

Questions fréquentes posées lors des séances d'information sur le contrat d'objectif (octobre 2019) et lors des journées sur le thème « Information / formation sur la planification stratégique au service de votre contrat d'objectifs » (décembre 2019 et janvier 2020)

Version actualisée en 2021 suite à la modification du calendrier de dépôt

I. Entité administrative.

L'entité d'évaluation correspond à l'entité administrative. L'entité administrative est définie dans l'article 469/4 du CWASS :

Les services fonctionnant dans le cadre d'entités administratives font l'objet d'une consolidation au moment des évaluations visées à l'article 474.

On entend par " entité administrative " l'entité constituée d'un ou plusieurs services visés dans la présente section, dépendant d'un même pouvoir organisateur, gérée par une direction générale commune qui possède, pour cet ensemble de services, la responsabilité de la gestion journalière tant administrative, financière que du personnel. La gestion journalière implique :

1° le pouvoir quotidien effectif de donner des ordres et directives au personnel, en ce compris l'équipe administrative commune à ces services;

2° d'être mis en possession des moyens lui permettant de faire face aux charges financières relatives au fonctionnement quotidien des services concernés;

3° de coordonner, le cas échéant, les différentes directions existant au sein de l'entité.

La direction de cet ensemble de services agréés, conventionnés ou autorisés par l'Agence doit être réalisée par un membre du personnel de direction sous contrat de travail ou le cas échéant, désigné par arrêté de nomination de l'autorité publique de tutelle.

A l'exception des services compris dans des entités déjà reconnues par l'Agence avant l'entrée en vigueur du présent arrêté et des services visés au Titre VII, les services concernés par le regroupement sont situés à une distance de maximum trente kilomètres et de trente minutes en termes de trajet du lieu où siège principalement la direction et où sont concentrées les données administratives nécessaires à la gestion journalière.

Une entité administrative présente un projet de service assurant la complémentarité des réponses que ses différents services agréés, conventionnés ou autorisés à prendre en charge, proposent aux usagers.

Les évaluations visées à l'article 474 ainsi que le projet de service et le contrat d'objectifs visés respectivement aux articles 469/2 et 469/3 s'appliquent à l'ensemble de l'entité administrative.

Est-il obligatoire de déposer un seul CO et un seul projet de service pour une entité administrative qui se compose de différents services (SRA, SRJ, SLS, SAJA, SAI, ...) ?

L'entité administrative dépose un seul projet de service comprenant un seul contrat d'objectif pour l'ensemble de ses services. Un des critères d'analyse de l'Agence porte sur le fait que le CO reprend de manière explicite la complémentarité des différents services agréés qui composent l'entité. Néanmoins, il est tout à fait possible de décliner le contrat d'objectif en mettant l'accent sur les spécificités de chaque service et ce, à chaque étape (carte des parties prenantes, diagnostic et objectif prioritaires retenus).

Il s'agit d'avoir une vision globale de l'entité administrative en encourageant les interactions.

Il est important de pouvoir assurer une cohérence entre les services et de communiquer de façon claire et donc synthétique. C'est l'avantage d'une carte stratégique unique.

En conclusion, il n'est pas possible de rentrer différents contrats d'objectif et projet de service pour une même entité.

Faut-il une seule cartographie des parties prenantes ? ou une par type de services ?

Bien qu'il vous sera demandé lors de la formulation des objectifs de différencier les services qui composent l'entité, il est recommandé de transmettre une seule carte par entité d'évaluation. Comme évoqué ci-dessus, une déclinaison par service est possible en utilisant, par exemple, des codes couleurs afin de rendre compte de partenaires spécifiques.

-L'entité doit-elle transmettre à l'Agence son diagnostic stratégique?

Le diagnostic stratégique est un préalable à l'élaboration du CO. Il ne doit pas être transmis. Par contre, l'annexe méthodologique demandée doit inclure une synthèse des éléments clés du processus de réflexion et de production lié au diagnostic stratégique.

Faut-il un seul diagnostic stratégique ? ou par type de services ?

Le diagnostic stratégique est de l'ordre de la méthodologie interne. Il est important que la spécificité de chaque service apparaisse dans le cadre du diagnostic de l'entité.

II. Contenu du contrat d'objectif.

- Est-ce que l'entité garde sa spécificité d'accueil ou doit-elle se diriger vers d'autres publics, plus en demande ?

Dans l'élaboration de leur CO, les entités sont invitées à tenir compte de l'offre de service nécessaire pour répondre aux besoins et enjeux d'avenir du secteur (autisme, double diagnostic, polyhandicap, cérébrolésion,).

Ces éléments font partie des critères prioritaires présents dans la législation.

Dans la mesure de ses possibilités, l'entité doit donc les prendre en compte même s'ils ne font pas systématiquement l'objet de plans d'actions nouveaux.

Pour rappel, les besoins et enjeux d'avenir du secteur sont contenus dans la DPR (déclaration de politique régionale) et retranscrits au travers du Contrat de gestion de l'Agence.

- Faut-il fournir une carte stratégique par axe ?

Le CO ne prévoit qu'un seul axe stratégique obligatoire, celui défini dans l'arrêté (voir point 4 annexe 2). L'entité doit fournir une seule carte stratégique pour son CO.

- Est-il possible d'inclure un projet ERICH dans le contrat d'objectif ?

Le projet ERICH peut rentrer dans le CO. Le subside ERICH obtenu ne fait toutefois pas partie de la mise en réserve financière.

- Peut-on intégrer les initiatives spécifiques (projet 16-25, activités citoyennes, LEN, ...) au CO de l'entité ?

Il n'y a pas d'obligation réglementaire d'introduire les initiatives spécifiques dans le CO (normalement pas concernées). Cependant si l'entité y trouve une pertinence, elle peut l'englober. Cette intégration n'est toutefois pas possible sur le plan financier (pas de globalisation des subsides, pas de mise en réserve...).

- Initialement en Initiatives Spécifiques, les *dispositifs mobiles d'intervention* possèdent depuis 2019 un agrément triennal. Dans ces conditions, peuvent-ils s'intégrer au Contrat d'Objectif ?

Oui, s'ils font partie d'une entité administrative qui dispose d'autres services agréés. (Art 369/2 §5)

A la fin de leur premier agrément au 31/12/2021, il devra y avoir une nouvelle décision de prolongation d'agrément à durée indéterminée.

- Comment différencier les missions de l'entité présentée dans le CO des missions fixées par l'arrêté ?

Les missions de l'entité présentées dans le CO doivent s'inscrire dans les missions générales du/des agréments.

- Faut-il définir le montant exact des moyens financiers nécessaires pour chaque objectif ou bien une estimation est-elle suffisante ?

Les moyens financiers sont à préciser en cas de mise en réserve. Pour le reste, les montants repris le sont à titre indicatif.

- Les indicateurs doivent-ils être nécessairement des données chiffrées ?

Considérant la nature des objectifs et des actions, la formulation des indicateurs n'est pas nécessairement chiffrée. Dans certains cas, un « attendu » ou un simple « point » parfois en équipe sur l'état d'avancement peut être suffisant. Il est important qu'il soit formalisé et mesurable afin de remplir son rôle « d'alerteur ».

- Faut-il un accord des délégations syndicales sur le CO ?

La législation ne l'impose pas. Le CO doit être préparé en organisant la consultation de l'ensemble du personnel.

- Est-ce que l'Agence va mettre en place des séances intermédiaires sous forme d'ateliers pratiques permettant aux entités de revenir avec un projet de CO ? et d'obtenir ainsi un avis avant son dépôt officiel ?

L'Agence n'a pas prévu de séances intermédiaires. Les auditeurs restent disponibles pour les questions éventuelles.

Des échanges entre l'Agence et chaque entité pourront avoir lieu après le dépôt du CO si des ajustements sont souhaitables, en vue de la validation du CO.

- Quand et comment l'Agence informera de l'acceptation ou pas du CO?

L'agence enverra un courrier officiel actant la validation à toutes les entités :

- pour le 31 décembre 2021, au plus tard, pour les contrats d'objectifs déposés pour le 30 juin 2021

- pour le 31 décembre 2022, au plus tard, pour les contrats d'objectifs déposés pour le 30 juin 2022

- Une modification au CO peut-elle être introduite en cours de sexennat ? Où/à qui faudra-t-il envoyer ces demandes de modifications ? Les entités auront-elles une réponse rapidement ?

L'introduction d'une modification par courrier est prévue dans la réglementation (art 469/3 alinéa 10). Une réponse est prévue dans les 3 mois. Les modalités pratiques seront communiquées ultérieurement.

- A quels moments se feront les évaluations du CO ?

Un suivi sera organisé par la Direction Audit et Inspection, mais il ne s'agit pas à proprement parler d'une évaluation. Le CO repose davantage sur une autoévaluation réalisée par l'entité elle-même.

- Le Contrat d'Objectif amène des contraintes supplémentaires sans pour autant apporter des moyens supplémentaires. Comment faire ?

Le Contrat d'Objectif peut amener effectivement des contraintes supplémentaires dans la mesure où il demande aux entités de formaliser davantage les choses. Le but de cette formalisation est d'obtenir des résultats. Les entités devront donc être prudentes dans leurs nombres d'actions et de projets. Ce nombre devra être gérable selon les moyens et ressources de l'entité.

En revanche, le Contrat d'Objectif ne nécessite pas nécessairement de moyens supplémentaires. En effet, il constitue un processus dynamique qui implique davantage tous les acteurs et qui repose sur l'autoévaluation et la planification.

Au travers du questionnement et de l'évaluation, il représente une véritable philosophie de travail.

L'outil d'évaluation mis à disposition du secteur permettra de dresser l'inventaire des performances de l'organisation.

- Que se passera-t-il si les objectifs du Contrat d'Objectif ne sont pas atteints ?

La finalité du Contrat d'Objectif est de formaliser l'implication de l'ensemble du secteur dans un processus dynamique d'amélioration continue, il n'a pas pour vocation de sanctionner.

Le contrat d'objectif n'est pas un document figé au 30 juin de l'année de dépôt. Il doit tenir compte de l'évolution de l'entité et faire l'objet d'une actualisation chaque année sans être envoyé à l'Agence.

A la fin du sexennat¹, il n'y aura pas une évaluation finale du contrat d'objectif. Cela consistera plutôt en un suivi régulier réalisé lors des visites effectuées par la direction audit et inspection.

Des sanctions pourraient être envisagées dans le cas d'infractions par rapport aux normes réglementaires autant sur les aspects relevant de la qualité que du volet financier.

III. Contenu du projet de service

- Comme le projet de service ne reprend plus d'anciens points tels que ROI, définitions de fonction, politique de formation, ..., quel est son contenu? Comment le structurer ?

Ces différents points sont indispensables au bon fonctionnement de l'entité. Ils seront évalués par la Direction Audit et Inspection. Cependant, ils ne doivent pas nécessairement être transmis dans le cadre du projet de service.

La dia 39 du PowerPoint présenté, lors des séances d'information, mentionne les différents points à aborder, dorénavant, dans le projet de service.

¹ Pour les entités ayant opté pour un dépôt au 30 juin 2022, le premier contrat d'objectifs portera sur une période de 5 ans et non de 6 ans

IV. Audit et agrément

- Dans une même Entité administrative, si un des services doit faire l'objet d'un audit pour le maintien de l'agrément en 2020, doit-il présenter un projet de service ?

Non, depuis la parution de l'Arrêté en 2019, il n'y a plus lieu de présenter un projet de service par agrément dans le cadre des entités administratives.

Dans une entité administrative, chaque service conservera son agrément spécifique MAIS avec une date anniversaire d'évaluation qui sera COMMUNE à tous les services composant l'entité.

Il n'y aura donc qu'un seul projet de service pour toute l'entité.

Pour les entités dont le renouvellement d'agrément a lieu en 2020 et 2021 ou dans la première année du contrat d'objectif à savoir 2022 ou 2023, il ne sera pas nécessaire de rentrer un nouveau projet de service en dehors de celui à déposer pour le 30/06/2021 ou 30/06/22.

- Comment vont s'organiser les audits Qualité dans le futur étant donné qu'il n'y aura plus qu'une seule date d'agrément par entité ?

Les audits seront réalisés, au même moment, pour l'ensemble des services d'une même entité. La fréquence des audits complets reste identique, à savoir tous les 6 ans.

- Est-il envisagé, à l'avenir, une concordance entre les échéances des CO et les échéances des renouvellements d'agrément ?

Un démarrage du CO à la même date pour tous a été retenu au nom d'un principe d'égalité². Il n'est pas prévu actuellement de concordance entre les 2 échéances.

- Le monitoring annuel effectué par les auditeurs financiers aura-t-il lieu dès 2021 ?

Le monitoring des auditeurs financiers continuera à se réaliser aux échéances actuelles et portera sur chaque exercice comptable.

² Compte tenu de l'impact variable de la crise sanitaire au sein des différents services, deux dates de démarrage ont finalement été proposées pour le premier contrat d'objectifs (01/01/2022 ou 01/01/2023). Le contrat d'objectif suivant démarrera toutefois au 01/01/2028 pour tous.

- Est-ce que la coordination médicale doit nécessairement être assurée par un médecin ?

Dans les SAFAE, la coordination médicale doit être assurée par un médecin.

En MAH, la coordination médicale doit être assurée au sein du service par un médecin ou un(e) infirmier(ère).

- La nouvelle obligation de désigner un référent réclamation doit-elle s'entendre par service ou par entité ?

Les 2 formules sont possibles et doivent être mises en œuvre selon les recommandations reprises dans la note figurant sur le site de l'Agence à l'adresse suivante :

<https://www.aviq.be/handicap/professionnels/qualite/fichiers-presentation/Traitement-reclamation.pdf>

V. Entités ayant déjà entamé ou clôturé un processus de planification stratégique.

- Certaines entités accueillant des bénéficiaires français sont déjà dans la logique de la planification stratégique avec des timings différents (CEPOM et conventions). Doivent-ils recommencer ? Quelle solution afin de ne pas demander la même chose dans des timings différents?

Pour toutes les entités ayant déjà entamé ce type de démarche, l'ensemble des éléments du diagnostic ainsi que les objectifs fixés peuvent évidemment être repris dans le contrat d'objectif. Il s'agira d'adapter la forme à ce qui est demandé dans le cadre de la législation wallonne.

De manière générale, le choix de la méthode est laissé à l'appréciation des entités.

VI. Outils d'analyse de la qualité.

- Comment font les services d'AMV qui n'ont pas encore de référentiel qualité wallon ? Serait-il possible de disposer d'une version de travail du référentiel qualité AMV, non interactive et temporaire ?

Le référentiel qualité pour les service d'AMV est en cours de finalisation.

Dans l'attente, certains chapitres du référentiel AH peuvent être une source d'inspiration pour certains indicateurs. En outre, divers outils sont disponibles dans la littérature scientifique. L'espace *QUALITE DES SERVICES* sur le site de l'Agence permet d'accéder à un certain nombre d'entre eux.

- Est-il possible de télécharger le référentiel qualité wallon plusieurs fois par entité ?

Il est possible de télécharger le référentiel plusieurs fois pour une même entité ainsi que plusieurs fois sur un même PC. Il suffit alors de l'enregistrer sous un nom différent.

- Existe-t-il d'autres outils d'évaluation de la qualité par les bénéficiaires ? Autres que les livrets SMILE ?

Diverses échelles d'évaluation de la qualité de vie et de la satisfaction par les bénéficiaires existent dans la littérature scientifique. Certaines figurent dans l'espace « Qualité des services » sur le site de l'Agence via le lien suivant :

<https://www.aviq.be/handicap/professionnels/qualite/index.html>

VII. Plan de formation :

- Est-ce que l'entité doit toujours fournir un plan de formation si le CO comprend des formations ?

Un plan de formation doit être élaboré sur base de la réglementation et être consultable à la demande de l'auditeur.

VIII. Rapport d'activité

- Que devra contenir le rapport d'activité ?

Pour les services **d'accueil et d'hébergement**, dont les SAFAE, le rapport d'activité doit suivre la structure de l'annexe 117/4.

Pour les services **d'aide en milieu de vie**, il y a un rapport d'activités spécifique pour chaque type de service (voir annexe 1).

- Est-il envisagé de fusionner les rapports d'activités AMV et AH ?

Ceci n'est pas d'actualité.

- Est-ce un rapport d'activité par entité ?

Pour les services **d'accueil et d'hébergement**, il est possible de réaliser un rapport pour l'entité, puisqu'il s'agit du même canevas.

Les services **d'aide en milieu de vie** ont chacun un rapport avec une trame spécifique. Une globalisation n'est dès lors pas envisageable.

- Est-ce que le rapport d'activités doit contenir des informations sur l'évolution du CO ?

Ce n'est pas imposé dans le rapport d'activités, mais cette information complémentaire peut être ajoutée si le service le juge pertinent.

- Les services doivent, en plus de l'envoi du projet de service (avec le CO), envoyer leur rapport d'activités pour le 30 juin. Peut-il être postposé ?

En cohérence avec la législation sur l'approbation des comptes annuels et des rapports d'activités, la date du 30 juin doit être maintenue.

IX. Structure pavillonnaire :

- Quelle est la définition d'une structure pavillonnaire ? à partir de combien de personne accueillies faut-il un éducateur de nuit supplémentaire ?

Pour mémoire, l'Art. 1369/63. § 2 précise que : « *L'encadrement strictement minimum de nuit est d'un membre du personnel. Cette norme est rehaussée à deux membres du personnel dans les structures pavillonnaires lorsque la capacité d'accueil du service est supérieure à 30 places* ».

Une structure pavillonnaire est constituée de plusieurs pavillons indépendants sur un même site. Les pavillons ont tous la même adresse. Les bâtiments ne communiquent pas entre eux. Il n'y a pas de porte de liaison entre eux.

La présence du personnel de nuit doit être organisée dans le respect de cette réglementation. Ce personnel ne peut être remplacé par des systèmes de vidéosurveillance.

X. Mise en réserve financière.

- Si le CO se met en place à partir du 1^{er} janvier 2022, que peut-on mettre en réserve pour l'année 2019, 2020 et 2021 ? Peut-on mettre les 5% en réserve pour ces 3 années?

La première mise en réserve comptable peut avoir lieu lorsque le CO est validé, c'est-à-dire au plus tôt à la clôture de comptes 2021 qui aura lieu au cours du premier semestre 2022 pour les services ayant choisi le dépôt de leur contrat au 30 juin 2021 et un an plus tard lorsque le dépôt a lieu pour le 30 juin 2022. Cette première mise en réserve peut porter sur un montant maximum de 5% des exercices 2019, 2020 et 2021

Le cas échéant, la réserve peut inclure 5% des subventions de la période clôturée en 2018.

- Explication du fonctionnement de la mise en réserve via exemple chiffré « théorique »

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Subventions AViQ de l'année	100	110	120	130	140	150	750
Subventions AViQ reportées ex. préc.		5	15		2	12	
Charges éligibles nettes de l'année	95	100	140	100	130	135	700
Charges éligibles nettes reportées ex. préc.				5			
Solde annuel excédent de subventions (+) / de charges (-)	5	15	- 5	25	12	27	
Plafond de mise en réserve cumulé (5%)	5	10,5	16,5	23	7	14,5	
Mise en réserve				23		14,5	37,5
Récupération AViQ							12,5

- Pas de mise en réserve possible les premières années (2019 et 2020).
- La mise en réserve maximale à l'issue des 6 ans est de 37,5 (5% du total des subventions perçues, soit 750).
- Consolidation des excédents de charges ou de subventions sont reportés d'une année à l'autre.
- Le choix de l'année de la mise en réserve est laissé à l'appréciation de l'entité.
- Le choix du montant annuel de mise en réserve est laissé à l'appréciation de l'entité pour autant que ce montant ne dépasse pas le plafond.
- Au final, dans cet exemple chiffré, l'entité devra rendre 12,5 à l'Agence car le solde de subvention non utilisé est de 50 alors qu'il ne peut mettre en réserve qu'un montant maximum de 37,5.
- La réserve ne peut être affectée qu'à des nouveaux projets réalisés à partir de 2022. L'idée est de soutenir des projets à venir et non de financer des investissements antérieurs.

- Dans un triennat en cours au 31/12/2018, comment calcule t'on la réserve des 5% lorsque l'entité enregistre une sous-consommation de ses subsides au terme de l'exercice 2018 ?

Deux cas de figure se présentent :

- Pour un triennat portant sur les années 2016 à 2018, on cumule l'ensemble des subventions sur 9 ans (2016-2024) et on applique la règle des 5% sur le résultat.
- Pour un triennat portant sur les années 2017 à 2019, on cumule l'ensemble des subventions sur 8 ans (2017-2024) et on applique la règle des 5% sur le résultat.
- Comment procéder avec le réviseur pour le passage des écritures de mise en réserve ?

Avant de pouvoir alimenter le compte de réserve « Contrat d'Objectif », l'entité devra tout d'abord obtenir l'accord de l'Agence portant sur la validation du projet. Grâce à cette notification écrite, il pourra alors procéder aux écritures de mise en réserve et justifier celles-ci auprès de son réviseur.

En outre, l'obligation de l'activation d'un compte bancaire spécifique à la mise en réserve garantira l'existence des sommes provisionnées.

- Faut-il attendre le monitoring annuel de l'auditeur financier pour pouvoir procéder à la mise en réserve ?

La mise en réserve n'est absolument pas liée au monitoring annuel. Elle doit par contre faire partie du CO approuvé par l'Agence.

Le premier Contrat d'Objectif à rentrer pour juin 2021 (ou juin 2022) sera approuvé fin 2021 (ou fin 2022). A ce moment-là, la mise en réserve sera possible. Les paramètres de gestion étant grandement simplifiés, il sera plus facile pour les entités d'estimer, du moins pour celles qui disposent de cette possibilité, les soldes de subventions non utilisées.

Les montants seront validés et éventuellement ajustés lors du monitoring financier annuel.

- Si l'entité envisage de réaliser un projet nécessitant des investissements importants, est-ce que les subventions non consommées au terme du premier sexennat peuvent être reportées sur le sexennat suivant ?

Oui, moyennant la constitution d'une réserve à la fin du premier sexennat³ dans le cadre d'un contrat d'objectif validé par l'Agence.

Si l'entité justifie d'un projet important demandant un financement au-delà des 6 ans, la réserve constituée au terme du premier sexennat pourra être reportée sur le sexennat suivant.

Au terme de chaque sexennat, l'entité peut donc réintroduire une mise à jour de son plan stratégique.

- Y-a-t-il un risque que la réserve soit récupérée aux termes des 6 ans si l'objectif n'est pas atteint ?

Si la réalisation d'un objectif prévu dans le premier sexennat doit être reportée dans le temps, la réserve peut être reportée (en tout ou en partie) moyennant l'accord préalable de l'Agence (avenant).

Si la réserve n'est pas utilisée conformément aux modalités prévues dans la réglementation, elle fait l'objet d'une récupération.

- Si le projet coûte moins cher que prévu, y a-t-il récupération du surplus ?

La réserve est susceptible d'être récupérée, s'il n'y a pas un nouveau projet d'affectation validé par l'Agence. Pour rappel, l'entité peut à tout moment proposer un avenant à son CO. Cette manière de procéder témoigne de la dynamique du système.

- Est-il possible de mettre en réserve une seule fois à l'issue du sexennat en 2024 ?

Oui. L'entité peut effectivement reporter ses charges et ses produits d'un exercice à l'autre au cours du sexennat.

L'écriture de mise en réserve peut s'opérer au terme de la dernière année du sexennat s'il reste un solde de subsides non utilisés.

- L'accord de l'Agence est-il nécessaire à chaque fois que l'entité procède à une mise en réserve ?

Oui, la mise en réserve nécessite toujours un accord préalable de l'Agence.

Cet accord peut être octroyé lors de la validation du contrat d'objectif s'il fait mention d'une mise en réserve ou en cours de sexennat par l'introduction d'une demande spécifique et d'une mise à jour du contrat d'objectif (avenant).

³ Pour rappel, le premier sexennat devient un quinquennat lorsque la deuxième date de dépôt est choisie par le service (30 juin 2022)

- Si l'entité a besoin de l'argent mis en réserve pour une urgence (ex. : besoin de remplacer une chaudière), est-il possible de prendre dans les réserves ?

En cas de force majeure, une proposition d'avenant pour prélever les fonds nécessaires de la réserve doit être soumise au préalable à l'Agence. Un avenant au contrat d'objectif devra être introduit afin d'être validé au préalable par l'Agence.

XI. Traitement des subventions

- Dans le cadre d'un contrôle annuel, la partie des subventions non consommée de 2018 peut-elle être reportée en 2019 ?

Oui, pour autant que les balises applicables en 2018 aient été respectées, le montant non utilisé à l'issue de l'exercice 2018 ne sera pas récupéré.

Dans un premier temps, le montant sera comptabilisé en « Produits à reporter ».

- Le subside pour le supplément d'ancienneté est-il calculé annuellement ?

Oui, les dispositions réglementaires n'ont pas changé en la matière, le calcul continue à être réalisé chaque année.

- Peut-on reporter sur 2019 l'excédent de subventions 2018 s'il porte uniquement sur la partie relative à la subvention médecin ?

Oui. À partir de 2019, la subvention médecin vient désormais s'ajouter à l'ensemble des subventions dans le cadre du contrôle de leur utilisation.

- Que deviennent les Subventions forfaitaires annuelles ou de base et les éventuelles subventions journalières ?

Tous les subsides continueront à être notifiés et perçus par les services de la même manière qu'auparavant. Le mode de subventionnement des services n'a pas changé. Par contre, au niveau du contrôle financier de leur utilisation, ces subventions seront globalisées.

- Le nouveau système va-t-il engendrer la suppression éventuelle d'un Pôle 2 Formation ?

Non. Les subventions Pôle 2 continueront à exister en complément des moyens actuels.

XII. Normes de personnel

- Comment s'opère le contrôle du respect des normes de personnel ?

En Accueil et Hébergement, le contrôle des normes de personnel se fera selon les modalités prévues dans la circulaire du 31 janvier 2020 et tenant compte des mesures précisées dans la circulaire du 28 janvier 2021 suite à la crise COVID.

L'application « Cadastre » accessible aux services agréés et subventionnés disponible sur le site de l'Agence a été adaptée.

Pour le secteur des SAFAE, le nouveau calcul des normes d'encadrement entre en vigueur en 2019 puisqu'il relève de l'arrêté du 31 mai 2018). Le fichier « cadastre 2019 » est également adapté et une circulaire explicative a été envoyée au secteur le 11 février 2020.

- Ce nouveau contrôle des normes s'applique t-il aux SAPS, SAN et aux SAMV?

Non, cette nouvelle manière de contrôler les normes de personnel ne concerne que l'Accueil et l'Hébergement subventionnés et les SAFAE. Elle ne s'applique donc pas aux services non ou partiellement subventionnés (SAPS, SAN) ni au secteur de l'AMV. Pour ces derniers, le calcul des normes reste inchangé.

- Comment comptabiliser le personnel qui bénéficie de réductions structurelles ?

Il a été décidé de ne plus tenir compte des réductions structurelles dans le calcul des normes. Cette information n'apparaît donc plus dans le cadastre.

- Dans la première phase du contrôle des normes de personnel, pourquoi déduit-on complètement les emplois VDB alors que ceux-ci ne plus toujours subventionnés intégralement ?

Cette neutralisation à 100% de tous les emplois VDB a été corrigée.

Dans le cadastre 2019, il y a 2 possibilités :

- Soit les emplois VDB neutralisés à 100%.
 - Soit les emplois VDB neutralisés à 50% pour les services qui ne touchent plus que la moitié de la subvention.
-
- Comment est comptabilisé le personnel réalisant des prestations couvertes par l'INAMI ?

Au niveau du respect des normes, seule la partie des prestations non financée par l'INAMI sera valorisée. In fine, le personnel réalisant des prestations couvertes par l'INAMI vient renforcer l'encadrement en supplément de la norme de l'AVIQ. La méthode de calcul du « taux de couverture INAMI » est explicitée dans le mode d'emploi du cadastre disponible en ligne.

Le détail de ces modalités de valorisation sera communiqué aux SAFAE.

XIII. Eligibilité des charges

- Peut-on appliquer les nouveaux taux d'amortissement pour des investissements réalisés avant 2019 ?

De manière générale, les nouveaux taux d'amortissements sont d'application pour les investissements immobilisés (mis en exploitation) à partir de 2019.

Pour rappel, concernant les constructions, le droit comptable autorise le démarrage de l'amortissement uniquement à partir de la mise en exploitation de l'immeuble. A ce moment-là seulement, l'annuité complète ou au « Prorata Temporis » pourra constituer une charge éligible.

- Le dossier Transport est-il toujours nécessaire ?

Depuis 2019, il n'est plus nécessaire d'envoyer le fichier Excel récapitulatif des charges liées au transport collectif. Néanmoins, il est demandé aux services de garder un carnet de bord précisant la nature des déplacements de leurs véhicules.

- Les comptes annuels à renvoyer à l'Agence pour le 31/05/2020 devront-ils être détaillés par service ?

Oui. Cependant, une réflexion est en cours quant à l'opportunité de ne plus réclamer les comptes détaillés par service.

- Dans une entité administrative comportant à la fois des services subventionnés et des services partiellement subventionnés (SAPS/SAN), comment procède-t-on au niveau de l'audit financier ?

Pour la partie financière, les SAPS/SAN ne font en principe pas l'objet d'un contrôle d'utilisation de subventions. Ces services ne sont pas globalisés avec les autres services de l'entité administrative. Une comptabilité analytique reste donc indispensable pour les distinguer.

Toutefois, si un SAPS/SAN faisant partie d'une entité d'évaluation unique avec des MAH/AMV souhaite participer à la dynamique financière du contrat d'objectif de cette

entité (mécanisme de mise en réserve de l'entité qui pourrait bénéficier aussi au SAN de l'entité d'évaluation), le SAPS/SAN sera alors aussi intégré à l'audit financier.

- Quel est le changement par rapport aux résidents financés par une autorité étrangère ?

Les charges affectées aux bénéficiaires subventionnés par une autorité étrangère sont intégralement non-éligibles (fin de la neutralisation partielle liée à l'ancien CRC), le principe étant d'éviter le double subventionnement d'une même dépense.

Les charges et les produits liés à ces bénéficiaires doivent dès lors être identifiés dans les comptes annuels.

La mise en place d'une comptabilité analytique est donc nécessaire afin d'identifier clairement les dépenses affectées à ces bénéficiaires subsidiés par une autorité étrangère.

- Suite à la disparition du CRC, comment sont définies les clés de répartition (CR) des charges et comment sont-elles validées par l'Agence ?

Comment ? L'entité propose une ventilation des charges entre bénéficiaires AVIQ et bénéficiaires subventionnés par un pouvoir public étranger. Cette ventilation peut reposer sur une ou plusieurs clés objectivables, réalistes et concrètes.

Auprès de qui ? Auprès de l'auditeur en charge de l'entité.

Durée ? La méthode de calcul est validée sans limite de temps mais pourra toujours faire l'objet d'une demande de modification auprès de l'Agence.

- Est-ce qu'une limite de 120% de dépassement du nombre de dossiers agréés est applicable au secteur de l'aide en milieu de vie (AMV) ?

Non, les services en AMV ne sont pas concernés. Le nombre de dossiers renseignés dans leur agrément est un minimum.

- En MAH, que se passe-t-il en cas de dépassement de la limite des 120% de la capacité subventionnée par l'Agence et/ou de l'objectif point ?

La limite de 120% peut être dépassée sans aucune réduction des charges éligibles si la norme d'encadrement est respectée (cf annexe 45/3).

Dans le cas contraire :

- il y a une pénalité pour non-respect des normes calculée sur les rémunérations de personnel, conformément à l'article 474/5
- il y a une réduction des charges éligibles (hors charges de personnel) afin de déduire les charges liées à l'accueil des bénéficiaires non encadrés

ANNEXE 1 : Rapport d'activité et références réglementaires

Pour les services d'accueil et d'hébergement :

« Le service transmet le rapport d'activités à l'Agence pour le 30 juin de chaque année.

Le rapport d'activités est structuré sur base du plan présenté à l'annexe 117/4.

Le rapport annuel d'activités du service est porté à la connaissance de tous les membres du service, aux usagers ou à leurs représentants légaux s'il échet. Ces documents sont en outre mis à leur disposition en permanence. »

Références réglementaires

SAFAE – CWASS réglementaire - Art. 1369/33.

Services résidentiels pour adultes – CWASS réglementaire – Art. 1231.

Services d'accueil de jour – CWASS réglementaire – Art. 1314/23.

Services résidentiels pour jeunes – CWASS réglementaire - Art. 1314/119.

Pour les services d'Aide en Milieu de Vie (hors SRP – SIL et DSI)

« Les services fondent leur gestion sur un projet de service élaboré selon les modalités de l'article 469/2, §1^{er}.

Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an et transmet cette évaluation à l'Agence pour le 30 juin de chaque année.

Le projet du service, ses mises à jour et le rapport annuel d'évaluation de l'activité du service sont portés à la connaissance de tous les intervenants et mis à leur disposition en permanence. »

Références réglementaires

SAF – CWASS réglementaire - Art. 492.

SAC/SAP – CWASS réglementaire - Art. 571.

SAI – CWASS réglementaire - Art. 657.

AVJ – CWASS réglementaire - Art. 739.

Pour les SRP – SIL

« Le service procède à l'évaluation de son activité au moins une fois par an. Le service transmet le rapport d'activités à l'AWIPH pour le 30 juin de chaque année. »

Références réglementaires

SRP – CWASS réglementaire - Art. 831/12.

SIL – CWASS réglementaire – Art. 831/86.

Pour les DSI :

DSI – CWASS réglementaire :

Art. 831/137. Au terme de chaque année civile, le service de soutien transmet, par voie électronique pour le 30 juin au plus tard, son relevé annuel des activités, à savoir la liste des activités prestées par le personnel, selon un modèle établi par l'Agence.

Art. 831/179. Au terme de chaque année civile, le dispositif mobile transmet par voie électronique à l'Agence, pour le 30 juin au plus tard, le relevé des activités du personnel du dispositif mobile.