



**SPW Intérieur et Action sociale**

**Département de l'Action sociale**

Direction de l'Action sociale

# Manuel de l'Inspection

---

Partie SMD

# I. Contrôle des Services de médiation de dettes

Le contrôle est réalisé à 2 niveaux:

- le fonctionnement du service dont le personnel ;
- la demande de subvention (sur un échantillonnage de dossiers).

Dans la mesure du possible, ces 2 contrôles sont regroupés.

Toutefois, en cas de dysfonctionnement ou de risque détectés par l'Inspection, des inspections portant uniquement sur le fonctionnement d'un service peuvent être planifiées à n'importe quel moment de l'année.

Chaque inspection donne lieu à une notification, reprenant les remarques et recommandations portant sur le fonctionnement du service, ainsi qu'un tableau récapitulatif du contrôle des données contenues dans la demande de subvention.

## **A. LE DECRET « MIXITE »**

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) agréés par la Région wallonne;
- et 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'ASBL est fondée ou administrée par au moins une personne morale de droit public, le décret n'est pas d'application.

L'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 FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

### **1. Le personnel**

#### Le travailleur social

L'inspection vérifie :

- si le service agréé a bien affecté à la médiation de dettes au moins un travailleur social disposant d'une formation spécialisée (ou d'une dérogation avant 2007) ;
- les diplômes, attestations de formation, contrats du/des travailleurs affecté(s) à la médiation de dettes (mise à disposition des inspecteurs/trices) et leur conformité.

En cas d'absence éventuelle du médiateur, le service agréé devra expliquer les dispositions prises pour palier à celle-ci.

#### Le juriste

L'inspection contrôle :

- si le service agréé:
  - occupe un licencié en droit qui dispose d'une formation spécialisée (ou avant le 1/1/2014 d'une attestation du bâtonnier justifiant l'expérience utile de 3 ans dans le surendettement) ;
  - ou est conventionné avec un Docteur, licencié ou maître en droit qui dispose d'une formation spécialisée (ou avant le 1/1/2014 d'une attestation du bâtonnier justifiant l'expérience utile de 3 ans dans le surendettement) ;
  - ou est conventionné avec le Barreau, étant entendu que la convention doit préciser que les avocats prestant les services juridiques remplissent les conditions de formation ou d'expérience (avant le 1/1/2014).
- les diplômes, attestations de formation, contrats ou conventions concernant le juriste (mise à disposition des inspecteurs/trices) et leur conformité.

Les points suivants seront également passés en revue :

- la permanence au siège du Centre ;
- le respect du nombre d'heures minimum;
- l'intervention et visa du juriste dans les dossiers de médiation de dettes.

#### Le personnel administratif

L'inspection s'informe de la mise à disposition de personnel administratif au service de médiations de dettes.

L'objectif est d'avoir une vision la plus complète possible sur le fonctionnement du service.

## **2. Le fonctionnement de service**

Cette partie porte sur les points suivants :

- l'accessibilité du service ;
- le dossier actualisé ;
- les décisions et notifications ;
- les dossiers ;
- les moyens matériels;
- le groupe d'appui et de prévention du surendettement (GAPS).

A ce niveau, l'Inspection s'assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d'offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre de la médiation de dettes.

### **L'accessibilité du service**

L'Inspection sera attentive à l'accessibilité des services de médiation de dettes. Ceux-ci ont-ils mis en place :

- une plage horaire de permanence sans rendez-vous ?
- une plage horaire pour les rendez-vous ?

Quel est le délai moyen d'attente pour être reçu ?

**N.B. :** Il ne s'agit pas d'une obligation légale mais d'une information intéressante quant au fonctionnement du service.

### **Le dossier actualisé de l'agrément du service**

La circulaire du 25 avril 2008 rappelle que le service doit constituer un dossier actualisé reprenant les documents justifiant l'agrément et que ce dossier actualisé de l'agrément doit être tenu à disposition de l'Inspection sur le site principal d'activités du service. Cela signifie notamment que toutes les pièces concernant les modifications de personnel et/ou de conventions doivent être disponibles le jour de l'Inspection.

Les pièces constitutives de ce dossier sont les suivantes :

- les contrats d'emploi ;
- les actes de nomination ou conventions de collaboration juridiques ;
- les attestations de formation spécialisée ;
- les diplômes d'études ;
- la décision de l'organe compétent de s'engager ou de poursuivre l'activité de médiation de dettes et de se conformer à la législation en vigueur.

Si le dossier est incomplet, le service sera invité à y classer les pièces manquantes.

### Les décisions et notifications

Le service d'inspection examinera si le service agréé informe le Conseil d'Administration de l'ASBL ou le Conseil de l'Action sociale du CPAS de l'ouverture et de la fermeture des dossiers de médiation de dettes et si oui, à quelle fréquence ?

### Les dossiers sociaux et le suivi individualisé

Au niveau des dossiers sociaux et du suivi individualisé, les points suivants seront examinés :

- l'existence, le contenu et la signature d'une convention avec le(s) médié(s) ;
- l'information aux médiés quant à la possibilité de bénéficier d'une guidance budgétaire ;
- la décision du service de proposer éventuellement une gestion budgétaire. Si tel est cas, pour les CPAS, l'existence et le fonctionnement d'une commission de contrôle;
- la signature des courriers par les personnes habilités et l'existence éventuelle d'une délégation de signature ;
- les fiches de suivi et les pièces y afférentes;
- le règlement collectif de dettes : nombre de requêtes et de désignations en tant que médiateur judiciaire.

### Les moyens matériels

Le service d'inspection se rendra compte sur place si chaque service agréé dispose bien d'un local garantissant la confidentialité des entretiens et d'une salle d'attente.

Il s'informer également sur les moyens dont dispose ce service:

- équipement informatique ;
- et logiciel spécifique de médiations de dettes.

### Le groupe d'appui et de prévention du surendettement (GAPS)

Un GAPS est-il ou non organisé par le service ?

### Les formations continuées

Le personnel suit-il des formations continuées ?

## **B. LA DEMANDE DE SUBVENTION**

Ce contrôle porte sur la partie variable de la subvention, à savoir :

- le nombre de dossiers traités ;
- la formation continuée ;
- le nombre de GAPS ;
- le nombre de sites décentralisés.

### **1. Le nombre de dossiers traités**

#### **Contrôle par échantillonnage**

Le contrôle sur base d'un échantillonnage porte sur des dossiers traités pour l'année de référence (N-1).

Pour la période du 01/03/2016 au 30/06/2016, l'Inspection va procéder à un contrôle par échantillonnage.

Au terme de cette période, cette nouvelle méthode de contrôle fera l'objet d'une évaluation, notamment par le biais d'une enquête de satisfaction.

Le nombre de dossiers contrôlés lors des inspections est déterminé de la façon suivante :

<b><i>Nombre de dossiers renseigné lors de l'inspection par le service agréé</i></b>	<b><i>Nombre de dossiers contrôlés</i></b>
<i>1 à 250</i>	<i>30% des dossiers avec un minimum de 30 dossiers</i>
<i>251 à 500</i>	<i>20% des dossiers avec un minimum de 75 dossiers</i>
<i>Plus de 501 dossiers</i>	<i>10% avec un minimum de 125 dossiers</i>

Exemple :

- nombre de dossiers = 25 → tous les dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 150 → 45 dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 300 → 75 dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 400 → 80 dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 750 → 125 dossiers seront contrôlés.

Pour chaque tranche, le nombre de dossiers contrôlés permet de prendre en compte :

- au minimum 10% de dossiers communiqués par le service agréé lors de l'Inspection ;
- un nombre croissant de dossiers dès que l'on passe à une tranche supérieure.

La méthode utilisée pour établir l'échantillonnage sera une méthode aléatoire et s'opérera au départ du listing transmis par le service agréé lors de l'inspection.

En fonction des situations rencontrées, l'Inspection déterminera la sélection aléatoire (exemple de sélection aléatoire : la progression arithmétique).

Le jour de l'inspection, le service agréé présentera le listing qui a permis de déclarer sur l'honneur le nombre de dossiers traités par le service via le formulaire de demande de subvention.

Les éléments suivants seront examinés pour chaque dossier.

Est considéré comme dossier ouvert au cours de l'année de référence, un dossier contenant les éléments cumulés suivants :

- un document récapitulatif des revenus et charges, dressé à une date précise par le médiateur de dettes et accompagné des documents ayant servi à l'établir (analyse budgétaire) ;

ET

- un document récapitulatif des dettes dressé à une date précise par le médiateur de dettes.

Est considéré comme dossier actif (ouvert au cours d'une année de référence antérieure), un dossier qui comporte :

- Soit une révision du plan d'apurement ;
- Soit des écrits individualisés adressés à des créanciers ou à des tiers relatifs à l'exécution du plan (à l'exclusion de la constatation de la clôture du dossier [suppression de la mention : « par expiration du plan d'apurement »]) ;
- Soit des rencontres régulières avec le débiteur médié (c'est-à-dire au minimum deux rencontres sur l'année).

Le dossier doit comporter au minimum deux de ces actions.

La vérification s'effectuera sur base de la fiche de suivi et des pièces y afférentes.

Si cette fiche est inexistante ou incomplète, alors le dossier ne pourra pas être considéré dans le cadre de la subvention.

Enfin, si le nombre de dossiers contrôlés qui ne peuvent être valorisés pour le calcul de la subvention est égal ou supérieur à 15% d'erreur, tous les dossiers seront contrôlés.

#### Exemple :

- nombre de dossiers = 15 → Pas d'échantillon : tous les dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 150 → 45 dossiers seront contrôlés et si 7 dossiers erronés → tous les dossiers seront contrôlés ;
- nombre de dossiers = 300 → 75 dossiers seront contrôlés et si 12 dossiers erronés → tous les dossiers seront contrôlés.

De même, si le précédent contrôle de l'Inspection avait mentionné un risque élevé dans son tableau de bord pour un service agréé, alors tous les dossiers seront contrôlés.

### Sélection des services agréés contrôlés

Deux critères principaux permettent de déterminer la sélection des services pour les inspections :

- la date du dernier contrôle : le service agréé n'a plus été contrôlé depuis plus de 2 ans → le service agréé sera contrôlé ;
- le risque élevé dans le tableau de bord de l'inspection : lorsque l'Inspection aura mentionné un risque élevé dans le tableau de bord pour un service agréé, celui-ci sera contrôlé l'année suivante.

D'autres critères peuvent également être définis par l'administration. Par ailleurs, pour autant que cela soit justifié, les services agréés peuvent également solliciter une inspection de conseil.

## **2. La formation continuée**

La formation continuée suivie par le personnel en médiation de dettes durant l'année de référence (N-1) ;

Les éléments suivants sont contrôlés:

- la/les attestation(s) de présence à la formation continuée ;
- le type de formation ;
- et le nombre d'équivalent temps plein affectés au service de médiation de dettes.

La circulaire du 26 mars 2007 considère comme formations continuées, les formations liées à la médiation de dettes ou en rapport avec la problématique de l'endettement de manière générale et exclut donc de cette notion :

- les formations de base ;
- les colloques ;
- les conférences ;
- les tables rondes ;
- ou autres réunions de concertation décentralisées.

Sont également exclues les supervisions.

## **3. Le groupe d'appui et de prévention du surendettement**

Il s'agit uniquement du nombre de GAPS prévus au cours de l'année de subvention.

L'information relative aux GAPS réalisés durant l'année de référence est communiquée au SPW Intérieur et Action social par les Centres de référence.

Les éléments suivants sont vérifiés :

- le nombre et les dates des animations ;
- les thèmes abordés ;
- le nombre de participants à chaque animation ;
- la vérification des attestations de présence aux journées d'intervision.
- la participation aux réunions d'intervision organisées par le Centre de référence (vérification des attestations).



#### **4. Le nombre de sites décentralisés**

Ce point ne concerne que les Associations Chapitre XII, les ASBL et le CPAS pilote lié par convention à un ou plusieurs CPAS.

Vérification du nombre de sites décentralisés.