou 17,89% du subsidie utilisé dans le cadre des mesures d'accompagnement ;
- interventions financières « autres » : 0,62% du subsidie total utilisé, ou 11,19% du subsidie utilisé dans le cadre des mesures d'accompagnement.

20,28 %² du subsidie n'ont pas été utilisés par les CPAS. Cependant, il doit également être relevé que certains CPAS ont dépensé plus de 100% de la subvention allouée, notamment en ce qui concerne les frais du personnel

² Le total de l'addition de la subvention utilisée pour des frais de personnel, pour des mesures d'accompagnement et non utilisée est supérieur à 100% car certains CPAS ont utilisé plus de 100% de la subvention allouée, notamment en ce qui concerne les frais du personnel affecté à cette mission.

affecté à cette mission. La différence a soit été financée sur fonds propres, soit via d'autres subsides relatifs aux frais de personnel (APE, ACS, Maribel,...).



2.2 Motifs des récupérations en 2020 :

En ce qui concerne les récupérations relatives aux frais de personnel, divers motifs ont été constatés en 2020 pour la subvention utilisée en 2018 :

- Valorisation de personnel qui ne réalise pas un accompagnement social des bénéficiaires d'un PIIS : agents administratifs ou agents de direction ;
- Non déduction des autres subsides pour ce personnel (APE, ACS, 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 (RIS, subside de participation et activation sociale, Fonds social gaz électricité, PIIS), lorsque le personnel a été déclaré au-delà de son temps de travail.

En ce qui concerne les récupérations relatives aux mesures d'accompagnement, quatre types de motifs peuvent être relevés en 2020 pour la subvention utilisée en 2018 :

- Frais non valorisables dans le subside : frais médicaux ou de pharmacie, minerval d'un étudiant boursier, assurances contractées par le CPAS,...
- Contenu du projet individualisé d'intégration sociale : le lien entre les frais valorisés dans le Rapport Unique et le contenu du PIIS (objectifs / engagements) du bénéficiaire concerné n'a pas été constaté.
- 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.
- Erreurs de type administratives : absence de pièce justificative, dossier non présenté à l'inspecteur,...



3.3 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 financière, ont néanmoins fait l'objet de remarques ou recommandations relatives à la bonne utilisation du subside. Deux raisons peuvent expliquer la non récupération :

- 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 notamment³ fait l'objet de remarques ou recommandations :

- Valorisation du dédommagement des stages professionnels non rémunérés : lorsqu'une prime, par exemple d'1€/heure, est octroyée aux bénéficiaires pour les dédommager. Il est dans ce cas rappelé au CPAS que lorsque le Centre n'a pas le statut d'opérateur de formation, ces stages non rémunérés pourraient être considérés comme du travail non déclaré. En conséquence, le Centre risque une sanction pénale assortie de sanctions administratives.
- Erreurs de déclaration : valorisation de frais de personnel en tant que mesures d'accompagnement des bénéficiaires, renseignement d'un temps de travail erroné pour un agent dont les frais de personnel sont valorisés, déclaration de deux agents via le même numéro NISS, etc.
- Non utilisation de la subvention : certains CPAS n'ont pas, ou très peu, utilisé le subside alloué ; d'autres l'ont utilisé exclusivement pour les frais de personnel alors que certains bénéficiaires d'un PIIS rencontraient des difficultés financières dans la mise en œuvre des engagements pris via leur contrat.
- Enquête sociale non complète : dans le cadre des mesures d'accompagnement et plus précisément des aides financières aux bénéficiaires, certains rapports ne permettaient pas de vérifier que les frais pouvaient être valorisés via ce subside.
- Valorisation de frais de formation sans lien avec la gestion des PIIS : le CPAS a valorisé des frais de formation pour son personnel mais sans lien spécifique avec l'accompagnement des bénéficiaires d'un projet individualisé d'intégration sociale.
- Valorisation du coût d'outils achetés par le CPAS mais dont le lien avec l'accompagnement des bénéficiaires d'un projet individualisés d'intégration sociale n'a pu être constaté.

³ Liste non exhaustive



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

Une réforme importante a eu lieu en 2017 en matière du subside d'activation et de participation sociale. Désormais, le subside 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.

Les types de remarques formulées lors des contrôles :

1) Ventilation erronée des activités dans les trois volets afférents au fonds d'activation sociale :

En effet, il apparaît que les remarques du service d'Inspection ont porté, pour les deux volets que sont : la lutte contre la pauvreté infantile, d'une part, et la participation à l'activation sociale, d'autre part, sur une déclaration erronée des activités dans le rapport unique.

Ainsi, des frais générés par des activités, relevant par exemple de la lutte contre la précarité infantile, se sont vus subsidiés dans le cadre de l'activation sociale et inversement.

Des rappels ont été précisés par les inspecteurs en la matière avec un maintien pour le volet visant les modules collectifs, qui avait déjà fait l'objet de nombreux questionnements de la part des CPAS durant l'année précédente, tant au niveau de l'encodage dans le rapport unique, qu'au niveau du type d'activités à considérer, comme étant des « modules collectifs ».

2) Erreurs d'imputation :

De fait, elles sont liées aux erreurs de déclaration mais aussi à un défaut de classement des pièces justificatives à présenter en contrôle. Le service d'inspection a fait des recommandations afin d'optimiser l'organisation des CPAS sur ce point., notamment en conseillant de centraliser les dépenses et recettes sur le même article budgétaire.

3) Liste des bénéficiaires :

Il a été rappelé aux CPAS de conserver la liste des bénéficiaires qui reçoivent un chèque livre, cinéma ou bien encore un ticket article 27. Les coordonnées des dits ayants droits, le nombre de tickets délivrés et l'ensemble des modalités qui les lient à la livraison des tickets doivent être conservées en vue de l'inspection.

4) Utilisation partielle ou incorrecte du subside PAS :

L'inspection constate que le CPAS n'utilise pas le subside d'activation sociale dans son intégralité. Par ailleurs, on peut constater que l'ensemble du subside destiné au volet « activités générales, lutte contre la pauvreté infantile, modules collectifs » n'a pas été utilisé dans son intégralité.

5) 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.

3.7. LE FONDS GAZ ET ELECTRICITE

La base légale de ce fonds est la loi du 4 septembre 2002 ainsi que l'arrêté royal du 14 février 2005 qui fixe l'exécution de la loi de 2002. Les subsides sont répartis entre les CPAS chaque année, par arrêté royal.

Le contrôle consiste en la vérification de la justification de la subvention, tant pour les frais de personnel que pour les activités.

Analyse des récupérations et remarques :

Frais de personnel:

Lors des contrôles, le CPAS doit prouver que les subsides demandés dans le rapport annuel et destinés aux membres du personnel liés aux services de médiation ou affectés spécifiquement à ce fonds ont bien été mis à profit dans ces services. Le temps qu'ils consacrent aux dossiers d'aide sociale ou de prévention est considéré comme forfaitaire.

En ce qui concerne les frais de personnel, le contrôle n'est pas ciblé sur l'examen de l'emploi du temps, mais porte sur la comptabilité, avec comme règle principale que les frais de personnel bruts doivent au moins correspondre aux subsides perçus.

Pour certains travailleurs déclarés, le montant global du salaire n'atteint pas le montant de la subvention octroyée, ceci explique le trop-perçu relevé par les contrôles. Ce trop perçu est en augmentation par rapport à l'année passée.

Les contrôles ont également démontré un manque à recevoir, ceci est relatif à une déclaration erronée au niveau du régime d'embauche du personnel affecté au fonds. Dès lors, suite à l'analyse des pièces justificatives lors du contrôle, la subvention a été régularisée auprès du CPAS.

Aide sociale et prévention:

Si les conditions n'étaient pas satisfaites, l'inspection procède à une récupération. 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 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, puisqu'il n'est pas possible de vérifier si les conditions d'octroi sont respectées.

Nous attirons 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 l'inspection déconseille 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.

Un manque à recevoir a été constaté, les dépenses relatives à des aides individuelles n'ont pas été encodées dans le rapport unique. Une correction a été effectuée par le service inspection.

A ce niveau, les contrôles ont également démontré un moins bon suivi de la part des CPAS contrôlés par rapport à l'année précédente.



3.8. 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 différentes dispositions de la loi du 20/07/2005. Les moyens de ce fonds sont mis à la disposition des CPAS par le secteur.

Le service Inspection effectue un double contrôle, à savoir :

- Le contrôle du droit et de la procédure sur un échantillon de dossiers. Ce contrôle est réalisé conformément aux directives prévues dans le manuel d'inspection ;
- Le contrôle comptable : il consiste en une analyse comparative entre toutes les dépenses et recettes relevées dans la comptabilité du CPAS et celles notifiées au SPP IS (sur base du grand livre des dépenses et de l'article budgétaire défini par les régions).

Remarques générales

Après plusieurs années de contrôle, le service Inspection constate que la plupart des CPAS respectent bien la procédure d'octroi de cette prime.

Les recouvrements sont dus entre autres aux éléments suivants :

- une différence financière entre les chiffres de la comptabilité du CPAS et les états de paiement du SPP IS
- l'absence de pièces justificatives concernant le statut (e.a. une intervention majorée pour tous les membres du ménage ou des revenus). En d'autres termes, l'intéressé ne relève pas du groupe-cible
- la demande a eu lieu 60 jours après la livraison
- le délai de décision de 30 jours est largement dépassé



4. LES CLIGNOTANTS

En 2020, environ 46,92 % des clignotants ont été correctement résolus par les CPAS dans les six mois suivant l'envoi par l'intermédiaire de la transmission des formulaires de correction, sans intervention du SPP IS. Ces clignotants ont automatiquement disparu et ne seront donc pas repris dans le cycle de contrôle de 2022. Les clignotants résolus sans l'intervention de l'inspection représentent une subvention totale de 6.707.071,97 euros.

Les clignotants ouverts jusqu'en 2018 inclus, à savoir l'année où le clignotant a été généré, ont été repris dans le cycle de contrôle 2020. Pour les CPAS pour lesquels une vérification comptable a eu lieu, les clignotants ouverts pour cette période ont été contrôlés et clôturés.

En 2020, les clignotants ouverts ont été contrôlés et clôturés dans 152 CPAS.

Les clignotants pour lesquels le contrôle a permis de constater qu'il y avait suffisamment de pièces justificatives dans les dossiers pour une annulation ont été supprimés 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 encore ouverte au moment du contrôle ont également été clôturés à l'issue du contrôle. Pour ces dossiers, il n'y a pas eu de récupération de la subvention. Dans l'application, ces dossiers restent visibles sous un code spécifique tant que la récupération n'a pas été entièrement ristournée au SPP IS. Fin 2020, la proportion de ces clignotants est d'environ 26 % des clignotants encore ouverts au cours de la période 2016-2018.

Les subventions reçues pour les dossiers avec clignotants ouverts sans suivi et pour lequel le contrôle a permis de constater qu'il n'y avait pas de droit à la subvention, ont été directement déduites dans notre application. En 2019, une subvention totale de 688.472,55 euros a été retenue pour 1.115 clignotants contrôlés.

Il ressort du contrôle du feed-back transmis par les CPAS au SPP IS qu'une partie des clignotants était due à des erreurs dans les formulaires d'octroi de la subvention et/ou à l'interprétation erronée de la législation, et non à un manque de consultation des flux de la BCSS. Les erreurs dans les formulaires sont imputables à un manque de connaissances et/ou d'attention du personnel du CPAS.

Quelques chiffres concernant 2020

Nombre de clignotants en 2020	
Clignotants envoyés aux CPAS en 2020	27.652
Clignotants rectifiés par les CPAS en 2020	12.975
Rectifications en 2020 (en EUR)	
Rectifications par les CPAS sans intervention de l'inspection	6.707.071,97 €
Rectifications par le SPP IS après inspection	688.472,55 €
Total des rectifications	7.395.544,52 €

Sur base des données présentées ci-dessus, il convient de donner quelques éléments d'explication. Il n'y a pas lieu de faire un lien entre le nombre de clignotants envoyés en 2020 et les récupérations réalisées en 2020, car ces chiffres concernent des périodes différentes. Les récupérations et les régularisations des dossiers prennent un certain retard et n'ont donc pas nécessairement lieu l'année où le clignotant a été généré, et ce pour deux raisons. Une première raison est à chercher du côté du CPAS, à savoir qu'un dossier est examiné après réception d'un clignotant et s'il y a lieu de procéder à une récupération au moyen d'un plan de paiement, la rectification par le SPP IS pourra être reçue une autre année, à savoir lorsque celle-ci est perçue. La deuxième raison se situe au niveau du SPP IS. En 2020, le SPP IS a contrôlé les clignotants envoyés jusqu'en 2018 inclus, les rectifications

réalisées par le SPP IS se rapportent donc elles aussi à cette période passée. Pour ces deux raisons, nous ne pouvons établir de lien direct entre le nombre de clignotants envoyés au cours d'une période donnée et le montant des rectifications lors de la même période.

Perspective d'avenir

Un nouveau projet d'automatisation des clignotants lancé en 2018 a été déployé en 2020. Les CPAS peuvent actuellement transmettre leur feed-back sur les clignotants directement au SPP IS grâce à une application. Cette méthode de travail contribue à un suivi plus rapide et plus efficace des clignotants, tant pour les CPAS que pour le SPP IS. Depuis septembre 2019, chaque fournisseur de logiciel est prêt à proposer ce service aux CPAS. Fin 2020, environ 170 CPAS utilisent déjà la possibilité de transmettre le feed-back via l'application. En 2021, l'inspection continuera à encourager les CPAS à activer et utiliser autant que possible l'application.

En 2021, l'accent sera à nouveau placé sur l'accompagnement supplémentaire de certains CPAS où le nombre de clignotants est trop élevé ou où l'on constate encore des problèmes de transmission du feed-back au SPP IS. L'inspection se rendra sur place quelques jours en plus pour réaliser une analyse des clignotants avec les collaborateurs et réfléchir avec eux à une solution pour réduire le nombre de clignotants et/ou les éviter.



5. ANALYSE QUALITATIVE DES INSPECTIONS

Introduction :

L'élaboration du volet « SCORE CPAS » a pour objectif l'analyse qualitative des CPAS sur l'ensemble des matières contrôlées par le Service Inspection du SPP Is. 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.

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

5.1.1. Analyse des scores octroyés tout au long de l'année 2020 par les inspecteurs pour leurs CPAS respectifs :

- Nombre de **CPAS « faibles »** avec une moyenne inférieure à 1, à savoir 0,23 (sur un maximum de 2) : 5/372 CPAS inspectés en 2020, soit **1,34 %**.
- Nombre de **CPAS « moyens »** avec une moyenne comprise entre 1 et 1,5, à savoir 1,32 (sur un maximum de 2) : 30/372, soit **8,06 %**.
- Nombre de **CPAS « bons »** avec une moyenne supérieure à 1,5, à savoir 1,81 (sur un maximum de 2) : 337/372, soit **90,60 %**.
- Nombre de **CPAS qui n'ont pas été visités en 2020 : 209/581, soit 35,97 %**. Ce pourcentage très élevé résulte essentiellement des deux périodes de confinement liées à la crise Covid-19.



5.1.2. Analyse des 4 critères du SCORE par leurs moyennes respectives :

Critères/ Moyenne	Critère 1 Disponibilité	Critère 2 Qualité	Critère 3 Respect directives	Critère 4 Respect législation
Moyenne Globale	372 CPAS sur 581	372 CPAS sur 581	372 CPAS sur 581	372 CPAS sur 581
	1,94	1,80	1,74	1,59
CPAS "faibles"	5 CPAS sur 372	6 CPAS sur 372	7 CPAS sur 372	9 CPAS sur 372
	0,31	0,33	0,24	0,43
CPAS "moyens"	8 CPAS sur 372	38 CPAS sur 372	69 CPAS sur 372	134 CPAS sur 372
	1,24	1,20	1,17	1,15
CPAS "bons"	359 CPAS sur 372	328 CPAS sur 372	296 CPAS sur 372	229 CPAS sur 372
	1,97	1,91	1,87	1,81

5.1.3. Conclusions annuelles :

5.1.3.1. En ce qui concerne l'analyse des scores pour l'année 2020 :

- Le nombre de CPAS avec un **SCORE « faible »** est en sensible augmentation puisque nous passons de 3 sur 445 en 2019, à 5 sur 372 pour l'année 2020.
- Le nombre de CPAS avec un **SCORE « moyen »** a baissé puisque nous passons de 56 sur 445 en 2019, à 30 sur 372 pour l'année 2020.
- Le nombre de CPAS avec un **SCORE « bon »** a augmenté puisque nous passons de 386 sur 445 en 2019, à 337 sur 372 pour l'année 2020.
- Le nombre de **CPAS « non-visités »** est en forte augmentation puisque nous passons de 144 sur 589 pour l'année 2019, soit 24,45 %, à 209 sur 581, soit 35,97 % des CPAS non-visités en 2020.

5.1.3.2. En ce qui concerne l'analyse des critères pour l'année 2020 :

Les moyennes des 4 critères sont de nouveau relativement stables :

- le **critère 1** (disponibilité) passant de 1,96 à **1,94** de moyenne ;
- le **critère 2** (qualité) passant de 1,87 à **1,80** de moyenne ;
- le **critère 3** (respect des directives) restant à **1,74** de moyenne ;
- le **critère 4** (respect de la législation) passant de 1,52 à **1,59** de moyenne.

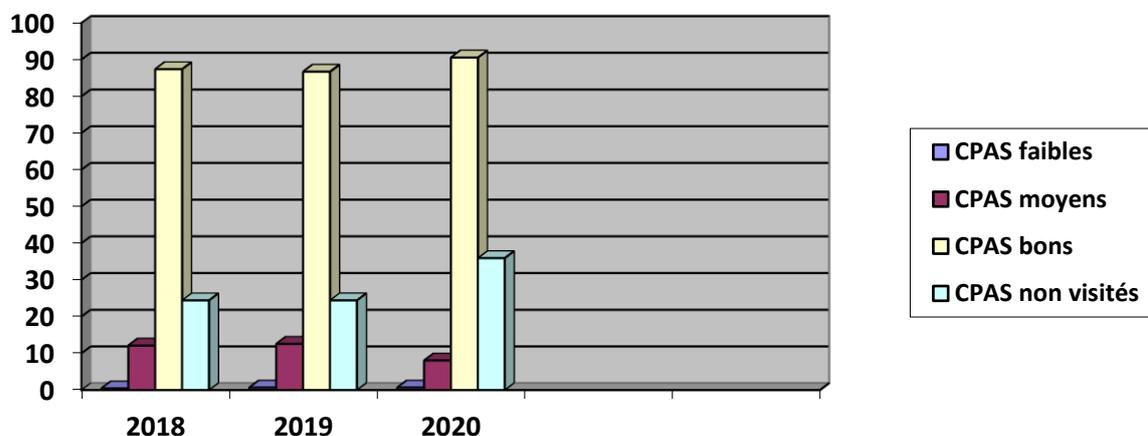
Le critère 4 présente encore et toujours la moyenne globale la plus faible.

Toutefois, cette moyenne a sensiblement augmenté pour la première fois depuis que l'analyse des « SCORES » existe, soit depuis 2009.

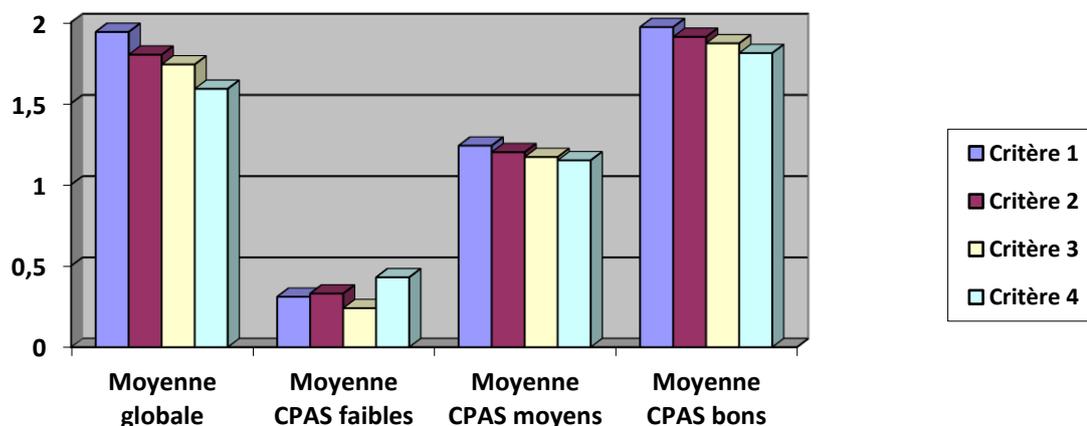
Nous attendrons l'analyse de 2021 pour l'année 2020 avant de tirer des conclusions sur cette évolution positive du critère le plus important de l'analyse SCORE.

Graphiques :

5.1.3.3. Graphique évolution du % CPAS par catégorie :



5.1.3.4. 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.

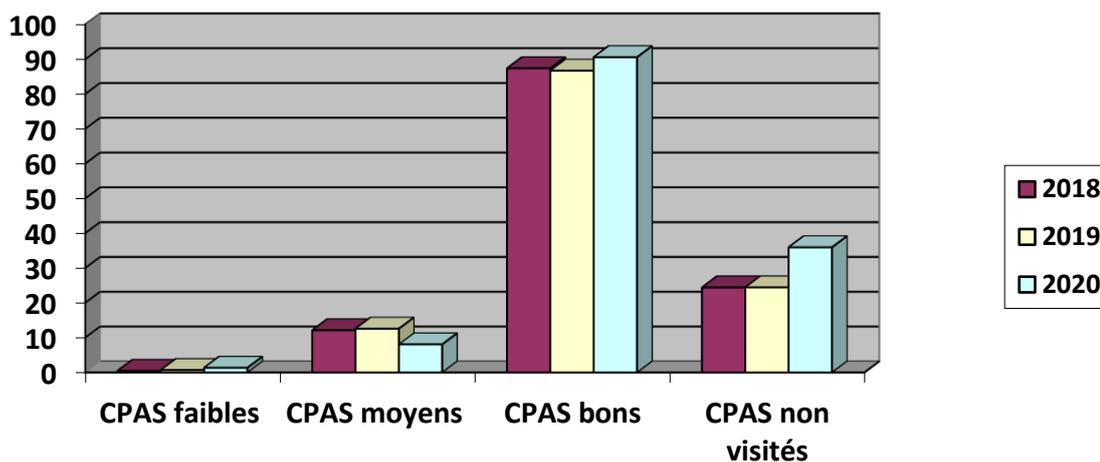
5.2. Analyse globale « SCORE » pour les 3 exercices 2018-2019-2020 :

5.2.1. Remarque importante :

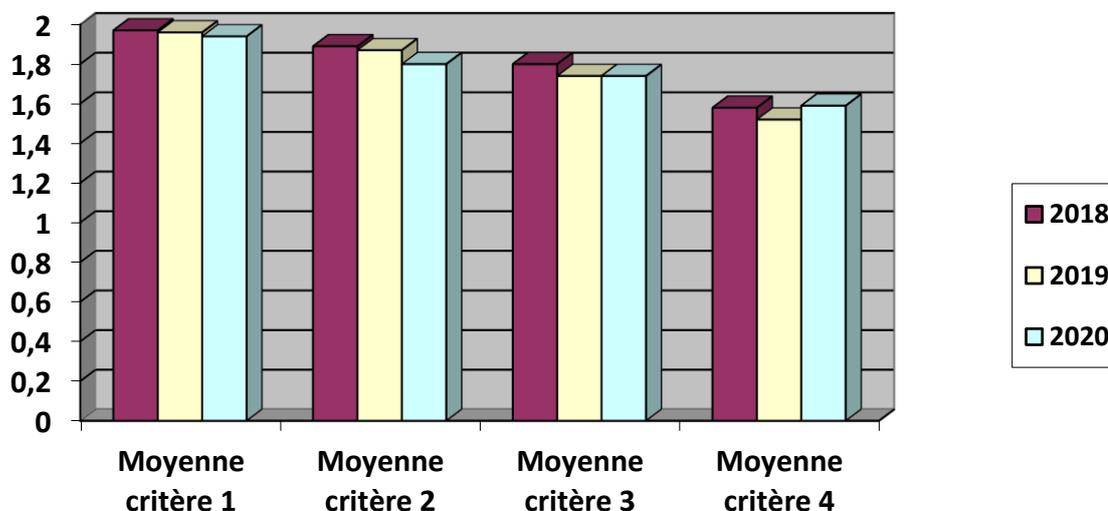
Un changement de banque de données (passage de la Balanced Score Card à MemoPoint) ne nous permet pas d'effectuer l'analyse des moyennes sur les 3 derniers exercices, dès l'instant où les données relevant des années 2018 ont été traitées via BSC, tandis que les données propres à 2019 et 2020 ont été relevées dans MemoPoint.

5.2.2. Graphiques :

5.2.2.1. Pourcentage des CPAS par catégorie par exercice pour 2018-2019-2020 :



5.2.2.2. SCORE moyen par critère par exercice pour 2018-2019-2020 :



5.3. Analyse, par matière, des « SCORE » pour l'année 2020 :

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.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette analyse effectuée par type de matière, avec un récapitulatif succinct des éléments contrôlés ainsi que le rythme auquel les inspections sont effectuées, selon la grandeur du CPAS.

Avec cette nouvelle approche plus pointue, les difficultés rencontrées, dans certaines matières plus que dans d'autres, critère par critère, apparaissent.

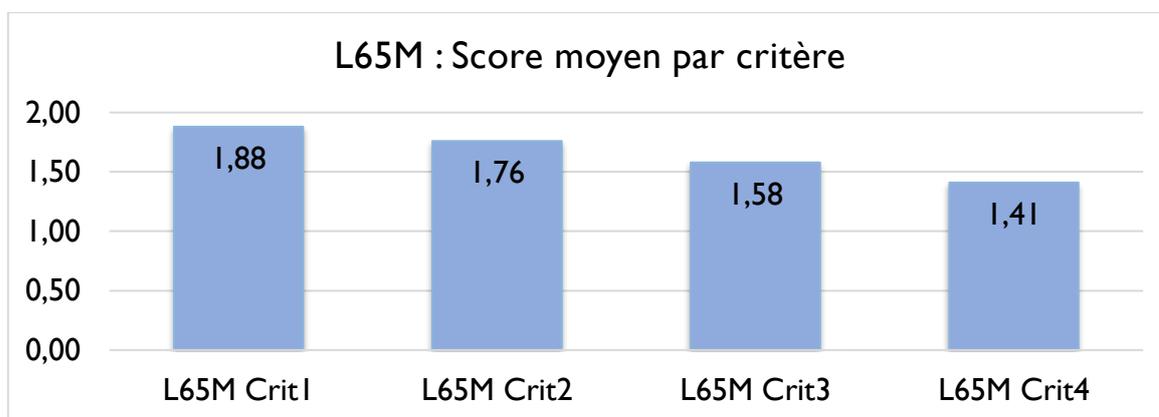
5.3.1. Contrôle des frais médicaux dans le cadre de la Loi du 02/04/1965 :

Pour cette matière, **193 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **L65M** consiste en la vérification de factures de frais médicaux et de dossiers sociaux liés à ces frais.

La cadence des visites est annuelle pour les CPAS ayant plus de 130 dossiers par an de moyenne, bisannuelle pour les CPAS ayant entre 33 et 130 dossiers par an, trisannuelle pour les CPAS ayant moins de 33 dossiers par an.

Graphique du SCORE moyen par critère pour L65M :



5.3.2. Contrôle de l'aide financière équivalente dans le cadre de la Loi du 02/04/1965 :

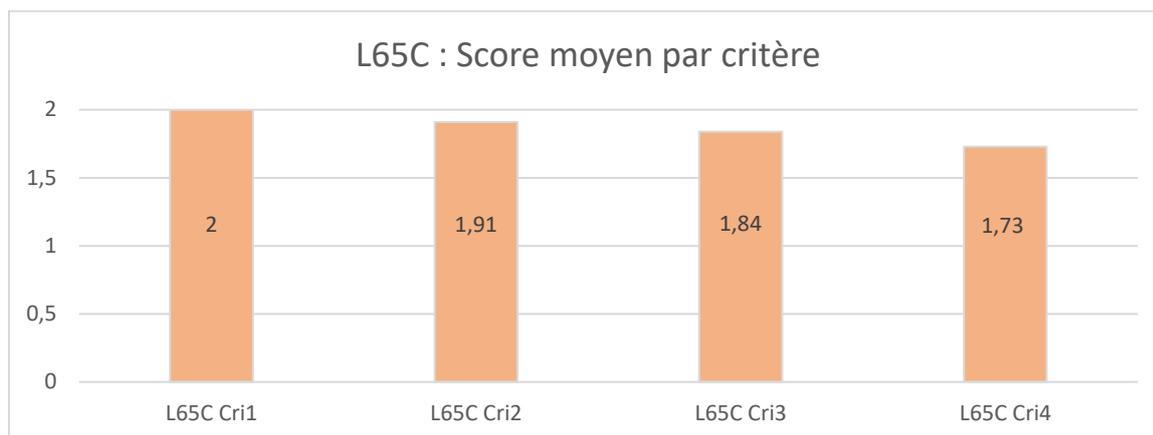
Pour cette matière, **201 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **L65C** consiste à la vérification des dépenses et recettes sur bénéficiaires relevées aux comptes CPAS.

La cadence des visites est annuelle pour les CPAS comptant plus de 1.000 dossiers/an, bisannuelle pour les CPAS comptant entre 201 et 999 dossiers/an, trisannuelle pour les CPAS comptant moins de 200 dossiers/an.



Graphique du SCORE moyen par critère pour L65C :



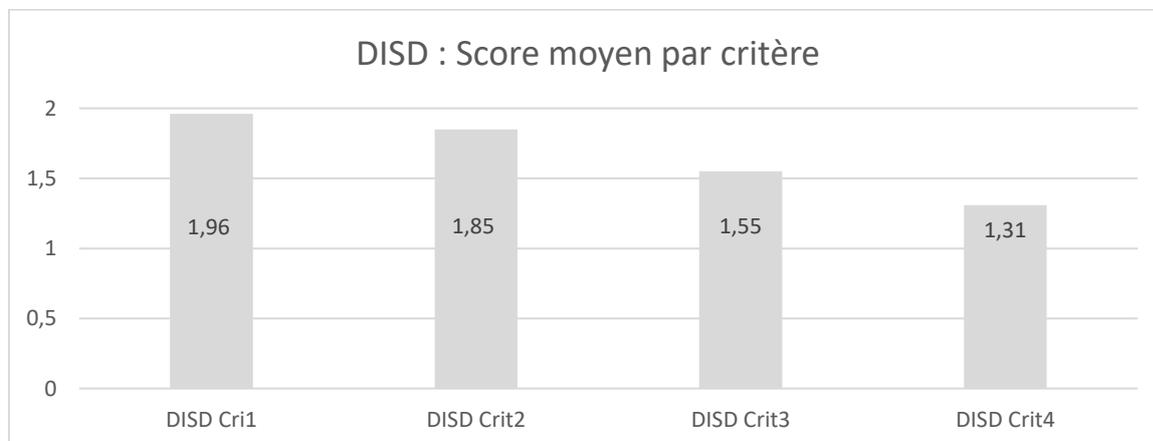
5.3.3. Contrôle des dossiers dans le cadre de la Loi du 26/05/2002 :

Pour cette matière, **223 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **DISD** consiste à l'analyse du contenu des dossiers sociaux, par la vérification des éléments juridiques et administratifs présents dans ces derniers.

La cadence des visites est annuelle pour les CPAS comptant plus de 1.000 dossiers/an, bisannuelle pour les CPAS comptant moins de 1.000 dossiers/an.

Graphique du SCORE moyen par critère pour DISD :

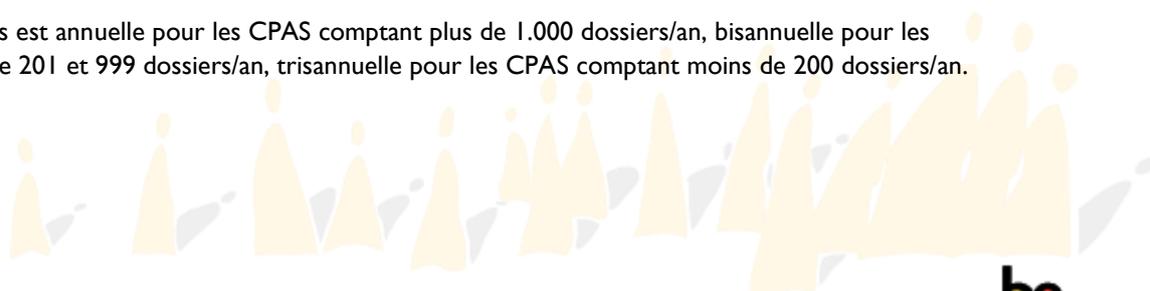


5.3.4. Contrôle du volet comptable dans le cadre de la Loi du 26/05/2002 :

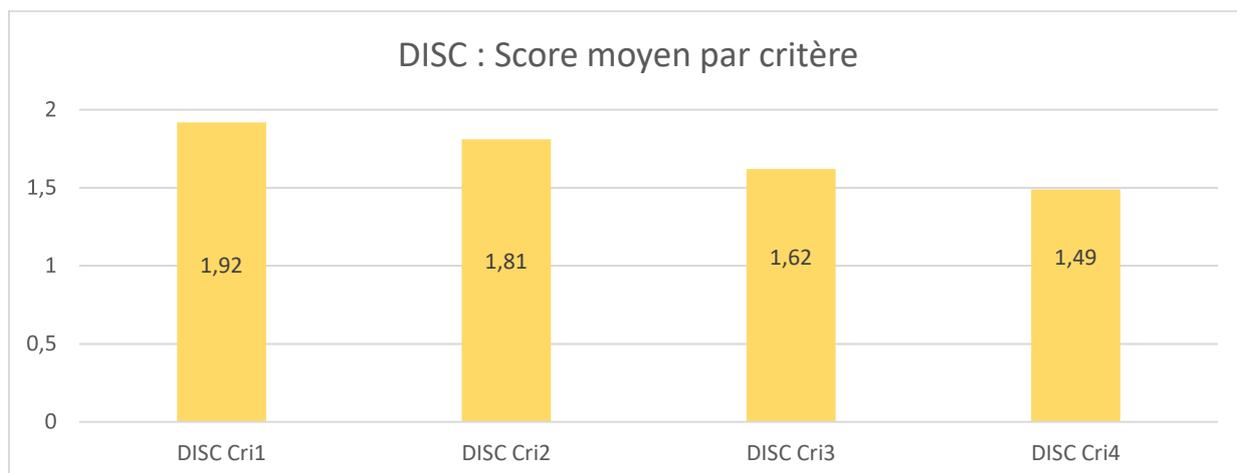
Pour cette matière, **205 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **DISC** consiste à la vérification des dépenses et recettes relevées aux comptes CPAS.

La cadence des visites est annuelle pour les CPAS comptant plus de 1.000 dossiers/an, bisannuelle pour les CPAS comptant entre 201 et 999 dossiers/an, trisannuelle pour les CPAS comptant moins de 200 dossiers/an.



Graphique du SCORE moyen par critère pour DISC :



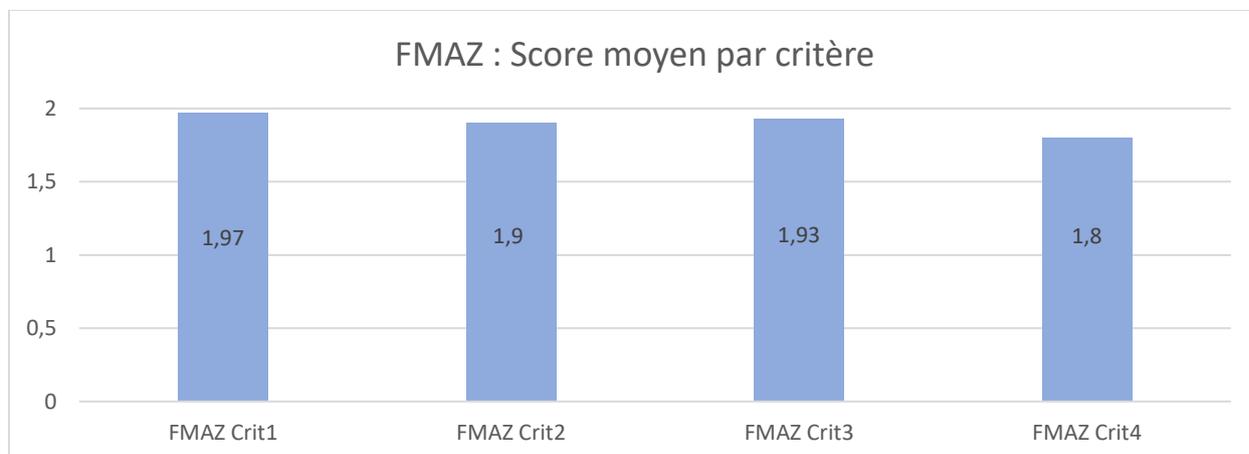
5.3.5. Contrôle du Fonds Social Mazout :

Pour cette matière, **100 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **FMAZ** consiste à la vérification de factures d'achat de combustibles éligibles (gasoil de chauffage et pétrole lampant) et de dossiers sociaux liés à ces frais.

La cadence des visites est de tous les 4 ans pour l'ensemble des CPAS, peu importe leur taille.

Graphique du SCORE moyen par critère pour FMAZ :



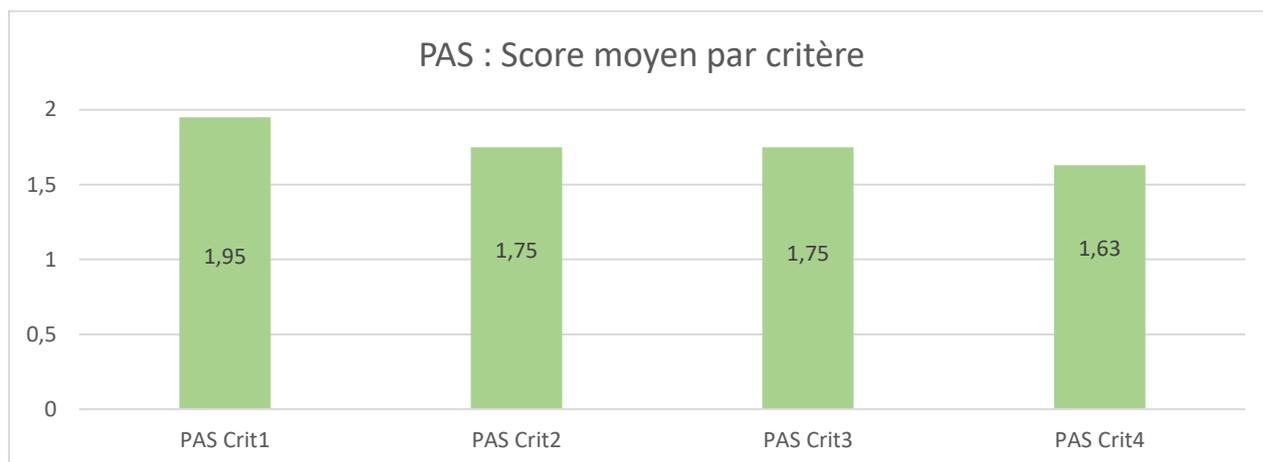
5.3.6. Contrôle du Fonds Participation et Action Sociale

Pour cette matière, faisant partie du volet intégrant « Rapport Unique », **167 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **PAS** consiste à la vérification des factures et dossiers des activités réalisées ainsi que d'éventuels frais de personnel déclarés dans le Rapport Unique.

La cadence des visites est trisannuelle pour l'ensemble des CPAS, peu importe leur taille.

Graphique du SCORE moyen par critère pour PAS :



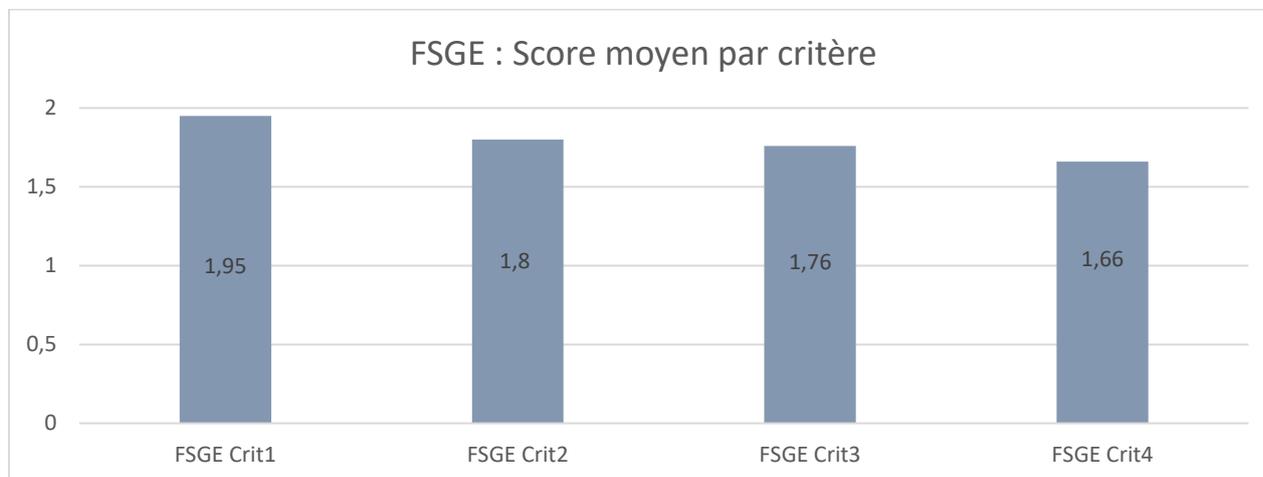
5.3.7. Contrôle du Fonds Social Gaz Electricité

Pour cette matière, faisant partie du volet intégrant « Rapport Unique », **167 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **FSGE** consiste à la vérification des factures énergétiques impayées, des activités préventives et des frais de personnel déclarés dans le Rapport Unique.

La cadence des visites est trisannuelle pour l'ensemble des CPAS, peu importe leur taille.

Graphique du SCORE moyen par critère pour FSGE :

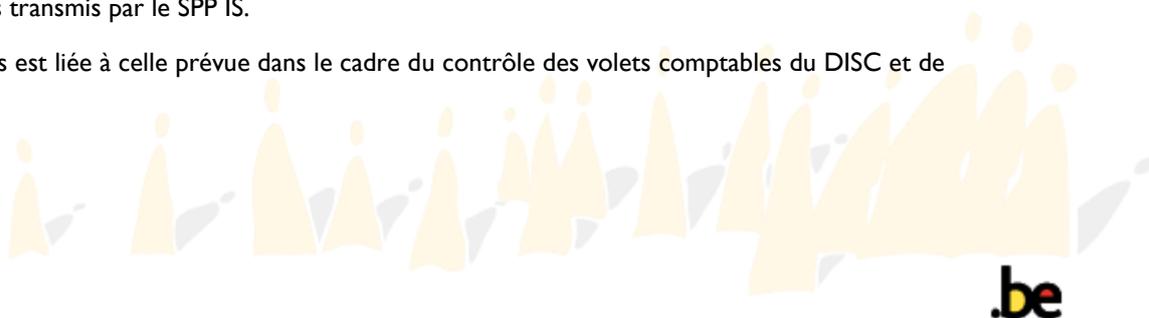


5.3.8. Contrôle des Clignotants – Alertes liés au flux BCSS

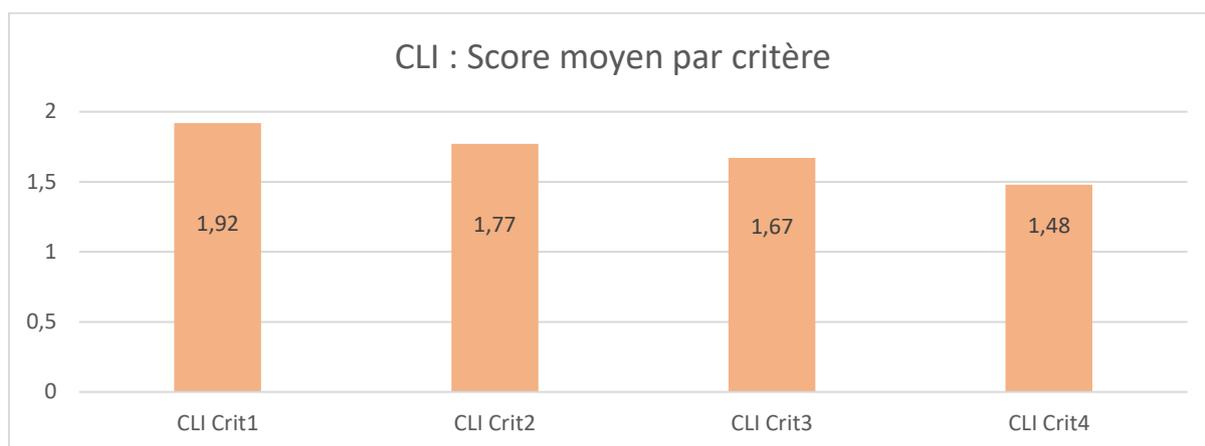
Pour cette matière, **196 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **CLI** consiste à la vérification des codes reçus en retour des CPAS sur base des listes semestrielles de clignotants-alertes transmis par le SPP IS.

La cadence des visites est liée à celle prévue dans le cadre du contrôle des volets comptables du DISC et de L65C.



Graphique du SCORE moyen par critère pour CLI :



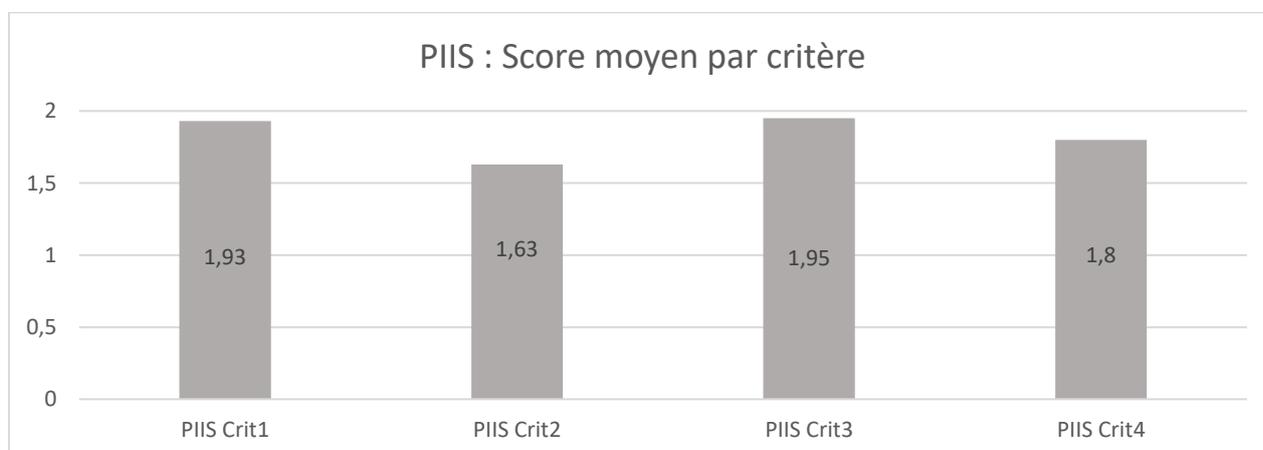
5.3.9. Contrôle du volet PIIS – DIIS

Pour cette matière, faisant partie du volet intégrant « Rapport Unique », **167 CPAS** ont été inspectés durant l'année 2020.

Le contrôle **PIIS** consiste à la vérification des activités, de la comptabilité ainsi que des frais de personnel déclarés dans le Rapport Unique.

La cadence des visites est trisannuelle pour l'ensemble des CPAS, peu importe leur taille.

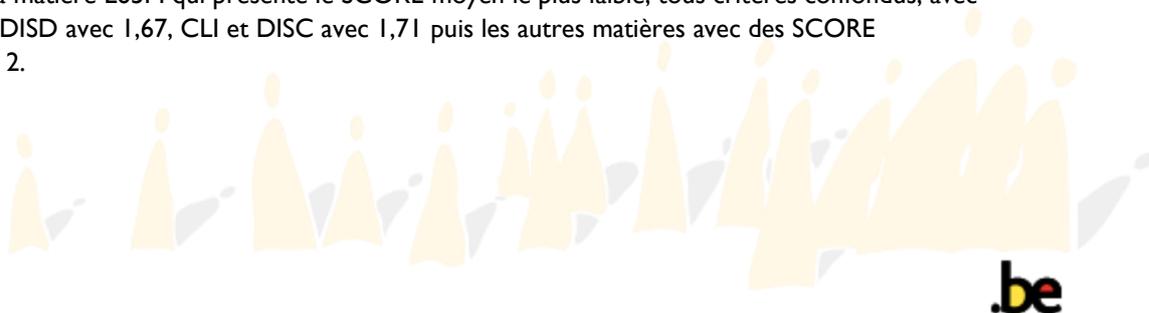
Graphique du SCORE moyen par critère pour PIIS :



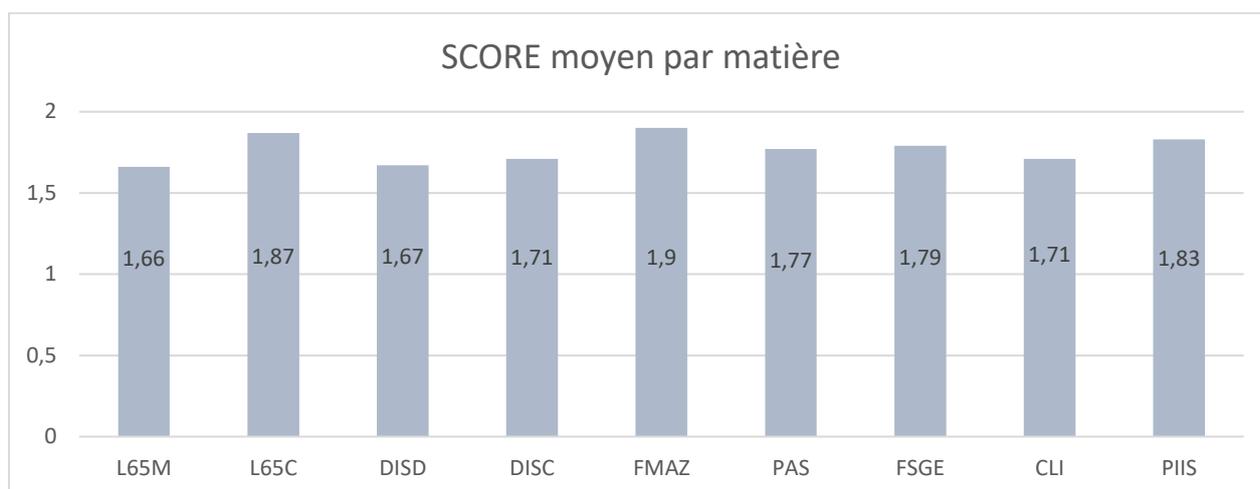
5.3.10 Conclusions

En ce qui concerne le SCORE moyen par matière :

Il apparaît que c'est la matière L65M qui présente le SCORE moyen le plus faible, tous critères confondus, avec 1,66 sur 2, suit alors DISD avec 1,67, CLI et DISC avec 1,71 puis les autres matières avec des SCORE supérieurs à 1,75 sur 2.



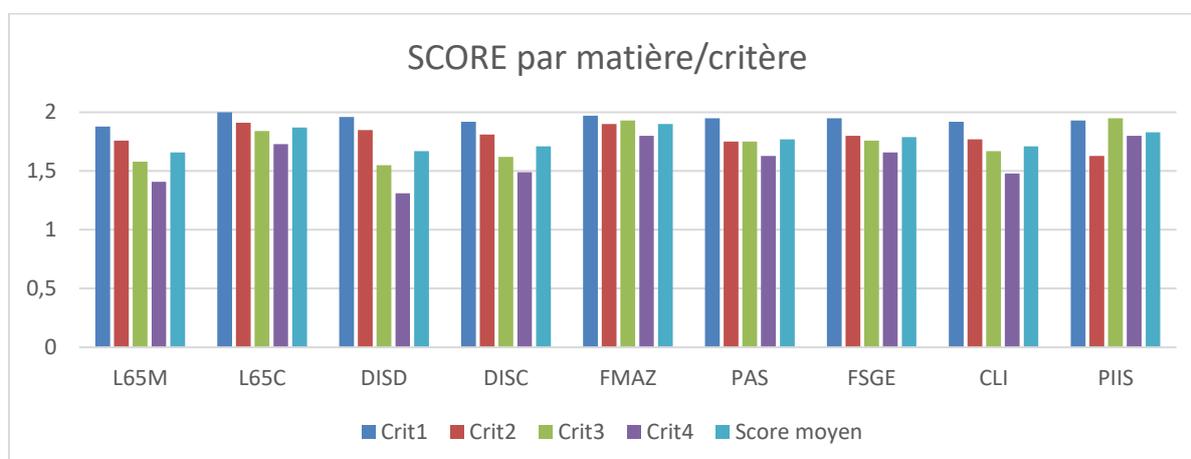
Graphique du SCORE moyen par matière :



En ce qui concerne le SCORE par critère :

L'approche réalisée par matière, des différents critères formant le SCORE, confirme de nouveau que le critère 4 est le plus faible, toutes matières confondues.

Graphique du SCORE moyen par matière :



6. ANALYSE DES PROCESSUS

I. Contexte.

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.

2. Conclusions des analyses réalisées en 2020.

a. Objectifs réalisés/processus :

Sur les 32 analyses de processus réalisées en 2020, les objectifs liés à chaque processus ont été appréciés (*atteint, atteint avec des réserves, partiellement atteint ou non atteint*).

Les processus, dont les objectifs sont le plus souvent atteints, sont : **la notification et la correction de la subvention** demandée au SPP Is (16 CPAS sur 32), **l'orientation de la demande** vers une autre institution (15 CPAS) et **la demande des subventions** au SPP Is (13 CPAS).

Les processus suivants sont atteints avec une réserve émise par l'auditeur : **l'orientation d'une demande** (11 CPAS sur 32), **les droits constatés et la récupération** (10 CPAS) et **la décision et le paiement** (9 CPAS).

Les objectifs partiellement atteints concernent : **la réception d'une demande et l'enquête sociale** (20 CPAS sur 32), **la décision et le paiement** (16 CPAS) et **les PIIS et le transfert d'une demande** vers un autre CPAS (15 CPAS).

Le processus **PIIS et correction de la subvention** demandée au SPP Is ne sont pas atteints dans 3 CPAS sur 32.

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 sera donnée d'ici la prochaine analyse.

Constats effectués par l'équipe francophone :

En moyenne, **7 risques sont identifiés comme prioritaires** dans le plan d'action. Le nombre minimum de risques identifiés comme prioritaires était de 4 risques, le nombre maximum était de 11. Sur les 20 plans d'action élaborés, 2 plans d'actions comptaient moins de 5 risques identifiés comme prioritaires, 17 plans d'actions en comptaient 5 à 9, et 1 plan d'actions en comptait 10 et plus .

12 processus font l'objet d'une analyse. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **6 processus différents**. Le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 4, le nombre maximum était de 8 processus différents.

Les processus les plus impactés par les risques repris dans les plans d'action sont **les PIIS** (23 risques sur les 137 relevés dans les plans d'actions), et **la réception d'une demande et l'enquête sociale** (20 risques sur les 137 relevés dans les plans d'actions).

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 ensuite le processus de **transfert d'une demande** vers un autre CPAS **et de droits constatés et de récupération** (4 risques sur les 137 relevés dans les plans d'actions).

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.

Constats effectués par l'équipe néerlandophone :

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 12. Sur les 12 plans d'action élaborés, 1 plan d'actions comptait moins de 5 risques identifiés comme prioritaires, 10 plans d'actions en comptaient 5 à 9, et 1 plan d'actions en comptait 10 et plus .

12 processus font l'objet d'une analyse dans les 12 CPAS. Les risques identifiés comme prioritaires avaient un impact, toujours en moyenne, sur **6 processus différents**. Le nombre minimum de processus différents impactés par ces risques était de 2, le nombre maximum était de 10 processus différents.

Les processus les plus impactés par les risques repris dans les plans d'action sont **la réception d'une demande** (16 risques sur les 86 relevés dans les plans d'actions) et **l'enquête sociale et le paiement** (14 risques sur les 86 relevés dans les plans d'actions).

Les processus les moins impactés par les risques identifiés comme prioritaires étaient le processus de **notification et de transfert d'une demande** vers un autre CPAS (2 risques sur les 86 relevés dans les plans d'actions), et ensuite les processus d'**orientation** du demandeur vers une autre institution et de **demande des subventions** auprès du SPP Is (3 risques sur les 86 relevés dans les plans d'actions).

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 21 CPAS au cours de l'année 2020.

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 mais pour lesquels les rapports d'inspection effectués plus récemment pointent des dysfonctionnements. L'objectif est de renforcer le dialogue avec le CPAS et d'assurer un suivi régulier des recommandations.

Les plans d'actions ont été mis en œuvre intégralement dans 8 CPAS et partiellement dans 13 CPAS.

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

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 37.50% et 78%** : 4 CPAS comptent entre 37.50 et 50% de personnel social, 13 CPAS en comptent entre 51 et 60%, 11 CPAS en comptent entre 61 et 70%, 4 CPAS en comptent plus de 70%.

16 CPAS sur 32 comptent parmi leur personnel social des AS dites « spécifiques », à savoir qui traitent une ou plusieurs matières particulières. 16 CPAS comptent uniquement des AS dites « polyvalentes » qui traitent toutes les matières du SPP Is.

17 CPAS sur 32 ont désigné un responsable du service social ce qui permet d'avoir un référent en matière de législation et d'assurer une harmonisation dans le traitement des dossiers.

Les CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse des processus en 2020, comptent **en moyenne 0.95 ETP** Direction générale et **0.69 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 40%** : 2 CPAS ne comptent pas de personnel administratif et financier, 18 CPAS en comptent entre – **de 20%**, 12 CPAS en comptent entre 20 et 40%. Toutefois, les résultats des analyses démontrent que les assistants sociaux effectuent de nombreuses tâches administratives.

