|  |
| --- |
| spw_soc_fr.pngDirection générale opérationnelle Intérieur et Action socialeDépartement de l’Action socialeDirection de l’Action sociale |
| Manuel du service d’inspection |
| **SERVICES D’INSERTION SOCIALE (SIS)** |

## Contrôle des Services d’insertion sociale

La législation concernant les services d’insertion sociale (SIS) se trouve dans :

* le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (CWASS) : articles 48 à 65 ;
* le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé (CRWASS) : articles 13 à 36.

Le Code réglementaire fixe les conditions d'agrément et d'octroi de subventions aux SIS.

Le contrôle est réalisé à 6 niveaux :

* l’institution ;
* le personnel et les frais de fonctionnement ;
* le public cible ;
* les activités de groupe ;
* le/les partenariat(s) ;
* les évaluations et réunions.

Des visites de contrôle de fonctionnement de service ont lieu tous les 2 ans et peuvent être planifiées à n’importe quel moment de l’année, y compris à l’improviste.

Toutefois, une institution est contrôlée chaque année lorsque le service d’inspection estime un risque élevé dans son tableau de bord. La hiérarchie peut bien évidemment prendre en compte d’autres critères.

Chaque inspection donne lieu à une notification reprenant les remarques et recommandations formulées par le service d’inspection de la Direction de l’Action sociale.

**A. L’institution**

Cette première partie consiste à :

* lister les représentants légaux ;
* prendre en compte les dernières modifications statutaires ;
* relever les coordonnées des institutions contrôlées et les attestations de sécurité incendie ;
* et veiller à la bonne application du décret dit mixité.

**Attestation de sécurité incendie.**

Conformément à l’article 21, 9° du CRWASS et aux circulaires des 21 février 2014 et 11 janvier 2018, les SIS doivent disposer d’une attestation de sécurité incendie pour tous les locaux au sein desquels se déroulent les activités.

Remarque : les activités dont il est question se rapportent aux activités de groupe récurrentes et périodiques. Ce sont donc les locaux des ateliers du SIS qui sont visés par cet article.

**Décret dit mixité.**

Pour rappel, le décret du 9 janvier 2014 est destiné à promouvoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les conseils d’administration :

* des organismes privés (= les associations sans but lucratif [A.S.B.L.]) agréés par la Région wallonne ;
* des organismes privés (= les A.S.B.L.) candidats à l’agrément.

Seules sont prises en compte les personnes physiques et les personnes morales de droit privé représentées par un mandataire ou un tiers agissant en qualité de représentant de celles-ci.

Dans les deux cas, si l’A.S.B.L. est fondée ou administrée par au moins une personne morale de droit public, le décret n’est pas d’application.

Le service d’inspection vérifiera donc que le conseil d’administration des organismes privés mentionnés ci-dessus se compose au maximum de deux tiers de membres de même sexe.

La règle de la mixité, les délais pour s’y conformer, les dérogations, les sanctions, les mesures abrogatoires et les mesures d’évaluation et d’adaptation sont expliquées dans la circulaire du 05 juin 2014.

**B. Le personnel et les frais de fonctionnement**

Les articles 29 à 32 du CRWASS portent sur les frais de personnel et les articles 33 et 34 sont relatifs aux subventions pour les frais de fonctionnement.

Les subventions en frais de personnel et de fonctionnement sont contrôlées par les services internes de la Direction de l’Action sociale et sur la base des pièces justificatives suivantes :

* la déclaration sur l’honneur ;
* l’exportation eComptes pour les Centres Publics d’Action sociale (C.P.A.S.) ;
* le décompte récapitulatif pour les A.S.B.L. et les associations Chapitre XII ;
* les comptes individuels patronaux.

Bien que les services internes peuvent réclamer des informations et documents complémentaires si nécessaire, c’est le principe de confiance qui est d’application pour établir le calcul du solde de l’année de subvention N.

Ces pièces justificatives doivent être transmises pour **le 1er mars au plus tard** de l’année N+1 sur l’adresse générique suivante : **sis.dgo5@spw.wallonie.be** .

Toutefois, le service d’inspection peut effectuer des contrôles a posteriori au sein des SIS afin de vérifier que les données communiquées à l’administration sont à la fois effectives et éligibles à la subvention.

1. **Le personnel subventionné du SIS**

Lors d’un contrôle sur place, le service d’inspection contrôlera :

* les noms et prénoms des travailleurs sociaux subventionnés et communiqués dans le formulaire de demande de subvention ;
* les diplômes et leur conformité, ainsi que les contrats des travailleurs affectés et subventionnés au SIS ;
* le régime d’embauche au sein de l’institution ;
* le taux d’affectation au SIS ;
* le statut ;
* et les éventuels subsides autre que la subvention du SIS (Exemple : APE, Maribel, FSE, etc).
1. **Le personnel affecté au SIS, autres subsides ou sur fonds propres**

Par rapport au point précédent, il s’agit ici de prendre en considération l’ensemble du personnel affecté au SIS mais ne faisant pas l’objet d’une subvention SIS.

A titre d’information, les points suivants seront examinés :

* les noms et prénoms des travailleurs sociaux affectés au SIS mais non subventionnés par la subvention SIS ;
* les diplômes ;
* le régime d’embauche au sein de l’institution ;
* le taux d’affectation au SIS.

**Exemple :** Madame X est une assistante sociale. Elle est engagée au sein de l’institution à concurrence d’un équivalent temps plein (ETP) dont :

* ½ ETP en tant qu’agent statutaire pour le service de médiation de dettes ;
* ½ ETP en tant qu’agent contractuel dont : ¼ ETP sur le SIS en tant qu’agent subventionné SIS et avec un point APE et ¼ ETP sur l’insertion socioprofessionnelle.

Personnel affecté et subventionné SIS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nom - prénom*** | ***Diplôme*** *(art. 15 du CR)* | ***Régime d’embauche (ETP) au sein de l’établissement*** | ***Taux d’affectation dans le SIS (%)*** | ***Statut*** | ***Subside(s) : APE, Maribel, …*** |
| Madame X | Assistante sociale (A.S.) | 1 ETP | 25% | Agent contractuel (A.C) | APE (1 point) |

Personnel affecté au SIS, autres subsides ou sur fonds propres

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nom - prénom*** | ***Diplôme*** | ***Régime d’embauche (ETP) au sein de l’établissement*** | ***Taux d’affectation dans le SIS (%)*** |
| / |  |  |  |

En janvier de l’année N+1, l’institution décide d’affecter Madame X uniquement sur le SIS dont :

* ½ ETP en tant qu’agent contractuel et subventionné entièrement par le SIS (donc sans autres subsides) ;
* et ½ ETP en tant qu’agent statutaire affecté et non subventionné en SIS.

Personnel affecté et subventionné « SIS »

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nom - prénom*** | ***Diplôme*** | ***Régime d’embauche (ETP) au sein de l’établissement*** | ***Taux d’affectation dans le SIS (%)*** | ***Statut*** | ***Subside(s) : APE, Maribel, …*** |
| Madame X | A.S. | 1 ETP | 50% | A.C. | / |

Personnel affecté au SIS, autres subsides ou sur fonds propres

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nom - prénom*** | ***Diplôme*** | ***Régime d’embauche (ETP) au sein de l’établissement*** | ***Taux d’affectation dans le SIS (%)*** |
| Madame X | A.S. | 1 ETP | 50% |

1. **Formation**

Le personnel affecté et subsidié pour un SIS doit suivre une formation liée aux actions d’insertion sociale visées par les articles 48 à 56 du CWASS avec un minimum de 15 heures par an (article 16 du CRWASS).

Lors du contrôle, pour chaque travailleur social faisant l’objet d’une subvention SIS, les points suivants seront analysés :

* le nombre d’heures de formation suivies : chaque travailleur social subventionné du SIS doit avoir au minimum 15 heures de formation ;
* la preuve du suivi des formations (par exemple : attestation) ;
* les types de formations suivies : intitulé des formations.

Remarque : les formations doivent être en lien avec l’insertion sociale au sens large ou en rapport avec la problématique des actions de l'insertion sociale.

Sont notamment exclus : les colloques, les conférences et les tables rondes.

1. **Volontariat**

Certains SIS font parfois appel à des collaborateurs bénévoles pour encadrer les participants lors des activités collectives et/ou communautaires.

Si tel est le cas, l’article 20 du CRWASS mentionne que le responsable du service ou la personne qu’il délègue doit organiser, préalablement à l’engagement de tout collaborateur bénévole, un entretien avec celui-ci afin de prendre connaissance de son parcours professionnel ou individuel.

Les pièces justificatives suivantes devront être présentées au service d’inspection :

* l’évaluation annuelle du collaborateur bénévole ;
* le contrat précisant les droits et devoirs des parties signataires.

Ce contrat doit contenir des dispositions relatives notamment aux modalités d’assurance, au public visé, aux horaires de travail et au règlement d’ordre intérieur.

**C. LE PUBLIC CIBLE**

Le public cible est constitué de personnes majeures, en situation d’exclusion, confrontées ou susceptibles d’être confrontées à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d’exercer les droits reconnus par l’article 23 de la Constitution[[1]](#footnote-1) et, en outre qui ne sont pas en mesure de bénéficier d’un dispositif d’insertion socioprofessionnelle (article 49 du CWASS)

1. **Sélection du public cible**

Le service d’inspection doit pouvoir constater que les personnes qui participent à des ateliers du SIS font bien partie du public cible.

Selon l’article 14 du CRWASS, le public cible doit :

* pouvoir être identifié sur la base des critères de l’article 49 du CWASS ;
* bénéficier d’un dossier individuel tel que prévu à l’article 19 du CRWASS.

Le service d’inspection vérifiera si le SIS :

* identifie le public cible (par exemple : évaluation préalable du profil du candidat par rapport à la définition du public cible);
* crée des dossiers individuels par chaque bénéficiaire du SIS.
1. **La règle des 80-20%**

L’article 14 du CRWASS prévoit que dans tout groupe pris en charge par un SIS, le nombre de personnes qui ne constituent pas des bénéficiaires au sens de l’article 49 du CWASS ne peut dépasser 20%.

Pour vérifier le respect de la règle des 80-20%, il convient de tenir à jour :

* les dossiers individuels ;
* les listes de présence pour chaque atelier.

(Il est vivement conseillé que les fiches de présence soient signées par les participants ou attestées par le travailleur social du SIS.)

1. **Participation au SIS sous quelle forme ?**

Idéalement, la meilleure manière d’intégrer un SIS pour un usager est la base volontaire.

Toutefois, la participation aux activités d’un SIS peut également être soumise à une convention ou un contrat tel que le projet individualisé d’intégration sociale (PIIS).

Le service d’inspection sera particulièrement attentif à :

* la forme et le type de convention, contrat ou tout autre document ;
* à la sanction éventuellement prévue dans celui/celle-ci ;
* et aux modalités de l’application de la sanction.

Remarque : lorsque la participation à un SIS est reprise dans un contrat sous la forme d’un PIIS, il ne revient pas à l’administration de remettre en question la sanction prévue à l’article 30§2 de la loi du 26 mai 2002.

Néanmoins, s’il apparaît à l’examen d’un dossier que les règles de procédure d’une sanction administrative ne sont pas respectées et/ou qu’une sanction a été prise de façon abusive, disproportionnée et insuffisamment, voire erronément motivée, l’administration en informera le SPP Intégration sociale.

**D. LES ACTIVITES DE GROUPE**

1. **Description du calendrier des activités en cours**

Cette partie consiste à établir une brève description du calendrier des activités en cours et reprendra les éléments suivants :

* les intitulés de tous les ateliers ;
* une brève description de ceux-ci ;
* le nombre d’heures par semaine pour chaque atelier ;
* le nombre moyen des participants pour chaque atelier  (au minimum 4 participants suivant la recommandation de la Commission wallon de l’Action sociale);
* les remarques éventuellement à prendre en considération.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intitulé de l’atelier** | **Brève description** | **Nombre d’heures par semaine** | **Le groupe est-il composé d’au moins 4 participants** | **Remarque(s)** |
|  |  |  | oui [ ]  non [ ]  |  |
|  |  |  | oui [ ]  non [ ]  |  |
|  |  |  | oui [ ]  non [ ]  |  |
|  |  |  | oui [ ]  non [ ]  |  |
|  |  |  | oui [ ]  non [ ]  |  |

Cette vue d’ensemble permet de vérifier que :

* pour une subvention d’un ETP, le SIS justifie au moins 19 heures consacrées au travail de groupe par semaine (article 29 2° du CRWASS) ;
* pour une subvention d’½ ETP, le SIS justifie au moins 8 heures consacrées au travail de groupe par semaine (avis rendu par la Commission wallonne de l’Action sociale [CWAS]) ;
* les activités des ateliers sont bien orientées vers l’insertion sociale ;
* la fréquentation effective des ateliers.

Remarque**:** nombre minimum de personnes inscrites à un SIS et nombre minimum de participants à un SIS.

Selon l'avis de la CWAS,  " un SIS n'existe pas en dessous de 10 inscrits et un groupe n'existe pas en dessous de 4 personnes".

1. **Les dispositifs**

A titre d’information, le service d’inspection constatera sur place si les SIS utilisent pour les activités de groupe :

* des listes de présence ;
* des fiches pédagogiques ;
* d’autres dispositifs.

**Les listes de présence**

Elles permettent de vérifier à la fois la régularité des bénéficiaires du SIS et le taux de fréquentation de chaque atelier.

**Les fiches pédagogiques.**

Elles sont utiles pour :

* déterminer et clarifier les objectifs des ateliers ;
* définir les compétences et les savoirs ;
* maîtriser des situations didactiques ;
* donner des informations aux personnes ;
* etc.

Les fiches pédagogiques constituent également un aide mémoire pour le travailleur social du SIS et est nécessaire pour toute personne qui effectuera son remplacement provisoire ou définitif.

1. **Activité(s) vue(s)**

Le jour de l’inspection ou à une autre date, les inspecteurs peuvent assister à un atelier afin de vérifier si celui-ci est en adéquation avec la réglementation portant sur l’insertion sociale.

**E. PARTENARIAT**

Les SIS ont pour obligation d’établir des collaborations et travailler en partenariat avec les services et institutions nécessaires à l’accomplissement de leurs missions (article 52, 11° du CWASS) et il s’agit d’une des conditions pour être agréé en tant que SIS.

Le service d’inspection listera donc les collaborations et partenariats effectifs mis en place par le SIS (en amont, pendant et en aval).

**F. EVALUATIONS - REUNIONS**

Le système des évaluations tant individuelles que collectives et des réunions représente un des piliers de la réglementation des SIS.

D’une part les évaluations et les réunions sont indispensables pour s’assurer que les objectifs et projets personnels des bénéficiaires du SIS soient périodiquement suivis et adaptés si nécessaire, d’autre part elles permettent aux travailleurs sociaux de s’assurer que les ateliers soient ajustés à leurs besoins.

1. **Le dossier de suivi individuel par bénéficiaire**

Lors de son entrée dans le SIS, le travailleur social doit constituer un dossier de suivi individuel.

Un dossier doit être établi pour chaque bénéficiaire et en collaboration avec lui (article 19 du CRWASS).

Lors de l’inspection, le travailleur social devra fournir à la fois la liste actualisée des bénéficiaires du SIS et les dossiers y afférents.

A partir de cette liste, cinq bénéficiaires du SIS seront sélectionnés au hasard et les inspecteurs vérifieront l’existence des dossiers et leur contenu.

Pour rappel, le suivi individuel est tout aussi important que les activités de groupe. Un SIS doit donc être particulièrement attentif à apporter un suivi individuel de qualité pour chaque bénéficiaire du SIS.

1. **Le suivi individuel par bénéficiaire**

Pour chaque dossier sélectionné, les points suivants seront passés en revue :

* l’anamnèse (à titre d’information) ;
* les objectifs du bénéficiaire du SIS ;
* son/ses projet(s) individuel(s) ;
* les évaluations individuelles ;
* la périodicité des évaluations individuelles.

Sur la base de ces éléments, il sera possible de déterminer si le SIS :

* réalise un accompagnement social individuel complémentaire au travail social collectif (article 51 5° du CWASS);
* évalue l’adéquation entre les attentes du bénéficiaire du SIS et les actions menées par le service;
* accompagne et oriente les bénéficiaires vers un service plus adéquat s’il y a lieu en vue de la résolution de leurs problèmes sociaux;
* propose au bénéficiaire, en concertation avec lui, un accompagnement dans la construction d’un projet personnel social, culturel, ou professionnel ;
* informe le bénéficiaire des dispositifs existants en matière d’insertion socioprofessionnelle (les démarches entreprises auprès de ceux-ci sont consignées dans le dossier individuel).

Le suivi individuel s’inscrit dans une dynamique de mise en projet et est établi sous forme de parcours d’insertion.

Le travailleur social doit donc tenir compte du fait que le SIS n’est qu’un lieu de passage.

Dès leur entrée dans un SIS, le travailleur social doit annoncer à chaque bénéficiaire qui intègrera le SIS qu’une sortie du SIS sera prévue.

1. **Les évaluations formatives collectives**

L’article 18 du CRWASS impose au travailleur social d’effectuer, au moins une fois tous les trois mois, une évaluation collective formative avec les bénéficiaires.

L’évaluation est destinée à:

* mesurer l’indice de satisfaction des bénéficiaires;
* établir un bilan des actions menées et envisager leurs perspectives d’évolution;
* identifier les difficultés rencontrées et proposer des solutions ;
* vérifier l’adéquation des activités proposées aux besoins et attentes des bénéficiaires.

Le service d’inspection vérifiera donc que pour chaque activité de groupe il existe des évaluations trimestrielles, ainsi que leur contenu.

1. **Les réunions d’équipe**

L’article 17 du CRWASS oblige le travailleur social à tenir, au moins une fois tous les mois, une réunion d’équipe rassemblant les membres du personnel concourant à l’exercice des actions visées par les articles 48 à 65 du CWASS.

Cette réunion a pour objet, notamment:

* d’examiner et d’orienter les demandes pouvant être prises en charge par plusieurs membres du personnel ou par une association ou une institution répondant mieux aux besoins des bénéficiaires;
* de coordonner l’action des membres du personnel;
* de suivre l’évolution des personnes prises en charge.

Lors du contrôle, le service d’inspection doit disposer d’une traçabilité des réunions d’équipe mensuelles. La tenue d’un procès-verbal semble donc incontournable.

1. ***Article 23 de la Constitution belge****: chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.*

*A cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice.*

*Ces droits comprennent notamment :*

*1° le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective;*

*2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique;*

*3° le droit à un logement décent;*

*4° le droit à la protection d'un environnement sain;*

*5° le droit à l'épanouissement culturel et social.*

*6° le droit aux prestations familiales.* [↑](#footnote-ref-1)