|  |
| --- |
|  C:\Users\103229\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\spw_soc_fr.jpgService public de Wallonie Intérieur et Action socialeDépartement de l’Action socialeDirection de l’Action sociale |
| Manuel de l’Inspection |
| Partie CSS |

## Contrôle des Centres de Service Social (CSS)

La législation concernant les centres de service social (CSS) se trouve dans :

* le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (CWASS) : articles 131 à 133 ;
* le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé (CRWASS) : articles 183 à 199.

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

Le contrôle est réalisé à 5 niveaux :

* l’institution ;
* le personnel ;
* le fonctionnement du service social ;
* le secrétariat et les permanences ;
* les missions du CSS.

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.

Chaque inspection donne lieu à une notification reprenant les remarques et recommandations portant sur le fonctionnement du service.

1. **L’institution**

Cette première partie consiste à :

* lister les représentants légaux (CD article 131 1° et CR article 186 1°);
* prendre en compte les dernières modifications statutaires ;
* relever les coordonnées des institutions contrôlées ;
* veiller à la bonne application du 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) 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.

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.

1. **Le personnel**

Le service d’inspection examine les points suivants :

* la liste actualisée du personnel à la date d’inspection comportant le responsable du service ou le coordinateur et les travailleurs sociaux (noms et prénoms, volume de prestations, qualifications et affectations dans un secteur géographique ou dans une activité précise) ;
* si le nombre de travailleurs sociaux est bien égal ou supérieur au nombre d’équivalents temps plein agréés ;
* si la moitié des professionnels qualifiés sont titulaires du diplôme d’assistant social
(CD article 131 3° et CR article 186 7°al 2) ;
* les diplômes et contrats du/des travailleurs du cadre du personnel subventionné, non renseignés à l’Administration.

**Le CSS doit disposer de trois travailleurs sociaux minimum, dont un au moins doit prester à temps plein** (CD article 131 2° et CR article 186 2° et 7° al 2).

1. **Le fonctionnement du service social**

Le service d’inspection s’informera sur :

* la présence éventuelle de personnel administratif au sein du service ;
* la dématérialisation des dossiers ;
* la mise à disposition de documentations spécifiques :
* la fréquence des réunions du service social ;
* l’intitulé des formations suivies par le personnel au cours de l’année écoulée et de celles déjà programmées.

A ce niveau, le service d’inspection s’assure que le fonctionnement des services agréés soit optimal afin d’offrir un service de qualité aux usagers dans le cadre du CSS.

1. **Le secrétariat et les permanences**

Le Centre doit disposer d’un secrétariat central et d’un ou plusieurs bureaux de consultation (CD article 131 4°, CR article 186 3°).

**Pour le secrétariat central :**

Si l’institution contrôlée est une mutuelle, le service d’inspection vérifie s’il y a une distinction entre le CSS et le service administratif chargé des affiliations.

Le service d’inspection passe en revue les points suivants :

* une permanence hebdomadaire de 10 heures au minimum est assurée par équivalent temps plein (CD article 131 5°, CR article 186 4°) ;
* cette permanence est assurée au moins 44 semaines sur 52 (CD article 131 6°, CR article 186 7° al. 3) ;
* le service est accessible à tous (CD article 131 8°, CR article 186 6°) ;
* les permanences sont tenues uniquement par du personnel qualifié (CD article 131 2°, CR article 186 dernier alinéa).

**Pour les bureaux de consultation :**

Le service d’inspection consigne le nombre de lieux de permanences sociales en distinguant ceux qui sont agréés de ceux qui ne le sont pas.

Pour les bureaux de consultation visités (lieux agréés), le service d’inspection vérifie les éléments suivants :

* l’existence d’une salle d’attente (CD article 131 7°, CR article 186 5°) ;
* si l’équipement général du bureau permet d’assurer la mission avec efficacité (CD article 131 7°, CR article 186 5°) ;
* si la confidentialité des entretiens est assurée (CR article 186 5°) ;
* si l’accès au bureau est prévu pour les personnes à mobilité réduite ;
* la conformité de l’affichage (CD article 133 5°, CR article 198) ;
* s’il y a un horaire de permanences sans rendez-vous.
1. **Les missions du Centre**

Ce chapitre concerne la mise en œuvre des articles 183 et 184 du CR.

Le service d’inspection s’intéresse aux deux aspects  suivants :

* le travail social individuel ;
* les actions collectives et/ou communautaires orientées vers les usagers.

**Le travail social individuel.**

Le service d’inspection s’enquiert de la spécificité de la population aidée.

Elle reprend les interventions prodiguées par le Centre qui peuvent être d’ordre administratif, matériel, financier ou autre.

**Les actions collectives et/ou communautaires orientées vers les usagers.**

Le service d’inspection recense les actions menées par le Centre.