



Cour des comptes



Le parcours d'intégration des personnes étrangères organisé par la Région wallonne

Mise en œuvre et financement



Rapport de la Cour des comptes transmis au Parlement wallon
Bruxelles, octobre 2022



Cour des comptes

Le parcours d'intégration des personnes étrangères organisé par la Région wallonne

Mise en œuvre et financement



Rapport adopté le 11 octobre 2022 par la chambre française de la Cour des comptes

Le parcours d'intégration des personnes étrangères organisé par la Région wallonne

La Cour des comptes a réalisé un audit du parcours d'intégration mis en place en Région wallonne en 2014. Ce dispositif a pour objectif de faciliter l'intégration des primo-arrivants résidant sur le territoire régional. Il combine notamment un accompagnement individuel, de l'information aux démarches citoyennes et des formations linguistiques. La participation au parcours est obligatoire pour les primo-arrivants. Il est également accessible, sur une base volontaire, à toute personne étrangère ou d'origine étrangère. En 2019, le parcours d'intégration wallon a accueilli quelque 3.000 personnes dont 60 % ont obtenu leur attestation de fin de parcours.

Obligation de participation

La Cour des comptes observe que la majeure partie des assujettis clôture le parcours dans le délai imparti (18 mois à dater de la commande du titre de séjour) ou bénéficie de prorogations réglementairement accordées. Elle constate néanmoins que la procédure d'identification des assujettis ne permet pas de s'assurer que ceux-ci sont systématiquement inscrits dans le parcours d'intégration.

Fiabilité des données et des indicateurs

La Cour constate par ailleurs que le système d'information qui sous-tend le suivi du dispositif présente des faiblesses et des lacunes qui fragilisent la gestion opérationnelle du parcours et son pilotage au niveau stratégique.

En l'absence de données adéquates, il est notamment impossible d'établir dans quelle mesure l'offre de services actuelle couvre la demande inhérente au parcours d'intégration.

En effet, l'offre de services reste globalement méconnue puisqu'elle ne fait pas l'objet d'un enregistrement spécifique. Les besoins qu'elle couvre sont également indéterminés puisque les fonctionnalités relatives à l'encodage des participants dans les différentes formations restent inutilisées. Le calibrage et la répartition de l'offre de services s'établissent donc davantage en fonction des moyens attribués et d'informations de terrain que de données objectivées et territorialisées. La Cour des comptes constate, en outre, une fragmentation de l'offre sur le territoire et une grande diversité des acteurs du système.

La Cour relève également que l'efficacité du dispositif et son coût pour les pouvoirs publics ne peuvent être valablement estimés à défaut de données appropriées.

Elle ne peut, en outre, se prononcer sur la qualité des prestations puisque cette dimension est insuffisamment évaluée par la Région wallonne. La progression linguistique des bénéficiaires ayant participé au parcours d'accueil est également méconnue.

De même, la performance du dispositif ne peut être évaluée à défaut de données permettant de rendre compte des résultats et impacts obtenus.

Mesures de contrôle interne

Au niveau administratif, des mesures de contrôle interne encadrent les processus d'agrément et de subventionnement des opérateurs de l'intégration sociale. La Cour constate néanmoins que la réglementation en vigueur ne permet pas toujours de garantir une interprétation univoque de l'ensemble des normes applicables, et donc, en corollaire, des éléments pris en compte lors des contrôles. Elle observe également que la majeure partie du subventionnement s'opère sur une base facultative.

Recommandations

La Cour des comptes a émis des recommandations répondant à ces principaux constats. Elles visent notamment le renforcement du système d'information du dispositif tant dans une perspective d'amélioration de la gestion opérationnelle que dans une optique d'évaluation et de pilotage de la politique. La Cour recommande, entre autres, de renforcer la part des subventions réglementées dans une perspective de stabilité et de maîtrise des activités.

Réponse de la ministre en charge de l'Action sociale

Dans le cadre du débat contradictoire, le cabinet de la ministre en charge de l'Action sociale a fait savoir qu'il partageait en majeure partie, les observations, conclusions et recommandations du rapport. Il a également signalé qu'une réforme du dispositif était en cours afin d'en améliorer l'efficacité dans une dynamique de co-construction.

Chapitre 1	
Introduction	7
1.1 Contexte	7
1.1.1 Thèmes d'audit	7
1.1.2 Entité administrative concernée	7
1.1.3 Période examinée	8
1.1.4 Base légale et réglementaire	8
1.2 Méthode d'audit	8
1.3 Calendrier	9
Chapitre 2	
Mise en œuvre et pilotage du dispositif	10
2.1 Description du dispositif	10
2.2 Satisfaction des besoins et des obligations légales	11
2.2.1 Prise en charge du public cible	11
2.2.2 Connaissance de l'offre et satisfaction de la demande	13
2.2.3 Respect des délais et application des sanctions	14
2.3 Qualité des prestations et performance du dispositif	15
2.3.1 Évaluation de la qualité des prestations	15
2.3.2 Pilotage et performance du dispositif	16
Chapitre 3	
Financement et contrôle	17
3.1 Financement du dispositif	17
3.1.1 Budget	17
3.1.2 Subventionnement des opérateurs	18
3.2 Contrôle des subventions	19
3.2.1 Cadre organisationnel	19
3.2.2 Sélection de dossiers	20
3.3 Contrôle de l'agrément et des normes de fonctionnement	20
3.4 Effizienz du dispositif	21
Chapitre 4	
Conclusions et recommandations	22
Chapitre 5	
Tableau synoptique des constats et recommandations	24

Le parcours d'intégration des personnes étrangères organisé par la Région wallonne

Mise en œuvre et financement

Chapitre 1

Introduction

1.1 Contexte

Un parcours structuré d'intégration existe en Région wallonne depuis 2014. Il est accessible à toute personne étrangère ou d'origine étrangère qui y séjourne légalement. Son objectif est d'accueillir et d'accompagner les nouveaux résidents, de les aider à acquérir les connaissances de base sur le fonctionnement de la société et des relations sociales en Belgique et de faciliter leur intégration sur le territoire.

1.1.1 Thèmes d'audit

L'audit porte sur le parcours d'intégration organisé dans les communes francophones de Wallonie. Il comporte deux parties distinctes.

La première partie traite de la mise en œuvre et du pilotage du dispositif.

Dans ce cadre, l'audit vise à établir si l'offre de services actuelle permet de satisfaire la demande et dans quelle mesure l'accessibilité et la qualité des services sont assurées sur l'ensemble du territoire. L'analyse du pilotage du dispositif permet, entre autres, d'apprécier la consistance du système d'information permettant d'assurer le suivi de la politique.

La seconde partie est axée sur le financement du dispositif, sur l'agrément et le subventionnement des opérateurs.

La Cour des comptes précise avoir réalisé un audit similaire sur le parcours d'accueil mis en œuvre par la Commission communautaire française pour les primo-arrivants résidant sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Celui-ci fait l'objet d'une publication distincte.

1.1.2 Entité administrative concernée

Sur le territoire wallon, le parcours d'intégration est géré par le département de l'action sociale du service public de Wallonie Intérieur et Action sociale (SPW IAS).

1.1.3 Période examinée

Les travaux d'audit ont couvert la période allant de 2018 à 2021. Pour des raisons de complétude et de disponibilité, les données chiffrées traitées se limitent généralement aux années 2018 à 2020.

1.1.4 Base légale et réglementaire

La matière est régie par le code wallon de l'action sociale (Cwass), en vertu d'un transfert de compétence organisé dans le cadre de l'article 138 de la Constitution¹. Les normes décrétales et leurs mesures d'exécution ont été modifiées à plusieurs reprises, tandis qu'une simplification du financement est actuellement à l'étude.

1.2 Méthode d'audit

Dans ses travaux d'audit, la Cour des comptes s'est référée aux normes suivantes :

- les dispositions légales et réglementaires applicables au parcours d'intégration ;
- les dispositions légales et réglementaires applicables à la gestion des subventions ;
- les principes de bonne gestion ;
- le référentiel Coso² pour ce qui relève des travaux relatifs au contrôle interne.

Les travaux ont consisté en l'examen de la réglementation et en une analyse documentaire variée tant interne à l'administration (procédures écrites, instructions transmises aux agents, modèles de processus, etc.), qu'externe à celle-ci (documents parlementaires, rapports d'activités des opérateurs, rapport d'évaluation du dispositif, études diverses, etc.).

La Cour des comptes a également étudié le système informatique assurant la gestion du dispositif audité et analysé les données budgétaires et comptables.

La Cour des comptes a examiné un échantillon aléatoire de dossiers de subventions, constitué de manière non statistique mais raisonnée en fonction du type de subventionnement et des opérateurs concernés.

Ces analyses ont été complétées par plusieurs entretiens avec les fonctionnaires responsables et des agents traitants du SPW IAS. Des entretiens ont également été réalisés avec des représentants du cabinet ministériel concerné ainsi que des représentants des opérateurs prenant part au dispositif (par exemple, le Forem et le Discr³).

Les travaux d'audit ont impliqué la consultation de données à caractère personnel au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD). Le traitement de ces données a été opéré dans le respect des principes de finalité, de proportionnalité, de confidentialité, de transparence du traitement et de sécurité des données, sur avis conforme du consultant en sécurité (DPO) de la Cour des comptes.

¹ La compétence relevant initialement des communautés.

² « Coso » est l'acronyme de *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, une commission américaine qui a rédigé en 1992 un corpus de normes organisant le contrôle interne. Par extension, le référentiel ainsi créé s'appelle également « Coso ».

³ Le Discr³ est le dispositif de concertation et d'appui aux centres régionaux d'intégration de Wallonie. Voir le [point 2.1](#) Description du dispositif.

1.3 Calendrier

L'audit a été annoncé par lettre du 18 novembre 2020 à la vice-présidente du gouvernement wallon et ministre en charge de l'Action sociale, et, en copie, à la directrice générale du SPW Intérieur et Action sociale.

Les travaux d'audit se sont déroulés de mi-janvier 2021 à décembre 2021. Des compléments d'information ont été recueillis auprès des responsables concernés jusqu'en mars 2022.

Le projet de rapport a été transmis le 7 juillet 2022 au ministre et à l'administration concernés.

L'administration a transmis sa réponse au projet de rapport par courrier du 1^{er} août 2022. Elle indique que le rapport est tout à fait satisfaisant et conforme à sa propre évaluation dans sa globalité. Elle formule, en outre, quelques précisions et commentaires dont il a été tenu compte dans le texte du rapport lorsque cela a été jugé pertinent.

La réponse de la ministre de l'Action sociale a été transmise par l'intermédiaire d'un courriel daté du 5 septembre 2022, à la signature de la conseillère du cabinet compétente en la matière. Elle mentionne que le cabinet partage, en majeure partie, les observations, conclusions et recommandations de ce rapport moyennant les quelques remarques communiquées par l'administration.

Chapitre 2

Mise en œuvre et pilotage du dispositif

2.1 Description du dispositif

En Région wallonne, le parcours d'intégration a été mis en place en 2014⁴. Depuis 2016, il est obligatoire pour les primo-arrivants soit « *les personnes étrangères séjournant légalement en Belgique depuis moins de trois ans et disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois, à l'exception des citoyens d'un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen, de la Suisse, et des membres de leur famille*⁵. » Ceux-ci sont tenus d'accomplir le parcours dans un délai de 18 mois à dater de la commande de leur titre de séjour, sauf prorogation accordée par le ministre.

Le dispositif est gratuit et s'articule en deux volets.

Durant le volet d'accueil, le bénéficiaire est informé de ses droits et devoirs. Une évaluation de ses compétences sociales et linguistiques débouche sur un premier bilan. Une convention passée entre le centre régional d'intégration et le bénéficiaire formalise ensuite un second volet axé sur la formation et structuré autour de trois composantes :

- des cours de langue française (400 heures au minimum) ;
- une information de 60 heures minimum en matière de citoyenneté ;
- un module d'orientation socio-professionnelle de 4 heures.

Au terme du parcours, une attestation est délivrée.

Huit centres régionaux d'intégration (CRI) sont chargés d'organiser et mettre en œuvre le parcours d'intégration, avec l'appui d'opérateurs de terrain et d'une structure d'interprétariat social⁶.

Les CRI assurent l'accompagnement et le suivi du primo-arrivant tout au long du parcours. Ils se chargent également des activités de la phase d'accueil de celui-ci.

Le maillage des opérateurs de terrain de la politique d'intégration wallonne est constitué des initiatives locales d'intégration des personnes étrangères (ILI)⁷. Dans le cadre du parcours d'intégration, ces structures dispensent les cours de langue française. Au 31 décembre 2021, la Région

⁴ Décret du 27 mars 2014 remplaçant le livre II du code wallon de l'action sociale et de la santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Le parcours est alors dénommé « parcours d'accueil ».

⁵ Décret du 28 avril 2016 modifiant le livre II du code wallon de l'action sociale et de la santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère.

⁶ Le service de traduction et d'interprétariat en milieu social wallon (Setis) est agréé pour sa mission générale d'interprétariat social. Il permet aux personnes étrangères de bénéficier d'un interprète à la demande d'un service utilisateur.

⁷ Les ILI regroupent des organismes privés ou publics (ASBL, pouvoirs locaux, fondations, etc.).

wallonne comptait 193 ILI, soit 46 agréées et 147 non agréées bénéficiant d'un subventionnement facultatif⁸.

L'orientation socio-professionnelle est, quant à elle, prise en charge par le Forem ou les CRI.

Une ASBL créée à l'initiative des CRI, le Discrì, non expressément prévu par la réglementation, assure la coordination et la représentation des prises de position communes des CRI. Il apporte par ailleurs un appui pédagogique et méthodologique aux opérateurs œuvrant en matière d'intégration et élabore des propositions en vue d'améliorer la politique établie.

2.2 Satisfaction des besoins et des obligations légales

2.2.1 Prise en charge du public cible

2.2.1.1 Public bénéficiaire

Comme indiqué ci-dessus, le parcours d'intégration wallon est accessible à toute personne étrangère ou d'origine étrangère et est obligatoire pour les « primo-arrivants » (certaines catégories de primo-arrivants sont néanmoins dispensées de cette obligation⁹).

Le parcours d'intégration est donc fréquenté par deux catégories distinctes de bénéficiaires, les primo-arrivants assujettis et les volontaires.

En 2019, 3.614 bénéficiaires (dont 2.239 volontaires) ont intégré le dispositif et réalisé un bilan social, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2018 (3.268 bénéficiaires, dont 1.629 volontaires). En 2020, on observe un tassement (2.648 bénéficiaires, dont 1.785 volontaires) qui peut, en toute hypothèse, s'expliquer par les restrictions de mouvements induites par la crise sanitaire. La part du public assujetti se réduit chaque année. De 2018 à 2020, elle est passée de 50 % à 32 % du total des bénéficiaires¹⁰.

Les données collectées ne permettent pas d'établir le nombre total de personnes prenant part au parcours d'intégration annuellement ou à une date déterminée. L'information disponible ne rend compte que du nombre de bénéficiaires qui ont réalisé une étape donnée du parcours au cours d'une année spécifique.

Les données collectées sont issues de recensements trimestriels effectués par les différents CRI en dehors de toute méthodologie commune de collecte et d'enregistrement et sont collationnées dans le cadre des rapports annuels d'activités simplifiés et harmonisés (RASH). Leur fiabilité n'est pas garantie et elles présentent d'ailleurs de nombreuses incohérences.

Des données plus complètes et fiables sont enregistrées par les CRI dans l'application informatique API. Cette application permet l'enregistrement des bénéficiaires du parcours et l'encodage des informations y relatives, l'identification précise des étapes du parcours accomplies par un bénéficiaire et la création des documents requis tels que les convocations et les attestations

⁸ Certaines ILI agréées bénéficient également d'un subventionnement facultatif pour des missions non couvertes par leur agrément.

⁹ L'article 152/7 du Cwass définit les catégories dispensées.

¹⁰ Données du SPW AI issues des rapports d'activités simplifiés et harmonisés (RASH).

de fréquentation du parcours. Toutefois, ces données ne sont exploitées ni par les CRI, ni par l'administration.

Lors du débat contradictoire, l'administration a précisé que l'absence d'exploitation de certaines données résultait, d'une part, d'impératifs liés au règlement général sur la protection des données (RGPD) et, d'autre part, du développement, encore incomplet mais en cours, de l'outil informatique sur le plan du rapportage. L'administration souligne également que « *cette exploitation requiert de disposer de ressources humaines supplémentaires qui font défaut à ce stade* ».

La Cour des comptes observe par ailleurs que l'administration wallonne n'exerce pas de surveillance spécifique et prospective de l'évolution des bénéficiaires potentiels.

Dans sa réponse, l'administration indique que cette surveillance prospective nécessite « *d'avoir un regard sur le flux d'entrées des primo-arrivants et de leur installation sur le territoire wallon, ce qui est de la compétence de l'État fédéral et des communes. Cela impliquerait donc un accès et une gestion du registre national qui ne sont à ce stade pas prévus par la réglementation et qui nécessitent des ressources humaines* ».

2.2.1.2 Identification des assujettis

Les communes doivent informer toute personne étrangère qui commande un titre de séjour de plus de trois mois des règles en vigueur en matière de parcours d'intégration et l'orienter vers le CRI le plus proche de son domicile¹¹. Elles sont également tenues de transmettre mensuellement au CRI la liste des primo-arrivants, mais, à défaut d'une centralisation de ces données et en l'absence d'une documentation systématique des dispenses et exemptions, il n'est pas possible d'établir si les personnes assujetties, et identifiées comme telles par la commune, se sont bien présentées dans les CRI et sont inscrites au parcours. L'administration wallonne ne réalise aucun contrôle en ce sens.

Le travail d'identification réalisé par le personnel communal ne peut, en outre, pas être vérifié. Les communes sont également invitées, par le biais d'une circulaire¹², à octroyer des dispenses et exemptions, mais ces pratiques ne sont pas formalisées.

Au vu des difficultés¹³ inhérentes à l'identification des assujettis, le risque que tous ne soient pas correctement identifiés et informés est avéré.

En effet, les travaux d'audit ont montré qu'une personne étrangère qui s'était adressée volontairement à un CRI s'est révélée être un primo-arrivant assujetti et que plusieurs demandes de prorogations avaient été justifiées par un manque ou un retard d'information des communes. L'administration régionale a encore signalé que certaines communes qui enregistrent des

¹¹ Un document d'information rédigé dans une langue comprise par le primo-arrivant lui est remis contre accusé de réception.

¹² Circulaire du 28 janvier 2019 envoyée aux CRI, ILI et administrations communales portant des précisions sur le livre II de la deuxième partie du Cwass relatif à l'intégration des personnes étrangères ainsi que ses modalités d'exécution reprises dans le livre III de la deuxième partie du code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS).

¹³ Dans son évaluation, l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (Iweps) a notamment relevé l'absence d'expertise au sein des services communaux ou encore l'importante rotation du personnel qui fragilise les processus mis en place. Voir Iweps, Évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie, Rapport de recherche, n° 33, mai 2019.

primo-arrivants sur leur territoire n'envoient pourtant aucune personne vers le CRI dont elles dépendent.

Si l'autorité publique postule que les cas d'assujettis non détectés sont limités, leur nombre n'est néanmoins pas quantifiable. Ces défaillances démontrent que l'obligation de prendre part au parcours n'est pas suffisamment garantie. Ce contexte porte par ailleurs atteinte à l'égalité de traitement des primo-arrivants.

2.2.2 Connaissance de l'offre et satisfaction de la demande

Le parcours d'intégration ne s'inscrit pas dans une offre de services qui lui est spécifique. Les participants suivent des formations accessibles à l'ensemble des bénéficiaires de la politique d'intégration. Si nécessaire, ils peuvent également suivre des formations externes répondant à leurs besoins telles que des formations dispensées dans le cadre de la promotion sociale.

Le volume total de l'offre subventionnée dans le cadre de la politique d'intégration, en particulier le nombre d'heures de formation linguistique et citoyenne, n'est pas formellement connu. Les arrêtés de subventionnement spécifient un volume d'activité subventionné, mais le nombre total des heures de formation subventionnées n'est pas déterminé.

Cette offre globale de formation n'est, en outre, pas répertoriée bien que cet enregistrement soit possible dans l'application API. Cette fonctionnalité ne permettrait cependant pas d'établir le taux d'occupation de l'offre puisque les usagers qui ne relèvent pas du parcours d'intégration n'y sont pas répertoriés.

La Cour des comptes observe néanmoins qu'un portail¹⁴ a été développé pour répertorier l'offre de formations linguistiques. Cet outil est utilisé par les CRI pour la recherche des modules de formation en langue française et des coordonnées de l'opérateur qui les délivre. Cet annuaire n'offre cependant pas de possibilité d'inscription en ligne et n'est pas connecté à l'application API.

En l'absence de données globalisées et territorialisées permettant de confronter l'offre de services, les besoins des bénéficiaires et le type de bénéficiaires, il n'est pas possible d'établir la mesure dans laquelle la demande est précisément satisfaite à l'échelle du territoire wallon.

Selon l'administration, un faisceau d'informations composé de la communication des situations problématiques se présentant dans leur zone d'activité par les CRI, du constat des taux de participation aux formations lors des visites d'inspection ou encore de l'analyse des motifs de demandes de prorogation permet d'établir que l'offre est suffisante pour couvrir la demande, sauf dans quelques zones spécifiques.

L'administration ne dispose cependant pas de données agrégées fiables et centralisées permettant d'attester ces constats, ni de les préciser en identifiant les surplus ou déficits d'offre de services. Il n'existe notamment pas de données objectivées sur le nombre total d'heures de formation suivies¹⁵, le taux de participation aux formations ou encore les temps d'attente pour l'accès aux formations. Des données sur les heures de formation effectivement dispensées sont transmises par

¹⁴ Le portail Alpha FLE répertorie les formations en français langue étrangère (FLE) et en alphabétisation. Voir : <https://portailalphafle.be/fr/>

¹⁵ Soit le nombre des heures de formation dispensées x le nombre de bénéficiaires.

les opérateurs, mais ces informations restent déclaratives et non agrégées. Aucune donnée n'est par ailleurs disponible sur le nombre de bénéficiaires du parcours ayant recours à des formations ne relevant pas de l'offre subventionnée dans le cadre du parcours.

Le dimensionnement de l'offre résulte donc davantage des moyens budgétaires dévolus à la politique que d'une connaissance spécifique des besoins.

La répartition territoriale de l'offre de services dépend, quant à elle, principalement, des propositions des opérateurs. De façon globale, les informations disponibles ne révèlent pas de problème majeur sur l'accessibilité du dispositif pour les bénéficiaires. Le morcellement de l'offre sur le territoire favorise d'ailleurs, a priori, l'accès aux services.

2.2.2.1 Cohérence du dispositif

Les CRI assurent, au niveau de leur territoire, la coordination des différentes phases du parcours. Le cadre réglementaire n'assure pas une harmonisation de sa mise en œuvre, notamment au niveau du contenu des formations, des pratiques, des outils ou encore des objectifs à atteindre. Les divergences qui en résultent sur le terrain risquent de porter atteinte à la cohérence même du système, en particulier dans un contexte où la qualité des prestations ne fait pas l'objet d'évaluation.

Des conventions sont toutefois conclues entre les acteurs de terrain¹⁶ pour s'assurer de la coordination et de la non-redondance de leurs actions. Ces initiatives restent néanmoins insuffisantes pour s'assurer de l'efficacité de l'articulation des dispositifs à l'échelle du territoire wallon.

2.2.3 Respect des délais et application des sanctions

Au cours de l'année 2019, 2.158 bénéficiaires se sont vu octroyer une attestation de fin de parcours, pour un nombre quasi équivalent d'assujettis (1.099) et de volontaires (1.059). En 2020, le nombre d'attestations octroyées s'est réduit à 1.615, dont 650 pour les bénéficiaires assujettis¹⁷.

Les données disponibles ne permettent pas d'établir de statistiques sur la durée des parcours réalisés.

De 2018 à 2020, 443 demandes de prorogation ont été approuvées¹⁸, pour l'essentiel sur l'année 2020¹⁹. La crise sanitaire a en effet donné lieu à une immunisation justifiant automatiquement la dérogation. Les autres motifs invoqués concernent principalement le manque d'information des communes sur les obligations du parcours ou relèvent de raisons médicales. Le manque de place en crèches ou chez les opérateurs est également mentionné dans une plus faible mesure.

L'administration utilise API pour réaliser un suivi spécifique du dépassement du délai autorisé de 18 mois et identifie ainsi les primo-arrivants en infraction.

Depuis 2019, 118 personnes ont été identifiées en dépassement de délai. Néanmoins, pour la majorité d'entre elles, il a été considéré qu'aucune sanction n'était applicable puisqu'il s'agissait, entre

¹⁶ Conventions conclues entre le Forem et les CRI ainsi qu'entre le Forem et les CPAS.

¹⁷ Données du SPW AI issues des RASH.

¹⁸ Sur 492 demandes introduites.

¹⁹ En 2020, 329 demandes de prorogations ont été approuvées.

autres, d'erreurs d'encodage ou de primo-arrivants approchant, de façon imminente, du terme de leur parcours. Quarante-deux personnes ont reçu une notification de sanction et après l'exposé de leurs moyens de défense, seules 13 d'entre elles ont été sanctionnées d'une amende de 50 euros²⁰.

2.3 Qualité des prestations et performance du dispositif

2.3.1 Évaluation de la qualité des prestations

Plusieurs dispositions du Cwass contribuent à garantir la qualité de l'offre en déterminant les qualifications minimales du personnel, les thèmes principaux et le volume des formations. Ce dispositif est complété par différentes notes du comité de coordination prévoyant notamment des exigences minimales en termes de contenu de formations, de compétences des formateurs ou encore de critères d'évaluation des tests linguistiques.

Ce cadre normatif permet néanmoins une grande latitude dans la mise en œuvre des activités, notamment au niveau des méthodes et outils de formation. La réglementation ne prévoit dans ce cadre aucun objectif précis à atteindre, ni aucun critère d'évaluation du travail des opérateurs.

Dans les faits, une relative harmonisation se dégage sur des points spécifiques²¹ mais les pratiques des opérateurs peuvent s'avérer très hétérogènes²².

Quoi qu'il en soit, le parcours d'intégration et les prestations restent, à ce jour, insuffisamment évalués pour apprécier la qualité du dispositif mis en place.

La Cour des comptes observe en outre que la progression linguistique des bénéficiaires ayant participé au parcours d'intégration est méconnue. L'attestation produite par les ILI confirme le suivi d'un volume de formation, mais pas le niveau linguistique effectivement atteint²³.

Seuls font exception les bénéficiaires qui ont été orientés vers des opérateurs de formation, tels que la promotion sociale ou le Forem, lesquels attestent du niveau linguistique atteint à l'issue de la formation.

Les bénéficiaires ne sont par ailleurs pas amenés à émettre leur opinion sur leur perception du dispositif et des formations reçues. Si certains opérateurs recueillent des informations de ce type, ces données ne sont ni systématisées, ni centralisées.

²⁰ La direction de l'intégration des personnes d'origine étrangère et de l'égalité des chances n'est pas informée de la perception effective des amendes.

²¹ À titre d'exemple, le Discrî assure la formation de l'ensemble des formateurs à la citoyenneté et contribue à l'élaboration de certains supports pédagogiques. La plupart des CRI utilisent par ailleurs le test de positionnement et d'évaluation des compétences de Lire et Écrire.

²² Voir *Iweps, Évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie*, rapport de recherche, n° 33, mai 2019. Selon ce rapport, la qualité pédagogique des formateurs serait par ailleurs très variable.

²³ Le volume de formation proposé doit permettre d'atteindre le niveau A2 en français, correspondant à celui d'un utilisateur débutant, niveau élémentaire. Il s'agit d'une obligation de moyens (ex. suivi de 400 heures en X mois), mais pas d'une obligation de résultat (atteinte effective du niveau A2 validé par un test).

2.3.2 Pilotage et performance du dispositif

Le Cwass établit que la mise en œuvre du parcours d'intégration a pour but « l'intégration des primo-arrivants ».²⁴ Cet objectif s'opère « *en favorisant l'égalité des chances, la citoyenneté, la cohésion sociale dans la perspective d'une société interculturelle, l'accès des personnes aux services publics et privés, leur participation sociale et économique* ».

Le cadre réglementaire, quant à lui, se limite à déterminer les activités et la durée des parcours individuels, sans préciser les résultats à atteindre. Ce cadrage de la politique est insuffisant pour en assurer une évaluation adéquate puisque les objectifs poursuivis ne sont pas expressément définis et qu'aucun indicateur spécifique au parcours n'a été établi.

À défaut d'objectifs correctement déterminés²⁵, l'exercice même de l'évaluation du dispositif est, de fait, compromis. Aucun indicateur n'a d'ailleurs été défini pour en permettre l'évaluation.

Au niveau de la performance, la Cour des comptes constate l'absence de collecte de données qui permettraient d'apprécier les résultats et les impacts du dispositif. Les indicateurs publiés dans le baromètre de l'action sociale²⁶ rendent compte, pour les CRI et les ILI, de l'évolution du budget, du personnel, des activités et des bénéficiaires. Ces données ne concernent cependant que les entités agréées²⁷ et leur fiabilité est insuffisante.

Seule l'étude de l'Iweps réalisée en 2019 apporte quelques éléments en la matière. Elle relève notamment que « *si les dispositifs contribuent partiellement à l'intégration des primo-arrivants, ils débouchent rarement sur un changement de statut des individus* »²⁸.

En l'absence d'informations sur la qualité des formations linguistiques ou sur la progression des capacités linguistiques des bénéficiaires, il n'est pas possible d'établir si le parcours d'intégration constitue un outil adéquat et utile dans la perspective de l'acquisition de la nationalité.

Plus généralement, en termes stratégiques, les orientations de la politique gagneraient à être davantage précisées et traduites dans des objectifs assignés aux opérateurs.

²⁴ Articles 151 et 152, alinéa 1^{er}, du code wallon de l'action sociale et de la santé – partie décrétable (Cwass).

²⁵ Les objectifs devraient répondre aux critères Smart : spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini.

²⁶ Service public de Wallonie Intérieur et Action sociale, *Baromètre de l'action sociale 2019*, Namur, mars 2021, disponible sur www.actionsociale.wallonie.be.

²⁷ Soit les 8 CRI, le Setis et les ILI agréées (46 ILI agréées au 31 décembre 2021 et 28 au 31 décembre 2018).

²⁸ *Iweps, Évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie*, rapport de recherche, n° 33, mai 2019, p. 104.

Chapitre 3

Financement et contrôle

3.1 Financement du dispositif

3.1.1 Budget

Les moyens budgétaires alloués à la politique d'intégration sont repris au programme 13 (Action sociale) de la division organique 17 du budget de la Région wallonne. Ils couvrent le subventionnement, tant réglementé que facultatif, des opérateurs de cette politique, notamment les CRI, les ILI et l'organe d'interprétariat en milieu social. Ce programme reprend également des moyens alloués au Forem en matière d'intégration.

Ces moyens ont considérablement augmenté entre 2017 et 2020. Ils incluent notamment, à partir des budgets 2018 et 2019, une augmentation de 8 millions d'euros destinée au renforcement du parcours d'intégration.

Au total, pour l'ensemble de la politique, les moyens engagés entre 2017 et 2020 ont ainsi augmenté de près de 68 %.

Tableau 1 – Crédits budgétaires spécifiques à la politique d'intégration, engagés entre 2017 et 2020

Type de subvention	2017	2018	2019	2020
Subventions aux CRI	5.889.393	5.970.781	6.723.811	6.906.780
Subventions aux ILI agréées	341.649	2.651.832	3.003.715	3.827.522
Subventions aux ILI non agréées	6.252.947	7.103.577	10.604.057	10.269.521
Subventions au Setis	561.000	572.220	716.808	788.081
Subventions accordées au Forem en matière d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère	363.437	0	0	699.241
Autres			15.200	7.000
Total	13.408.426	16.298.410	21.063.590	22.498.145

Source : Cour des comptes sur la base des données GCOM

(en euros)

Depuis 2019, le budget distingue les différents types d'opérateurs subventionnés, mais la part du financement allouée au parcours d'intégration n'est pas dissociée des moyens budgétaires destinés à couvrir leurs autres missions en matière d'intégration²⁹.

²⁹ Les moyens budgétaires repris sous l'article de base « Subventions accordées au Forem en matière d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère » ne correspondent pas aux moyens destinés à financer le module insertion socio-professionnelle (ISP) du parcours d'intégration.

Les opérateurs bénéficient également, via le budget wallon, d'aides non spécifiques à la politique d'intégration, telles que des aides à la promotion de l'emploi (APE) ou encore des moyens issus des accords du secteur non marchand. Le volume de ce financement n'est cependant pas identifiable comme tel dans le budget³⁰. A fortiori, la part incombant au parcours d'intégration n'est pas déterminable.

À défaut de crédits budgétaires spécifiques, le coût de la mise en œuvre du parcours d'intégration pour les pouvoirs publics ne peut donc être valablement estimé. À l'échelle même d'un opérateur, les coûts afférents au parcours ne peuvent être spécifiquement isolés à défaut d'une comptabilité analytique appropriée.

3.1.2 Subventionnement des opérateurs

3.1.2.1 Centres régionaux d'intégration

La détermination du montant de la subvention réglementée versée aux CRI est complexe et résulte, pour partie, de critères insuffisamment définis ou objectifs.

La subvention comprend un montant destiné à couvrir les frais de personnel de l'équipe de base, soit 3,7 millions d'euros.

Elle intègre par ailleurs un montant dédié au parcours d'intégration. Les moyens budgétaires dévolus réglementairement, soit 1,8 million d'euros, sont ventilés entre les CRI suivant les sept critères³¹ fixés. La Cour des comptes constate cependant que ceux-ci ne constituent pas tous des critères pondérateurs objectifs, vérifiables et exempts de toute interprétation. Le critère du « nombre de séances droits et devoirs » repose notamment sur des données purement déclaratives.

Outre les moyens additionnels découlant des accords du secteur non marchand, soit 0,2 million d'euros, le subventionnement inclut également une part « forfaitaire complémentaire » dont le montant global, soit 1,2 million d'euros, et la clé de répartition entre CRI sont identiques chaque année. Aucun document probant en attestant l'origine et la conformité n'a cependant pu être fourni à la Cour des comptes. Sa répartition ne connaît pas d'adaptation annuelle et ne se base sur aucun critère connu.

De manière globale, la détermination du subventionnement reste donc indépendante du type et de l'ampleur des services effectivement prestés. De même, son octroi, bien qu'il doive être justifié par des dépenses admissibles, n'est pas lié à des objectifs spécifiques de prestations.

3.1.2.2 Initiatives locales d'intégration des personnes étrangères

Des subventions sont octroyées aux ILI pour intervention dans les frais de personnel et de fonctionnement. Dans le cadre de la mise en œuvre du parcours d'intégration, ce subventionnement s'effectue sur une base réglementée pour les ILI agréées et dans le cadre d'appels à projets pour les ILI non agréées.

³⁰ L'administration évalue à quelque 5,4 millions d'euros le coût des APE relevant des opérateurs agréés de la politique d'intégration (CRI et ILI agréées). Le coût des APE relevant des ILI non agréées n'a pas été estimé.

³¹ Nombre d'ILI accompagnées, nombre de bilans réalisés pour les bénéficiaires assujettis, nombre de séances droits et devoirs, répartition de la population étrangère, taille du territoire, présence d'un grand pôle urbain et nombre de communes.

En pratique, les opérateurs, agréés ou non, sont subventionnés, selon l'activité concernée, sur la base de montants forfaitaires prévus par module ou par volume horaire. Ces montants forfaitaires ne sont pas expressément prévus par la réglementation. En dehors des notes de l'administration, aucun document probant stipulant ces montants ou leur mode d'élaboration n'a pu être fourni à la Cour des comptes. Ils ne sont par ailleurs pas officiellement communiqués aux opérateurs préalablement à la décision d'octroi, notamment lors des appels à projets.

Le montant du subventionnement tient compte du volume d'heures programmées. Les heures non prestées restent subventionnées à moins qu'une réduction des prestations n'ait été constatée³². Le volume des prestations réelles des ILI est d'ailleurs difficilement vérifiable, d'autant plus en l'absence d'encodages centralisés et informatisés des formations dispensées et des participants inscrits.

La Cour des comptes relève par ailleurs que la plus grande part du subventionnement des ILI est octroyée par appel à projets couvrant une période de 2 ans. La mise en œuvre du parcours, et plus globalement la politique d'intégration de la Région wallonne, est donc largement dépendante d'un subventionnement non réglementé et périodiquement révisable, ce qui ne tend pas à assurer la stabilité du tissu d'opérateurs concernés.

3.2 Contrôle des subventions

3.2.1 Cadre organisationnel

L'administration a élaboré des manuels qui précisent les modalités d'octroi des subventions ainsi que la nature des frais admissibles. Un projet d'arrêté sur les dépenses admissibles vise à introduire ces dispositions dans le corpus réglementaire.

Cette logique de formalisation concerne également les contrôles à réaliser sur place puisqu'un référentiel d'inspection, précisant des normes de type pédagogique et qualitatif à respecter, était en cours de rédaction au moment des travaux d'audit. Il n'existe néanmoins pas de procédure encadrant la marche à suivre pour réaliser le contrôle de l'admissibilité des dépenses, ni de liste de vérification établissant les contrôles à opérer.

Le règlement des cas particuliers et les situations nécessitant une interprétation des règles sont quant à eux débattus en interne et partiellement documentés.

La Cour des comptes recommande de poursuivre la formalisation des procédures de contrôle et de la jurisprudence interne sur les situations particulières.

³² Dans les cas où il a été constaté que les prestations mentionnées dans les rapports d'activités étaient inférieures aux objectifs prévus dans l'arrêté d'octroi de la subvention, une partie de la subvention a été récupérée auprès de l'opérateur.

3.2.2 Sélection de dossiers

Dans le cadre de ses travaux d'audit, la Cour des comptes a sélectionné quinze dossiers de subvention³³.

Leur analyse révèle que l'administration a rejeté à juste titre certaines des dépenses du bénéfice de la subvention. Ces refus résultent généralement de :

- l'absence de pièces probantes pour justifier la dépense ;
- dépenses effectuées en dehors de la période couverte par la subvention ;
- dépenses sans lien avec l'action subsidiée (par exemple, des frais de rappel ou des frais liés à d'autres missions assurées par l'opérateur) ;
- dépassement de plafonds fixés dans le manuel des dépenses ;
- dépenses prises en charge par un tiers (par exemple, la quote-part des chèques-repas prise en charge par les travailleurs).

Quelques erreurs n'ont pas été détectées lors des contrôles effectués par l'administration. De manière générale, les montants concernés par ces différentes erreurs étaient peu significatifs.

Lors de ses travaux, la Cour des comptes a par ailleurs observé que les pièces examinées ne portaient que rarement les traces mentionnant la prise en charge de la dépense par la Région wallonne ou, le cas échéant, la ventilation de la dépense sur d'autres sources de financement. Un tableau spécifiant la clé de répartition appliquée à chaque pièce est généralement communiqué, mais la logique sous-jacente à ces ventilations n'est pas explicitée.

3.3 Contrôle de l'agrément et des normes de fonctionnement

De 2018 à 2020, 178 entités, soit près de 90 % des opérateurs subventionnés dans le cadre de la politique d'intégration, ont fait l'objet d'une visite d'inspection.

La réglementation ne précise pas les modalités du contrôle des conditions d'agrément et des normes de fonctionnement. Le processus de contrôle a fait l'objet d'une modélisation qui spécifie les principales vérifications à effectuer. Dans ce cadre, l'administration prépare actuellement un vade-mecum précisant les points de contrôle, en ce compris des éléments de nature pédagogique (supports à donner aux participants, etc.).

Les visites d'inspection constituent l'outil de contrôle principal, les manquements observés lors de celles-ci concernent principalement :

- le personnel qui ne dispose pas des titres et compétences requis ;
- la visibilité insuffisante des horaires et locaux ;
- l'absence de correspondance entre les heures de formation prévues et les heures de formation prestées ;
- le non-respect du quota d'heures de formation imposé ;
- l'absence de supports pédagogiques adéquats.

Sur la période examinée, six visites d'inspection ont abouti à un refus d'agrément. Aucune visite ne s'est conclue par un retrait d'agrément. Des réductions de subvention ont néanmoins été

³³ L'échantillon a été constitué de manière raisonnée. Il comprend deux dossiers relatifs aux CRI, cinq dossiers d'ILI agréées et huit dossiers ILI non agréées.

appliquées dans les cas où l'inspection a constaté que des activités n'avaient pas été réalisées alors qu'elles étaient pourtant prévues par l'arrêté d'octroi de la subvention.

3.4 Efficience du dispositif

En l'absence de données fiables sur le coût du parcours d'intégration et les prestations effectivement réalisées, l'efficience du dispositif ne peut être mesurée.

La Cour des comptes constate une fragmentation de l'offre sur le territoire et une grande diversité des acteurs du système. L'administration observe d'ailleurs des phénomènes de concurrence, voire d'offre surnuméraire, en certains endroits du territoire.

Le dernier appel à projets lancé en décembre 2021 tend toutefois à favoriser le développement de synergies entre les acteurs locaux, associatifs et publics en offrant, dans la limite des crédits disponibles, la possibilité d'une majoration du subside³⁴ si le projet démontre une mutualisation des ressources³⁵.

La Cour des comptes recommande de continuer à renforcer les synergies entre les opérateurs. Une rationalisation de l'offre de services vers un nombre limité de pôles aisément accessibles devrait, dans ce cadre, être envisagée.

³⁴ L'appel à projets mentionne une possible majoration du montant horaire forfaitaire.

³⁵ L'appel à projets évoque la mutualisation des ressources humaines ou matérielles visant l'augmentation de la qualité et/ou de la quantité du service offert au public.

Chapitre 4

Conclusions et recommandations

Le parcours d'intégration mis en place en Région wallonne dès 2014 a pour objectif d'intégrer les primo-arrivants résidant sur le territoire régional. Il est également accessible à toute personne étrangère ou d'origine étrangère.

Chaque année, le parcours d'intégration wallon accueille quelque 3.000 personnes.

Sauf dispense ou exemption, les primo-arrivants ont l'obligation d'accomplir un parcours d'intégration dans un délai de 18 mois. La majeure partie des assujettis clôture le parcours dans la période fixée ou bénéficie de prorogations réglementairement accordées.

Toutefois, la Cour des comptes constate que la procédure d'identification des assujettis ne permet pas de s'assurer que ceux-ci sont systématiquement inscrits dans le parcours d'intégration.

La Cour des comptes recommande de mettre en place des mesures de contrôle par échantillonnage permettant de s'assurer de l'inscription effective des primo-arrivants identifiés par les communes. L'administration centrale devrait donc pouvoir disposer des listes des bénéficiaires potentiels établies par les communes de même que des noms des primo-arrivants qui ne se seraient pas présentés auprès des CRI. Toutes les décisions de dispense et d'exemption devraient par ailleurs être formalisées et centralisées pour assurer une trace des constatations effectuées. Un accès au registre national et au registre des étrangers doit en outre être garanti au SPW IAS pour réaliser les vérifications nécessaires.

La Cour des comptes constate par ailleurs qu'en l'absence de données adéquates, il n'est pas possible d'établir dans quelle mesure l'offre de services actuelle couvre la demande inhérente au parcours d'intégration.

En effet, l'offre de services reste globalement méconnue puisqu'elle ne fait pas l'objet d'un enregistrement spécifique permettant d'en évaluer l'ampleur. Les besoins qu'elle couvre sont également indéterminés puisque les fonctionnalités relatives à l'encodage des participants dans les différentes formations restent inutilisées. Le calibrage et la répartition de l'offre de services s'établissent davantage en fonction des moyens attribués et d'informations de terrain que de données objectivées et territorialisées.

La Cour des comptes recommande d'assurer une meilleure exploitation de l'application informatique existante.

La Cour des comptes souligne également qu'elle ne peut pas se prononcer sur la qualité des prestations puisque cette dimension est insuffisamment évaluée.

Elle recommande dès lors d'évaluer la mesure dans laquelle les primo-arrivants ont évolué dans l'apprentissage du français depuis leur entrée jusqu'à leur sortie du dispositif.

Au niveau du financement, la Cour des comptes constate que les moyens budgétaires alloués au parcours d'intégration ne peuvent être spécifiquement déterminés. Le coût du dispositif pour les pouvoirs publics ne peut donc valablement être estimé, d'autant que les financements complémentaires issus d'autres politiques wallonnes ou d'autres niveaux de pouvoir restent difficilement identifiables (Communauté française, provinces, communes, CPAS, etc.).

La Cour des comptes observe également que la majeure partie du subventionnement s'opère sur une base facultative. Dans ce cadre, la Cour préconise de simplifier la détermination du montant du subventionnement en assurant la transparence et l'objectivité des critères pris en compte et, en particulier, des montants horaires forfaitaires appliqués. Un lien avec le niveau d'activité à atteindre par les opérateurs devrait notamment être établi. Plus globalement, la Cour recommande de renforcer la part du subventionnement réglementé, donc d'accroître le nombre d'agréments, dans une perspective de stabilité et de maîtrise des activités. Dans ce cadre, l'implantation et l'ampleur de l'activité devraient être régies par des règles de programmation permettant de satisfaire au mieux les besoins des bénéficiaires.

Des mesures de contrôle interne encadrent les processus d'agrément et de subventionnement des opérateurs de l'intégration sociale.

À l'issue de son analyse du système et d'un examen de dossiers spécifiques, la Cour des comptes relève tout d'abord que la réglementation en vigueur ne permet pas toujours de garantir une interprétation univoque de l'ensemble des normes applicables, et donc, en corollaire, des éléments pris en compte lors des contrôles.

La Cour des comptes recommande d'établir des procédures de contrôle spécifiques, de documenter les vérifications effectuées (par exemple, via l'utilisation de listes de contrôle) et de formaliser la jurisprudence interne applicable aux situations particulières.

En l'absence de données appropriées, il n'est pas possible d'apprécier l'efficacité du dispositif. La Cour des comptes constate une fragmentation de l'offre sur le territoire et une grande diversité des acteurs du système. Elle recommande donc de continuer à renforcer les synergies entre les opérateurs. Une rationalisation de l'offre de services vers un nombre limité de pôles aisément accessibles devrait être envisagée.

Les différentes recommandations énoncées ci-dessus sont reprises dans le tableau ci-après, en regard des constats posés dans le présent rapport.

Dans le cadre du débat contradictoire, le cabinet de la ministre de l'Action sociale a signalé qu'une réforme du dispositif était en cours afin d'en améliorer l'efficacité dans une dynamique de co-construction. Des groupes de travail, composés de représentants du secteur, de l'administration et du cabinet se réunissent en vue de modifier les dispositions décrétales et réglementaires propres au secteur.

Chapitre 5

Tableau synoptique des constats et recommandations

Points du rapport	Éléments audités	Constats	Recommandations
Mise en œuvre et pilotage du dispositif			
2.2.1.2	Procédure d'identification des assujettis	La procédure d'identification des assujettis ne permet pas de s'assurer que ceux-ci sont systématiquement inscrits dans le parcours d'intégration.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des mesures de contrôle, à tout le moins par échantillonnage, permettant de s'assurer de l'inscription effective des primo-arrivants identifiés par les communes. • Mettre les listes des bénéficiaires potentiels établies par les communes à disposition de l'administration centrale de même que les noms des primo-arrivants qui ne se seraient pas présentés auprès des CRI. • Formaliser et centraliser toutes les décisions de dispense et d'exemption pour assurer une trace des constatations effectuées. • Garantir au SPW IAS un accès au registre national et au registre des étrangers pour réaliser les vérifications nécessaires.
2.2.2	Couverture de la demande par l'offre	En l'absence de données adéquates, il n'est pas possible d'établir dans quelle mesure l'offre de services actuelle couvre la demande inhérente au parcours d'intégration.	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une meilleure exploitation de l'application informatique existante.
2.3.2	Qualité des prestations	La qualité des prestations est insuffisamment évaluée.	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter et centraliser des données afin d'évaluer la progression dans l'apprentissage de la langue.
2.3.2	Performance du dispositif	La performance du dispositif est méconnue en l'absence de données sur les résultats et impacts obtenus.	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser à intervalles réguliers une analyse axée sur les résultats et impacts.

Points du rapport	Éléments audités	Constats	Recommandations
Financement et contrôle			
3.1.2	Subventionnement	Le subventionnement des opérateurs repose, pour partie, sur des critères peu définis, voire opaques. Le lien avec les activités prestées n'est pas nécessairement établi. La majeure partie du subventionnement s'opère sur une base facultative qui n'assure pas la stabilité et la maîtrise du système.	<ul style="list-style-type: none"> • Simplifier la détermination du montant du subventionnement en assurant la transparence et l'objectivité des critères pris en compte et, en particulier, des montants horaires forfaitaires appliqués. • Établir un lien avec le niveau d'activité à atteindre par les opérateurs. • Renforcer la part du subventionnement réglementé. • Suivre des règles de programmation permettant de gérer l'implantation et l'ampleur de l'activité en fonction des besoins.
3.2.1	Contrôle des subventions	Il n'existe pas de procédure encadrant la marche à suivre pour réaliser le contrôle de l'admissibilité des dépenses, ni de liste de vérification établissant les contrôles à opérer. Le règlement des cas particuliers et les situations nécessitant une interprétation des règles sont quant à eux débattus en interne et partiellement documentés.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la formalisation des procédures de contrôle et de la jurisprudence interne sur les situations particulières.
3.4	Efficience du dispositif	En l'absence de données appropriées, l'efficience du dispositif est méconnue et non maîtrisée. La Cour des comptes constate une fragmentation de l'offre et une grande diversité des acteurs.	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les synergies entre les opérateurs. Une recentralisation et une rationalisation de l'offre de services vers un nombre limité de pôles aisément accessibles devraient, dans ce cadre, être envisagées.

Ce rapport est disponible uniquement en version électronique
sur www.courdescomptes.be.



DÉPÔT LÉGAL

D/2022/1128/38

PRÉPRESSE

Imprimerie centrale de la Chambre des représentants

PHOTO DE COUVERTURE

Shutterstock

ADRESSE

Cour des comptes
Rue de la Régence 2
1000 Bruxelles

TÉL.

+32 2 551 81 11

www.courdescomptes.be