N° 20

PARLEMENT WALLON

SESSION 2004-2005

COMPTE RENDU
ANALYTIQUE

Séance publique de Commission *

**Commission de l'Action sociale,
de la Santé et du Logement**

Mercredi 23 mars 2005

* Application de l'art. 17, § 5, du Règlement du Parlement wallon

SOMMAIRE

4 NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE
(Doc. 78 (2004-2005) - N° 1)

4 EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE
COMPÉTENCES DE M. ANTOINE, MINISTRE DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

7 ÉCHANGE DE VUES
(Orateurs : M. Marchal, Mme Lissens, M. Fourny, M. Bovesse, Médiateur, M. Antoine, Ministre, M. Procureur, M. le Président)

11 COMPÉTENCES DE Mme VIENNE, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

12 ÉCHANGE DE VUES
(Orateurs : Mme Vienne, Ministre, Mmes Lissens, Simon, MM. Fourny, Delannois, Procureur,

14 QUESTIONS ORALES

14 de Mme Simonis, sur «le collège d'experts chargé de la préparation du plan concerté de prévention, d'aide et de soins en assuétudes», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

15 de M. Devin, sur «les actions à mettre en œuvre en vue de diminuer le nombre de personnes relevant du revenu minimum d'insertion», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

16 de M. Devin, sur «l'évaluation des dispositifs des Relais sociaux», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

17 de M. Walry, sur «la simplification administrative au sein de l'AWIPH», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

18 de M. Borsus, sur «l'avenir du Service d'interprétation pour sourds de Wallonie», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

20 de M. Marchal, sur «la reconnaissance du statut des interprètes en langue des signes», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

21 de M. Procureur, sur «le Centre de contact pour personnes handicapées», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

21 de M. Fourny, sur «l'avenir des hôpitaux wallons en situation financière difficile», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

22 de M. Marchal, sur «la prise en charge des handicapés en court séjour», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

23 de M. Crucke, sur «la mission d'observation au Sri Lanka», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

25 de M. Brotcorne, sur «la visite de la Ministre au Sri Lanka», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

26 de M. Luperto, sur «la fondation Joseph Denamur», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

27 de M. Fontaine, sur «l'absence de contrôle de la qualité des services fournis en Région wallonne aux personnes âgées par les complexes résidentiels régis par le régime de la copropriété forcée», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

28 de M. Senesael, sur «Internet-Seniors», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

29 de Mme Colicis, sur «le renouvellement du comité de gestion de l'AWIPH», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

30 de Mme Colicis, sur «la question de l'accueil au sein des bureaux régionaux de l'AWIPH et les délais de traitement des demandes», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

32 de Mme Colicis, sur «la possibilité de conclure une convention avec le Ministère de la Défense afin d'ouvrir en cas d'urgence climatique des lieux publics pour les personnes défavorisées», et réponse de Mme Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

33 LISTE DES INTERVENANTS

34 LISTE DES ABRÉVIATIONS COURANTES

COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ ET DU LOGEMENT

Présidence de M. Patrick Avril, Président.

La séance est ouverte à 9 heures 16 minutes.

NEUVIÈME RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE (Doc. 78 (2004-2005) – N° 1)

(M. Jean-Paul Procureur, Vice-Président, prend place au fauteuil présidentiel.)

M. le Président. – Je vous demande d'excuser M. Avril qui connaît quelques problèmes de circulation.

J'ai donc le plaisir de présider cette commission et de passer la parole à M. Bovesse, Médiateur de la Région wallonne.

EXPOSÉ DE M. FRÉDÉRIC BOVESSE, MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

COMPÉTENCES DE M. ANTOINE, MINISTRE DU LOGEMENT, DES TRANSPORTS ET DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Je vous propose d'appliquer la même procédure que celle employée dans la Commission de l'Aménagement du Territoire et du Transport.

Je débuterai donc ce bref rapport introductif en recadrant les missions de mon Institution. J'aborderai d'une part les aspects relatifs au logement et d'autre part, les aspects relevant de l'Action sociale et de la Santé.

Il s'agit du neuvième rapport du Médiateur de la Région wallonne. Personnellement, j'ai le plaisir de participer pour la 7ème fois à l'élaboration d'un tel rapport. Toutefois, il s'agit du premier rapport remis à cette nouvelle législature et j'espère qu'il sera le premier jalon d'une collaboration fructueuse avec le Parlement.

L'exercice abordé par ce rapport concerne essentiellement les dernières années de la précédente législature. J'en profiterai d'ailleurs pour rendre hommage à la Commission qui vous a précédé pour la qualité de son travail.

Les nouvelles dispositions du Règlement d'ordre intérieur du Parlement wallon adoptées en 2000 permettent désormais aux mandataires de réaliser une analyse plus complète du travail du Médiateur.

Selon moi, l'intérêt de ces rencontres est double. Tout d'abord, elles permettent d'aborder des aspects relevant des compétences de cette Commission et d'attirer l'attention des parlementaires sur l'une ou l'autre difficulté. Ensuite, elles nous donnent l'occasion d'avoir une vision plus claire des services de l'Administration ainsi que de ma propre Institution.

Il s'agit pour moi d'un lieu privilégié pour engager un dialogue constructif. Ces rencontres nous donnent l'occasion d'aborder les dossiers de fond et d'engager une relation de confiance mutuelle.

En ce début de législature, cet aspect doit être plus que jamais renforcé afin d'asseoir notre lien.

Au fil des années, notre relation a évolué et nous avons noté que nos observations et recommandations étaient de plus en plus souvent prises en compte. Je remercie donc le Gouvernement et l'Administration pour son effort de collaboration sans cesse croissant.

L'objectif du Médiateur est d'améliorer les relations entre l'Administration et ses administrés. À cet égard, le Parlement wallon me semble être un interlocuteur naturel. Il est le porte-voix nécessaire pour que nos remarques puissent être prises en considération.

Au terme de mon premier mandat, j'ai réalisé, à titre personnel, un bilan sur les actions entreprises suite à nos rapports. J'ai ainsi pu constater que de nouvelles pistes avaient pu être explorées et que de nouveaux chantiers avaient été ouverts.

Au niveau des contacts avec l'Administration, de grands pas ont déjà été franchis, mais il reste des défis majeurs à relever. Nous devons veiller à faire évoluer ces contacts de la manière la plus positive possible. Nous devons dès lors considérer l'Administration comme un partenaire privilégié. À cet égard, la Charte de bonne conduite administrative me paraît être une contribution significative. Il s'agit d'un trait d'union concret entre l'Administration et ses administrés.

Le rôle du Médiateur n'est pas de stigmatiser l'Administration dans un rôle négatif, mais de mettre en lumière les avancées positives.

La présentation de ce rapport annuel sera calquée sur la répartition de vos différentes commissions. Cette nouvelle présentation est testée devant vous aujourd'hui et j'espère qu'elle vous conviendra.

L'importance des matières traitées dans le cadre de votre Commission est incontestable. Le nombre des réclamations portant sur ces matières en est une preuve prépondérante.

(M. Patrick Avril, Président, prend place au fauteuil présidentiel.)

M. le Président. – Je tiens tout d'abord à m'excuser de mon retard. J'étais retenu en raison d'un accident survenu sur l'autoroute.

Monsieur le Ministre ne pouvant être présent aujourd'hui, un membre de son cabinet le remplacera auprès de nous.

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – J'aimerais, lors de mon intervention, aborder les thèmes qui font le plus souvent l'objet de réclamations : les primes à la réhabilitation, le prêt jeunes, les allocations de déménagement et de loyer ainsi que la prime à la construction.

La plupart des réclamations démontrent la complexité des procédures et le manque d'informations des citoyens. Souvent, ces derniers n'ont pas en leur possession tous les documents nécessaires ou ignorent la teneur exacte des conditions qu'ils doivent remplir. Je pense qu'un effort de clarification est indispensable dans la plupart de ces matières. Nous devons mettre en œuvre des procédures de simplification et d'accompagnement. Dès lors, la réforme engagée par le Ministre dans ce domaine est plus que jamais d'actualité.

Les différends les plus courants portent notamment sur la nature du logement, le calcul de la prime ou encore le délai de paiement.

Ainsi, il est regrettable qu'il n'existe pas de procédure permettant aux administrés de contester l'évaluation d'un estimateur agréé. Cette procédure entraînant généralement un sentiment d'injustice chez l'administré.

En 2000, une expérience pilote était menée dans la Division du Logement. Il est regrettable que cette expérience n'ait pu être renouvelée. En effet, si au niveau quantitatif, elle n'a pas rencontré un réel succès, il serait tout de même souhaitable de réamorcer un tel mécanisme.

Une autre source de litige concerne les travaux réalisés avant la notification provisoire. Les refus avancés dans ce genre de dossier semblent particulièrement catégoriques. Pourtant, il serait peut-être plus opportun de prévoir des possibilités de dérogation et ce, sans trahir l'esprit de la réglementation.

Une autre condition dans l'octroi des subventions est l'obligation d'habiter l'immeuble rénové, dans le cas contraire, des demandes de remboursement peuvent être engagées. Cependant, des circonstances exceptionnelles peuvent être prises en compte. Ainsi, la plupart des dossiers mentionnent des situations complexes comme des divorces ou des problèmes de voisinage importants. Toutefois, il serait peut-être profitable d'apprécier ces circonstances exceptionnelles de manière plus souple. Je prendrai l'exemple d'une famille qui a décidé de s'expatrier en raison de l'impossibilité pour le père de trouver un travail dans la région. Dans ce genre de cas, il me paraîtrait judiciable de faire preuve de plus de souplesse. Il est important de se montrer réceptif dans l'examen de ce type de dossiers.

En ce qui concerne le montant des remboursements, il serait peut-être bénéfique de codifier ces modalités dans un arrêté wallon afin de donner plus de garantie aux administrés. Ceux-ci ont en effet parfois le sentiment d'être à la merci de l'arbitraire.

Pour ce qui est de la prime à la construction, les constats évoqués précédemment persistent. Ainsi, la notion de noyau d'habitations est souvent ambiguë, la plupart des administrés la confondent d'ailleurs avec les zones d'habitations. Il serait peut-être opportun de définir clairement cette notion à l'intérieur de petits folders, par exemple. Toutefois, nous avons constaté que l'Administration était favorable à une meilleure lisibilité.

Il était convenu que cette notion soit clarifiée sous peu, mais cela n'a pas encore été réalisé et ce point se trouve toujours au centre de nombreuses réclamations.

En ce qui concerne le prêt jeunes, il semblerait que certains organismes de crédit manquent particulièrement de rigueur. En outre, la notion de valeur vénale de l'immeuble est assez floue pour l'ensemble des citoyens. Il existe une véritable incompréhension à ce sujet. La notion de coût de construction est, elle aussi, relativement ambiguë. Nous devons tout faire pour lever ces ambiguïtés.

Concernant l'allocation de déménagement et de loyer, force est de constater que cette mesure concerne essentiellement des personnes issues d'un milieu défavorisé, en situation de grande précarité. Pourtant, on constate un manque d'informations à propos des procédures à engager et des délais légaux à respecter. Il est important de régler au plus vite cette problématique car ces aides sont essentielles et leur absence peut parfois avoir des conséquences très dommageables.

En ce qui concerne l'aide au logement, il existe une jurisprudence administrative interne très importante. Je ne remets en cause ni son existence, ni sa qualité. Cependant, je me pose des questions sur la nature juridique de celle-ci. En effet, il n'est pas rare qu'elle nous soit opposée avec la même rigueur que les textes réglementaires.

En outre, cette jurisprudence est souvent interprétative. Par exemple, on peut s'interroger sur la notion d'enfant handicapé à charge. Ce type de définition pose parfois problème. Il s'agit de garantir une certaine validité concernant ces interprétations. Nous devons nous référer à des dispositions réglementaires plus précises.

J'aborderai maintenant la question des logements sociaux. Celle-ci fait souvent l'objet de réclamations. Il s'agit d'un domaine très sensible et difficile étant donné la situation précaire des locataires. Les problèmes le plus souvent rencontrés concernent leur attribution et les conditions de vie ainsi que des problèmes juridiques portant notamment sur les contrats de bail.

De plus, on constate une insuffisance notable dans le nombre de logements disponibles. Les délais d'attente posent aussi de nombreux problèmes. En effet, le locataire doit souvent attendre qu'un logement se libère pour que sa demande soit rencontrée. Notre travail consiste alors à informer les demandeurs sur l'état d'avancement de leur dossier. Toutefois, un manque de transparence est souvent décrié.

Dans nos recommandations, nous regrettons aussi que de nombreux candidats ignorent qu'un droit de recours leur est ouvert s'ils estiment qu'une décision n'est pas justifiée. Des efforts devraient être entrepris pour permettre une meilleure information à ce sujet. Nous recommandons ainsi des mesures de publicité lors de l'attribution d'un logement. Cela permettrait peut-être d'amenuiser un certain sentiment d'injustice.

De plus, les critères d'attribution d'un logement sont parfois drastiques. Par exemple, il est convenu qu'une famille avec 5 enfants occupe une maison équipée de 4 chambres. Dès lors, il est possible qu'une telle famille ne puisse accéder à un logement car la plupart des maisons ne possèdent que 3 chambres. Dans certaines situations sociales, certaines règles peuvent paraître inadéquates.

Un autre type de réclamation concerne le cadre de vie proposé par ces logements. Il s'agit de respecter des conditions de salubrité et de sécurité. À cet égard, nous félicitons les mesures prises par M. le Ministre visant à l'assainissement du parc locatif. Cependant, ce projet posera bien sûr la question du relogement des familles concernées par ces travaux.

Les autres cas de réclamation portent entre autres sur la fixation des charges locatives. En effet, il est parfois impossible pour le locataire de comprendre le mode de calcul utilisé.

Une autre problématique a trait aux arriérés de paiement et aux expulsions qui en découlent. Nous apprécions le fait que l'Administration se soit depuis peu montrée plus souple en cette matière. En effet, dans certains cas, elle a consenti à permettre au locataire de rester dans son logement jusqu'à ce qu'il ait trouvé autre chose.

ÉCHANGE DE VUES

M. Roland Marchal (PS). – Je remercie M. le Médiateur pour son exposé. Je désirerais faire une remarque concernant le système de points qui sert à l'attribution des logements sociaux. J'estime que ce système ne convient pas puisque, à titre d'exemple, l'écart des points attribués à un enfant à charge et à un enfant handicapé est bien trop important.

Mme Isabelle Lissens (MR) . – Pour ma part, je désirerais aborder la problématique des aides au logement en signalant que, dans le cadre du prêt jeunes, aucune voie de recours n'est prévue, mis à part le recours possible auprès du Conseil d'Etat. Par conséquent, je voudrais savoir si Monsieur le Ministre a l'intention de mettre en place des alternatives et donc de prévoir plusieurs recours possibles.

Pour ce qui est du montant des loyers des logements sociaux, ne pensez-vous pas qu'une adaptation de ces loyers en fonction de la situation géographique des biens serait opportune ?

Enfin, de nouvelles pistes ont-elles été explorées par Monsieur le Ministre au niveau de la visibilité du calcul du montant des charges locatives ?

M. Dimitri Fourny (cdH). – La problématique du manque de transparence n'est pas nouvelle, elle a notamment été soulevée en 1999. Ne pensez-vous pas que la création d'une institution indépendante pourrait pallier efficacement ce manque de visibilité ?

Afin d'assurer une plus grande proximité envers le citoyen, je voudrais connaître l'opinion de Monsieur le Ministre sur la possible création d'un service communal du logement qui, fort d'une situation géographique optimale et de la connaissance des personnes, pourrait agir en premier lieu.

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – En réponse à la remarque de M. Marchal quant à la nécessité de réformer le système d'attribution des points, je dois vous faire part du fait que les remarques que je reçois ne me poussent pas à aller dans votre sens. Le besoin de réformer ce système de points ne se fait, à mon sens, pas sentir comme une priorité.

En revanche, je rejoins tout à fait M. Marchal sur la problématique de l'obligation du renouvellement des candidatures. Il s'agit là d'une procédure contraignante pour le locataire.

En ce qui concerne la mise à disposition des informations, il est regrettable que les locataires n'aient pas connaissance des informations utiles alors que le Médiateur dispose de l'ensemble des renseignements. Je préconise donc qu'un registre dans lequel l'ensemble des logements sociaux serait recensé puisse être consulté par tout un chacun.

Pour ce qui est des mécanismes de recours, en réponse à votre proposition de créer un acteur indépendant, je vous rappelle qu'un tel organe existe déjà en la SWL, qui joue un rôle très important. Je ne suis pas favorable à une démultiplication du nombre d'acteurs. Puis-je vous rappeler l'exemple du décret sur la tarification de l'eau qui proposait la création d'un acteur indépendant dans ce domaine ? Une proposition qui avait été rejetée alors que cette compétence avait été renvoyée au Médiateur de la Région wallonne. Par conséquent, il me semble que le traitement de recours peut être assuré par les administrations existantes.

Le caractère communal de la problématique du logement rejoint celui de la médiation communale qui pourrait effectivement prendre l'aspect «logement» à sa charge. Un service communal du logement serait-il utile ? Je laisse les administrations concernées en débattre et en décider.

Le calcul du montant des charges locatives demeure une question délicate pour le Médiateur. Je suis d'avis qu'il n'est pas facile pour les citoyens de comprendre le mode de calcul et que la question de l'attribution des charges locatives est d'autant moins aisée qu'elle est en relation avec le droit privé, un domaine dans lequel je n'interviens pas.

M. André Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial. – Je tiens tout d'abord à rappeler l'importance que j'accorde au rapport du Médiateur de la Région wallonne.

L'objectif principal est, à mes yeux, de faire avancer les débats en vue d'une amélioration des conditions d'accès aux logements sociaux pour le citoyen.

La question du recours en cas de refus de l'octroi d'une aide nous préoccupe tout particulièrement étant donné la nature des refus imposés par l'administration.

La question du manque de recours possibles est importante et sera incluse dans notre réflexion sur la question des logements sociaux. Nous sommes conscients de la nécessité de tels recours, tout en sachant que cette possibilité de recourir ne résoudrait pas tout : il n'en reste pas moins que le citoyen doit suffisamment motiver sa plainte afin de permettre à l'administration de statuer.

En ce qui concerne l'obligation de ne pas entamer les travaux de rénovation avant l'obtention d'une autorisation formelle, je tiens à vous rappeler que cette obligation figure en caractères gras dans le formulaire. Les agents qui assurent la permanence rappellent constamment aux citoyens l'existence de cette obligation.

La question du remboursement de la prime octroyée en cas de non-respect des engagements a fait l'objet non seulement d'une circulaire ministérielle en 1994, mais aussi d'un décret adopté en 1998.

Je vous accorde toutefois qu'il n'existe aucun arrêté à ce sujet. Je suis donc conscient de l'urgence d'adopter un tel arrêté.

Quant à la problématique des enfants à charge, l'administration a constitué une jurisprudence basée sur tous les cas qu'elle a rencontrés. L'administration se réfère à cette jurisprudence tout en motivant individuellement chaque décision relative à chaque cas et à chaque citoyen. Je voudrais compléter ce point en insistant sur le fait qu'une jurisprudence est toujours nécessaire dans la mesure où un texte réglementaire ne saurait parer à toutes les situations. L'avantage présenté par une jurisprudence est que celle-ci permet une certaine souplesse.

Je considère les différentes primes relatives à l'accès à la propriété très importantes. Dans une perspective d'amélioration globale du secteur du logement social, nous tentons d'apporter le maximum de réponses à cette problématique. Je peux vous assurer que celle-ci fait partie intégrante de la réforme de la réglementation locative envisagée par mon administration. Il en va de même pour la prime à la construction.

Comme Mme Lissens l'a signalé, aucune possibilité de recours n'est prévue dans le domaine du prêt jeunes. A ce sujet, la Cour des Comptes contestait le caractère incitatif du prêt jeunes. Une réforme s'impose. Une fois encore, soyez assuré que l'aide au prêt jeunes s'inscrira dans la réforme globale à laquelle nous travaillons.

Enfin, nous avons conscience de la difficulté présentée par les plafonds de la valeur vénale tels qu'ils sont actuellement. Ces difficultés sont non seulement liées à la pression du marché immobilier, mais aussi au fait que la situation géographique n'était, jusqu'à maintenant, pas prise en compte dans la définition de ces plafonds. Cet élément sera intégré dans notre réflexion.

Je vais maintenant passer du cas des particuliers vers le secteur du logement social. L'examen d'une réforme du Code du logement est en lecture actuellement. Cette réforme inclut notamment l'obligation pour toutes les sociétés de logement de faire connaître les différentes possibilités de recours aux citoyens.

La réforme se situe à deux niveaux : non seulement au niveau du Code du logement, mais aussi dans un effort particulier visant à assurer une transparence maximale aux administrés. La proposition de M. Fourny relative à la possibilité d'instituer un service indépendant pour le traitement de ces recours est au cœur de nos préoccupations. Cette possibilité s'inscrit dans sa réflexion globale sur la problématique du logement social.

La réforme du Code du logement inclut également la question du calcul des charges, tant pour le locataire que pour le candidat-locataire.

M. Jean-Paul Procureur (cdH). – Le domaine du logement suscite un grand nombre de questions. Pour ma part, je m'interroge sur le programme d'investissement lié à la situation des locataires en période de travaux dans les logements sociaux.

Vous conviendrez, de plus, que le décalage entre le nombre de logements à rénover et le nombre de logements en cours de rénovation est ahurissant. Pouvez-vous, s'il vous plaît, vous positionner sur ces deux questions ?

M. Roland Marchal (PS). – Pour en revenir à la question des plaintes suite à l'attribution des primes à la réhabilitation, je suis conscient que la plupart des 203 plaintes déposées résultent du non-respect de la règle selon laquelle des travaux ne peuvent être entrepris qu'après autorisation. Je voudrais néanmoins souligner le fait que certains travaux doivent être entrepris dans des situations

d'urgence (travaux de toiture, …). De plus, les délais d'attribution des primes de réhabilitation ne sauraient en aucun cas parer à ces situations d'urgence.

M. le Président. – J'ajouterai aux remarques qui ont déjà été formulées que l'obligation de renouveler annuellement la candidature pour obtenir un logement social est profondément «marginalisatrice». Quand on connaît la difficulté de certains à répondre aux obligations administratives en général, telles que répondre à un recommandé, le résultat de l'obligation de renouveler annuellement la candidature a pour effet de marginaliser encore plus les marginalisés.

Pour ce qui est du système de points, je tiens à dire qu'il s'agit d'un système louable, un idéal vers lequel il faut tendre moyennant toutefois un assouplissement et une réforme concrète.

La pénurie de sociétés de logement n'est pas pour faciliter l'accès à l'information des locataires et candidats-locataires. Des associations de sociétés de logement pourraient, par exemple, pallier le manque d'agences.

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – L'ensemble de vos remarques rappelle le problème du manque général de recours possibles en Région wallonne. Nous sommes actuellement dans un processus de confusion, nous manquons d'une structure, d'une hiérarchisation des recours. Il faut qu'une procédure stricte soit organisée afin de structurer la possibilité de recours vers le Médiateur, le Ministre et le Conseil d'Etat.

En ce qui concerne le PEI, la question est nouvelle puisqu'elle ne se posait pas dans mon précédent rapport. Il existe, aujourd'hui, une préoccupation certaine des locataires, mais nous n'en sommes «qu'à» une situation d'inquiétude dans la perspective des échéances qui approchent.

M. Marchal, je vous accorde qu'un assouplissement du système d'attribution des primes en situation d'urgence est nécessaire.

Dans le domaine du plafond des revenus, ici aussi, l'administration devrait faire preuve de souplesse.

Je suis conscient des efforts à faire en termes de lisibilité. Je ne conteste nullement la jurisprudence administrative. Je pense simplement qu'elle pourrait évoluer dans certains domaines où justement elle n'évolue pas assez.

M. André Antoine, Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial. – Dans la situation des locataires contraints de quitter leur logement à cause de rénovations, nous pouvons prévoir un accompagnement social. Cette ligne a d'ailleurs été prévue dans le budget 2005. Une enveloppe d'un million d'euros a effectivement été mise à la disposition des sociétés de logement dans le but d'accompagner les personnes dans cette situation.

En réponse à la remarque de M. Marchal quant à l'attente de l'autorisation pour effectuer des travaux, je dirai qu'il existe effectivement un certain nombre de situations d'urgence. Celles-ci sont, autant que faire se peut, identifiées par les services de Namur et traitées en priorité de manière à limiter les délais administratifs.

Concernant la question des enfants à charge, le sujet a été ouvert, la discussion est en cours.

En réponse à M. Avril, le renouvellement des candidatures semble poser problème. Toutefois, il faut bien se rendre compte que s'il existe une liste dans laquelle nous ne savons pas réellement qui est candidat au logement, cela démultiplierait les contacts et prolongerait le traitement des candidatures sérieuses.

Enfin, la nécessité de réactualiser le système à points est également au cœur de nos travaux.

M. le Président. – Tout le monde a-t-il eu l'occasion de s'exprimer et de poser ses questions ?

La parole est à M. Marchal.

M. Roland Marchal (PS). – Lorsqu'on obtient une prime à la réhabilitation, la réglementation veut que les citoyens y logent durant une certaine période de 5 ans sous peine de sanction. Et s'il s'avère qu'un déménagement a eu lieu, il n'est pas rare que le couperet tombe. Ainsi, les bourgmestres reçoivent, lors de leur permanence sociale, de nombreuses personnes leur demandant d'intervenir.

Pour obtenir ces informations, l'Administration demande aux communes de fournir une attestation indiquant si la personne occupe toujours son domicile. Ne s'agit-il pas d'une atteinte à la vie privée ? L'Administration a-t-elle le droit de tirer ses informations à partir du registre national ?

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Comme je vous l'ai dit tout à l'heure, je n'ai malheureusement pas de réponse à vous fournir à ce sujet.

M. le Président. – Je vous remercie pour avoir répondu à nos questions et je félicite le Médiateur pour la qualité de son travail. Je vous propose de suspendre nos travaux pendant quelques instants pour permettre à Madame la Ministre de nous rejoindre.

– *La séance est suspendue à 11 heures 31 minutes.*

– *La séance est reprise à 11 heures 35 minutes.*

M. le Président. – Je vous propose de reprendre nos travaux.

COMPÉTENCES DE Mme VIENNE, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne. – Je vais donc maintenant aborder la deuxième partie de mon exposé.

J'évoquerai d'abord les aspects qui relèvent de la Direction générale de l'Action sociale et ensuite, j'aborderai les aspects concernant l'Agence wallonne à l'Intégration des Personnes handicapées.

En ce qui concerne les maisons de repos, la plupart des réclamations qui nous ont été adressées portaient sur la qualité des services proposés. Une autre problématique concernait la facturation de certains services supplémentaires. Celle-ci représente le non-respect flagrant d'un droit fondamental des personnes.

Devant le refus de certains gestionnaires d'obtempérer aux demandes de régulation, certaines maisons de repos ont dû fermer leurs portes.

Il est dommageable de constater que le respect des conventions n'est évalué qu'en cas de plaintes. Ne pourrait-on pas envisager d'autres procédures de contrôle, notamment lors de l'agrémentation de ces maisons de repos ? Il est important que ces agréments deviennent de véritables labels de qualité.

L'intégration des personnes handicapées est une des autres problématiques qui a fait l'objet de nombreuses réclamations. Toutefois, on peut noter une légère diminution par rapport aux exercices précédents. Dans le domaine des aides individuelles, les réclamations portent essentiellement sur les refus d'octroi d'interventions dans l'acquisition de matériel spécialisé. D'autres points conflictuels portent sur les mesures d'accueil et d'hébergement des personnes handicapées.

La répartition des pouvoirs de notre pays est souvent une source de confusion pour les concitoyens. Il s'agit de mener des mesures de simplification pour qu'ils soient mieux informés.

Le problème d'un handicap comme l'autisme doit aussi attirer notre attention. Beaucoup de chemin reste encore à faire dans ce type de dossier. Ainsi, il est difficile d'évaluer les conséquences d'un tel handicap sur la vie quotidienne des individus. Dès lors, il serait plus approprié d'évaluer ces situations selon une approche contextuelle.

En outre, l'accueil et l'hébergement de personnes lourdement handicapées ont aussi fait l'objet de réclamations. Pour que la prise en charge de ces personnes se fasse de manière efficace, certains problèmes de financement seront à résoudre.

J'en viens maintenant à la catégorisation des différents types de handicap. Il faut pouvoir prendre en compte l'évolution de l'état d'une personne et de lui permettre de passer d'une catégorie à l'autre. Récemment, des modifications ont eu lieu en ce sens, mais du chemin reste à parcourir.

Voici donc ma présentation à propos des compétences qui vous concernent plus particulièrement. Je reste bien entendu à votre entière disposition pour vous apporter d'autres éléments de réponse.

ÉCHANGE DE VUES

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Étant donné que j'ai déjà eu l'occasion de rencontrer le Médiateur, certains éléments qui font l'objet de plaintes ont déjà subi certaines améliorations et plusieurs projets sont en cours.

Mme Isabelle Lissens (MR). – Je tiens tout d'abord à féliciter le Médiateur pour son remarquable travail. J'aimerais revenir sur l'intérêt que peut présenter une approche contextuelle des cas. Est-elle profitable à l'individu ? Quelle est votre opinion à ce sujet, Madame la Ministre ?

Concernant la problématique des maisons de repos, j'aimerais connaître le nombre d'inspecteurs disponibles et le nombre d'institutions qu'ils doivent contrôler.

Mme Isabelle Simonis (PS). – Je tiens, moi aussi, à féliciter le Médiateur, pour la qualité de son rapport.

J'aimerais vous entendre par rapport à la définition des prérequis nécessaires dans la problématique de l'autisme et des handicapés mentaux. J'aimerais aussi connaître les priorités de Mme la Ministre dans cette voie.

M. Dimitri Fourny (cdH). – Je voudrais revenir sur les conventions et règlements d'ordre intérieur. Ne serait-il pas préférable d'instaurer une systématisation des contrôles plutôt que de se contenter d'attendre l'octroi ou le renouvellement d'agrément. Ce manque de contrôle est-il dû une absence de personnel suffisant ?

M. Paul-Olivier Delannois (PS). – Je voudrais revenir sur la problématique des catégories de handicap. Il avait été question que cette classification soit revue. Une étude a-t-elle été prévue ? Si oui, quand devrait-elle aboutir ?

M. Jean-Paul Procureur (cdH). – En ce qui concerne les dépassements de limite d'âge, on m'a récemment relaté le cas d'une personne à qui on a refusé une intervention dans le financement d'un

élévateur d'escalier en raison de son âge. Je croyais que nous avions progressé dans ce domaine. Il est indispensable de poursuivre la réflexion à ce sujet.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Si vous me le permettez, je répondrai aux questions dans le désordre.

Concernant l'approche contextuelle, sachez qu'il s'agit d'une pratique déjà appliquée à l'AWIPH, notamment dans le cas particulier de l'autisme. Certaines recommandations du Médiateur font donc déjà l'objet d'une application intensive. Lorsque l'on a affaire à une pathologie qui peut prendre des formes si diverses, on est bel et bien obligé d'intégrer cette approche. Nous faisons des progrès considérables dans le débat concernant la reconnaissance d'une maladie comme l'autisme.

Au niveau de la catégorisation des handicaps, il ne s'agit pas seulement de s'accorder sur la reconnaissance de l'évolution d'un handicap, il faut aussi prendre en compte les réalités budgétaires parfois difficiles à maîtriser. Il existe bien entendu une évolution réelle liée à certains types de pathologie. Cependant, même si des personnes passent d'une catégorie à l'autre, nous restons enfermés dans certaines limites budgétaires.

Quoi qu'il en soit, un travail a été entamé afin de redéfinir ces catégories. Néanmoins, cela ne signifie pas que ces dernières seront nécessairement élargies.

Je prendrai l'exemple de la catégorie 140. Si nous examinions certains des étudiants de l'Athénée Madeleine Jacquemotte dans des exercices de sociabilité, la moitié d'entre eux entreraient dans cette catégorie.

Cet exemple démontre que nous devons mener une réflexion en profondeur sur la définition de cette catégorie. Si l'évolution du handicap d'une personne est incontestable, d'autres cas peuvent être beaucoup plus litigieux. Il est toujours préjudiciable de coller une étiquette quelle qu'elle soit à une personne.

Nous devons d'abord mener une réflexion sur notre projet de société qui a pour but l'intégration de tout un chacun.

En outre, je ne peux pas vous proposer de délai précis car le comité de gestion est pour le moment dans une situation difficile. Ce projet connaîtra donc quelques mois de retard. Quoi qu'il en soit, la révision des catégories reste une de mes premières priorités.

Pour rappel, 63 % de mon budget est destiné à la politique des personnes handicapées. Nous devons réfléchir sur l'intégration de ces personnes ainsi que sur le problème d'institutionnalisation.

Concernant les aides techniques, vous devez savoir que lorsqu'elles dépassent un certain montant, c'est le comité de gestion de l'AWIPH qui prend la décision. L'âge n'est donc pas déterminant dans le droit à l'obtention d'une subvention.

Cet aspect demande de réfléchir à un partenariat avec le niveau fédéral. Actuellement, il est vrai que nous devons faire face à un mode de subvention particulièrement complexe. Les procédures administratives sont parfois considérables.

Pour ce qui est des maisons de repos, celles-ci doivent répondre à de nombreuses conditions, comme par exemple, la convention d'hébergement.

Cependant, il est vrai que beaucoup de gestionnaires tardent à appliquer les nouvelles réglementations. Ce fait explique sans doute les nombreuses recommandations du Médiateur à ce propos. Je réalise actuellement une note à l'Administration pour qu'elle s'assure que l'application des réglementations soit faite dans les plus brefs délais.

Pour ce qui est du personnel disponible, notre équipe se compose de 12 inspecteurs et de 2 médecins. Ils sont chargés du contrôle de 800 établissements. Selon nos calculs, tous les établissements considérés seront contrôlés d'ici à la fin de l'année. Il est nécessaire de clarifier les relations entre les gestionnaires et les résidents.

Comme vous l'avez mentionné, il est vrai que nous avons été obligés de fermer plusieurs maisons de repos et il est possible que d'autres fermetures aient lieu dans les mois à venir. La sécurité et la qualité de vie des personnes âgées sont indispensables.

Aujourd'hui, on peut affirmer que la qualité de l'accueil des personnes âgées est excellente, mais il reste, si l'on peut dire, quelques moutons noirs à éliminer. Nous continuerons donc nos efforts en ce sens.

M. le Président. – Plus personne ne demandant la parole, je remercie Mme la Ministre pour sa présence et ses explications et je réitère mes félicitations au Médiateur.

QUESTIONS ORALES

LE COLLÈGE D'EXPERTS CHARGÉ DE LA PRÉPARATION DU PLAN CONCERTÉ DE PRÉVENTION, D'AIDE ET DE SOINS EN ASSUÉTUDES

Mme Isabelle Simonis (PS). – Suite au Gouvernement conjoint du 14 octobre dernier, vous avez mis en place un collègue d'experts en collaboration avec votre collègue de la Communauté française. Celui-ci est chargé de la préparation d'un plan concerté de prévention, d'aide et de soins en assuétudes.

Ce collège combine trois objectifs :

– dresser un cadastre critique des actions et projets actifs dans les champs de la prévention et de la prise en charge des toxicomanes et de leurs familles qui laissent apparaître des manques ou doublons éventuels ;

– définir les actions prioritaires communes ;

– établir un inventaire exhaustif des besoins nécessitant une action conjointe.

Par ailleurs, j'ai appris qu'une commission «assuétudes» a récemment été mise en place par notre Gouvernement.

Néanmoins, en matière de prévention, d'aides et de soins en assuétudes, tous les niveaux de pouvoir sont engagés. Cela ne simplifie pas l'organisation de l'offre de services aux toxicomanes. Il est donc nécessaire que ces différents niveaux de pouvoir puissent s'accorder pour établir une stratégie transversale.

Pourriez-vous nous éclairer sur le fonctionnement de ce collège d'experts ? Quelles actions concrètes celui-ci a-t-il déjà réalisées ? Quel est l'état d'avancement de son travail ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Le Collège d'experts s'est réuni pour la première fois le 24 janvier 2005. Il est donc un peu tôt pour faire état de ses résultats. La proposition de plan concerté de prévention, d'aide en assuétudes sera présentée au Gouvernement conjoint pour le 30 juin 2005 au plus tard.

En effet, la complexité institutionnelle de notre pays ne permet pas une compréhension aisée de l'ensemble des politiques menées en matière d'assuétudes. Je suis donc particulièrement attentive à ce

que chaque initiative prise en Région wallonne contribue à l'harmonisation des politiques menées aux différents niveaux de pouvoir.

Cette harmonisation se marquera au niveau des politiques régionales et communautaires en matière de prévention, d'aide et de soins en assuétudes à partir de la proposition de plan concerté élaborée par le Collège d'experts.

Pour ce qui concerne la Région wallonne, l'harmonisation se concrétisera à partir de la concertation de l'ensemble des acteurs concernés organisée pour la première fois par la mise en place ce 17 février 2005 par la Commission consultative en matière d'assuétudes.

Dans le cadre de la mise en œuvre du décret du 27 novembre 2003 relatif à l'agrément et au subventionnement des réseaux d'aide et de soins et des services spécialisés en assuétudes, la Commission consultative sera chargée d'examiner les demandes d'agrément des réseaux ainsi que des services spécialisés en assuétudes, mais aussi de rendre des avis d'initiative ou, à la demande, sur les politiques menées.

Dans le cadre de cette dernière mission d'avis, la Commission sera ainsi saisie de la proposition de plan concerté de prévention, d'aide et de soins en matière d'assuétudes élaborée par le Collège d'experts.

Je suis convaincue de la nécessité de penser les politiques globalement pour en assurer une déclinaison cohérente et efficace. Ce souci de cohérence constitue le fil conducteur de mes décisions. Je m'inscris donc pleinement dans l'esprit de l'accord de coopération visant à la création d'une Cellule générale pour une politique intégrée en matière de drogues au niveau fédéral.

Mes contributions dans la recherche, à mon niveau de compétences, devaient passer par la mise en place rapide de la Commission consultative et du Collège d'experts.

Mme Isabelle Simonis (PS). – Je remercie Mme la Ministre pour sa réponse. Je ne doute pas du souci que vous portez à la cohérence et la transparence nécessaire dans ce domaine. Nous pouvons donc compter pouvoir consulter ce plan concerté aux alentours du 30 juin 2005.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – La commission consultative wallonne nous permettra en outre d'étudier la manière de mettre en œuvre ces différentes mesures.

LES ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE EN VUE DE DIMINUER LE NOMBRE DE PERSONNES RELEVANT DU REVENU MINIMUM D'INSERTION

M. Laurent Devin (PS). – Notre Région s'inscrit dans un processus de redéploiement économique et social.

Parmi les critères qui reflètent bien la reprise de l'activité en Wallonie, celui du pourcentage de personnes bénéficiant du revenu minimum d'insertion est un indice qui ne trompe pas.

Le Contrat d'Avenir pour les Wallons précise que le nombre de bénéficiaires du revenu minimum d'intégration par rapport à la population active a diminué pour passer de 1,84 % en 1999 à 1,64 % en 2003 et que l'objectif est de poursuivre les efforts d'intégration en ramenant celui-ci à 1 % de la population âgée de 15 à 64 ans à l'Horizon 2010.

Une preuve, s'il en était encore besoin, que le projet de société que nous avons présenté aux Wallons ne craint pas de poser des objectifs chiffrés à atteindre.

Aussi, Madame la Ministre, je souhaiterais savoir si vous pouvez nous apporter davantage de précisions quant à la méthode et aux mesures que vous entendez mettre en œuvre pour parvenir à cet objectif fondamental dans le remaillage du tissu social de nos régions.

Pouvez-vous nous dire quelles sont les mesures prévues en 2005 – et les moyens qui s'y rattachent – pour permettre aux CPAS d'atteindre cet objectif ainsi que les axes que vous entendez développer dans les années à suivre ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Je remercie M. le Député pour sa question qui me donne l'occasion de décliner les mesures que je soutiens et que j'entends soutenir dans le futur en vue de réduire le nombre de personnes bénéficiaires du revenu d'intégration.

Je m'apprête à signer les derniers arrêtés d'agrément des services d'insertion sociale en Région wallonne qui auront pour mission de soutenir les efforts des personnes inaptes à s'insérer dans une formation socioprofessionnelle ou dans une remise au travail. L'objectif est de favoriser à terme leur autonomie et leurs responsabilités sur le parcours d'insertion qu'elles auront entamé.

Je soumets actuellement une deuxième mesure au Gouvernement wallon sur l'octroi des subventions régionales aux mises à l'emploi par les CPAS.

J'ai, par ailleurs, souhaité que le contrat de travail auprès du secteur privé, avec intervention du CPAS, soit privilégié sur le contrat de travail dans le privé commercial (contrat CPAS avec mise à disposition payante auprès du privé).

Les effets positifs de cette mesure vers l'emploi durable ont été testés et vérifiés au cours de ces dernières années.

Enfin, le 4 mars dernier, j'ai eu le plaisir de signer la convention cadre FOREM/CPAS avec le Ministre Marcourt. Cette convention va me permettre d'amplifier les synergies des opérateurs d'insertion socioprofessionnelle que sont le CPAS et le FOREM et de valoriser ces opérateurs et leurs partenaires.

Les CPAS seront ainsi reconnus dans leurs pratiques, leur expertise et leur volonté d'assurer à leurs usagers les mêmes chances d'intégration professionnelle que pour tout autre demandeur d'emploi.

Il nous reviendra ensuite d'évaluer le travail des Services d'insertion sociale et des CPAS et, au besoin, de recentrer nos objectifs. Mais laissons avant tout à nos partenaires le soin de déployer et d'activer les moyens que le Gouvernement wallon vient de leur accorder.

M. Laurent Devin (PS). – Je remercie Madame la Ministre pour sa réponse qui met en évidence les mesures déjà prises et celles qu'elle envisage de prendre, des mesures qui vont dans le bon sens.

L'ÉVALUATION DES DISPOSITIFS DES RELAIS SOCIAUX

M. Laurent Devin (PS). – Ma deuxième question porte sur le dispositif des relais sociaux. Ceux-ci doivent «chapeauter» l'ensemble des services qui s'inscrivent dans les politiques d'insertion sociale sur un territoire donné. Mais comme tout dispositif nouveau, il importe de faire, à étapes successives, le point sur l'évolution des structures. Cette démarche vise à doter notre Région d'instruments aussi performants que possible.

Dans ce cadre, Madame la Ministre, pouvez-vous nous préciser la méthode d'évaluation que vous entendez mettre en œuvre au sein de ces structures ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – J'ai l'honneur d'informer M. le Député que je viens de signer les arrêtés de reconnaissance des relais sociaux de Mons, La Louvière et Liège.

Les relais sociaux de Verviers et Charleroi, précédemment reconnus, ont été, pour leur part, invités à adapter leurs statuts à l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 décembre 2004 pour continuer à bénéficier de la reconnaissance et du subventionnement qui y correspond.

Votre question me semble prématurée, laissons à ces relais le temps de se mettre en place. Le travail entamé ces derniers mois par les coordinateurs des relais a consisté à nouer les contacts et affirmer les liens entre les différents opérateurs.

L'objectif opérationnel de mise en place du personnel, des permanences, des infrastructures d'accueil et de fournitures de service pour constituer le premier maillon de la chaîne requiert en effet beaucoup d'énergie et de volonté de la part des partenaires.

Il faut ensuite rétablir la confiance et entamer avec les usagers un premier travail permettant d'ouvrir de réelles perspectives individuelles d'insertion. Ce n'est qu'au terme de ces étapes que la notion de relais peut prendre tout son sens.

Actuellement, mes services sont à l'écoute des difficultés rencontrées sur le terrain pour faire en sorte que les textes législatifs soient adaptés aux réalités.

J'attends tout autant des représentants du Gouvernement wallon au sein des relais sociaux qui pourront identifier peu à peu les leviers qu'il convient d'actionner pour que ce dispositif théorique qu'est le relais social devienne une pratique de réseau dans un maillage cohérent au seul bénéfice des usagers.

Une première évaluation doit se tenir à la sortie de cet hiver particulièrement long. Un bilan des actions ou mesures qui ont contribué à répondre aux besoins des plus précarisés en ces périodes de grand froid sera fait.

Outre cette première évaluation, je prendrai l'initiative de réunir autour de chaque relais social les services d'insertion sociale agréés qui devront également contribuer aux objectifs déterminés au sein des relais sociaux.

LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE AU SEIN DE L'AWIPH

M. Léon Walry (PS). – L'AWIPH dit souffrir d'un cloisonnement à l'égard des autres intervenants tels que l'INAMI, le FOREM, les écoles, … Si le service public vient logiquement en appoint dans ces partenariats, on constate qu'à l'usager, les problèmes les plus difficiles à gérer lui sont systématiquement confiés.

Une grande part des problèmes constater par le Médiateur de la Région wallonne concerne la répartition des compétences et des matières entre les différents niveaux de pouvoir de notre pays.

Bien que l'on puisse se réjouir de l'impact positif du contrat de gestion sur l'AWIPH, notamment en termes d'amélioration des services rendus aux usagers, il semble qu'une meilleure information doive encore être distillée à l'adresse de ceux-ci.

De plus, les services agréés accueillant des personnes initialement frappées d'un handicap «léger» doivent bien souvent faire face à l'aggravation de ce handicap avec tout ce qu'il comporte comme frais supplémentaires (augmentation de la charge médicale, paramédicale, éducative, …).

Or, les services accueillant ces personnes n'ont pas vu leur subvention adaptée à cette évolution du handicap. Le Médiateur prévoit donc de régulariser l'ensemble de ces situations pour en atténuer

l'impact. Compte tenu de la complexification des réglementations et pour permettre d'accroître un suivi individualisé, il est capital de combler le surcroît de travail administratif par des aides structurelles.

Le premier contrat de gestion définit des objectifs prioritaires en matière de qualité des services.

Pouvez-vous nous dire, Madame la Ministre, si ces objectifs de qualité sont rencontrés ? Qu'en est-il de l'avancement des programmes de simplification administrative ? Comment peut-on cloisonner les relations entre les différents intervenants ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Il ressort d'une évaluation globale menée en 2004 par un évaluateur indépendant que le contrat de gestion conclut entre le Gouvernement et l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées pour la période 2001-2004 a produit certains résultats positifs.

Des progrès manifestes dans le dispositif d'accueil et d'orientation des personnes handicapées qui s'adressent à l'AWIPH ont été observés. Le processus du suivi des traitements des dossiers a également été accéléré alors que des efforts notables ont été entrepris pour améliorer la lisibilité des décisions et des formulaires.

Une enquête de satisfaction menée en début 2004 auprès des personnes handicapées et des familles qui adressent des demandes à l'Agence a révélé que 89 % des personnes interrogées sont satisfaites. L'enquête met également en lumière trois principaux leviers d'actions pour améliorer la satisfaction globale des usagers de l'Agence :

– améliorer la rapidité du traitement des demandes ;

– améliorer l'accueil et l'écoute des personnes handicapées ;

– accroître le soutien pour le suivi et l'accompagnement des demandes des personnes handicapées.

Un projet relatif à l'amélioration des programmes de simplification administrative et d'accès pour les utilisateurs à Internet et aux formulaires intelligents est en cours de développement au sein de l'Agence.

En outre, le site Internet de l'Agence qui a été complètement revu en 2003 continuera à être développé par l'ajout de formulaires intelligents ainsi que de banques de données interactives relatives aux services agréés et autres services destinés aux personnes handicapées en Région wallonne.

Votre question relative au décloisonnement des interventions entre opérateurs est à la fois cruciale et complexe. Elle est cruciale car il s'agit d'un élément indispensable en vue, d'une part, de satisfaire à la philosophie d'inclusion des personnes handicapées dans les structures et programmes ordinaires et, d'autre part, en vue d'utiliser de façon efficiente le réseau des services existant en Région wallonne.

Le Contrat d'Avenir détermine comme un des trois axes stratégiques de valorisation des personnes handicapées, de leur donner le meilleur accès aux services généraux. Il s'agira pour ma part de veiller à ce que des actions permettant de progresser dans cette direction figurent au cœur du nouveau contrat de gestion qui devra être conclu cette année.

M. Léon Walry (PS). – La réponse de Madame la Ministre était très complète et positive en de nombreux aspects. J'en suis satisfait.

L'AVENIR DU SERVICE D'INTERPRÉTATION POUR LES SOURDS DE WALLONIE

M. Willy Borsus (MR). – Vous connaissez les difficultés quotidiennes que rencontrent couramment les dizaines de milliers de personnes sourdes vivant en Wallonie.

Pour leur permettre de participer pleinement à la vie sociale, il existe un certain nombre de services, tel le Service d'Interprétation pour les Sourds de Wallonie (SISW). Malgré le succès rencontré et la nécessité d'un tel service, indispensable à l'autonomie des sourds-muets, vous avez décidé de diminuer les subsides alloués de 20 %. Aucune garantie n'est, par ailleurs, offerte pour le long terme alors qu'une convention-cadre a été signée par votre prédécesseur afin de permettre au SISW de «poursuivre sa mission tout en réduisant les incertitudes inhérentes à un soutien annuel».

Aujourd'hui, cette diminution du budget a déjà conduit à la réduction du temps de travail de deux interprètes alors que le personnel n'était pas suffisamment nombreux pour répondre à toutes les demandes.

Je me permets de souligner que le Contrat d'Avenir insiste sur la nécessité de favoriser l'autonomie des personnes handicapées. Il précise que «la valeur d'une société se mesure à l'attention qu'elle porte à ses membres les plus fragiles».

Quel avenir réservez-vous au Service d'Interprétation pour les Sourds de Wallonie ? Comment expliquez-vous cette réduction draconienne du budget ainsi que le très court préavis annonçant cette réduction ? Comptez-vous renouveler la convention cadre afin de garantir la poursuite des actions menées par cette association indispensable à l'intégration de la personne sourde dans la société ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Je me rallie de manière inconditionnelle aux idées véhiculées par le Contrat d'Avenir. Toutefois, au-delà des intentions, il y a l'opérationnalisation et la pérennisation des actions, surtout lorsqu'elles sont positives et correspondent aux besoins et aux attentes du public concerné.

Mon intention est de poursuivre le financement du SISW, mais pas de manière facultative. Au contraire, j'ai demandé aux services de l'AWIPH d'envisager de reconnaître l'interprétation en langue des signes comme aide individuelle, au même titre que la traduction en Braille. Cela ne peut évidemment se concrétiser immédiatement.

Par un courrier du 11 mars, j'ai appris aux responsables du SISW que je continuais à soutenir leur action, à partir d'un article budgétaire facultatif qui, malheureusement, ne me permet pas d'assurer les obligations de la convention cadre signée par mon prédécesseur.

Les efforts fournis ne correspondent pas à la demande du SISW qui souhaite, au minimum, recevoir la subvention accordée en 2004, j'en suis consciente. Je veillerai néanmoins à ce que ces montants soient revus à la hausse lors de prochains ajustements budgétaires.

Ces intentions ont été communiquées à plusieurs reprises aux responsables du SISW.

Permettez-moi donc de m'étonner de cette nouvelle question.

M. Willy Borsus (MR). – Pour ma part, je m'étonne de la différence frappante entre l'intention et les actes.

Je connais la restriction budgétaire que vous avez dû respecter, mais une diminution de 20 % est colossale.

Les dimensions et le personnel du Service étaient déjà insuffisants. Il y avait certainement d'autres approches possibles pour éviter l'inquiétude et l'angoisse du personnel et des personnes nécessiteuses de ce service.

Si je me permets de reposer cette question, c'est parce que, de toute évidence, aucune mesure consistante n'a été prise pour fixer le sort du SISW.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Il n'y a ni angoisse ni inquiétude puisque, dès décembre, le Service a été informé de ma volonté et de mon engagement de pérenniser leur action et de maintenir la subvention octroyée en 2004. Il n'y avait aucune raison de licencier un quelconque interprète, c'était leur choix. L'association aura tout ce qu'elle demande puisqu'elle va entrer dans un système de subventionnement structurel. A l'heure actuelle, nous en sommes restés à l'ajustement du budget 2004.

Je comprends le sens de votre question, mais je n'en comprends pas la méthode.

LA RECONNAISSANCE DU STATUT DES INTERPRÈTES EN LANGUE DES SIGNES

M. Roland Marchal (PS). – S'il ne fait aucun doute que des avancées ont été réalisées afin de «répondre aux besoins particuliers des personnes moins valides», comme stipulé dans le Contrat d'Avenir, il n'en reste pas moins que l'accès à l'information reste un réel problème pour les personnes sourdes et malentendantes.

Les personnes souffrant d'un déficit auditif font le plus souvent appel aux services d'un interprète en langue des signes, et ce, pour des domaines d'intervention variés (médical, judiciaire, professionnel…).

Or, force est de constater qu'il y a un véritable gouffre entre la demande qui ne cesse de croître et l'offre. Que faire pour pallier cette pénurie d'interprètes ?

Il importe, à mon avis, d'envisager rapidement la reconnaissance du statut professionnel de ces interprètes en regard de leur ancienneté. Seules la reconnaissance et la prise de mesures consécutives pourraient contribuer à une meilleure adéquation de l'offre et de la demande.

Pouvez-vous nous dire de quels moyens vous disposez pour permettre la valorisation du métier d'interprète en langue des signes et faciliter l'accès à l'information et à la formation des personnes sourdes ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Vous avez tout à fait raison de souligner que l'accès à l'information reste un problème pour les personnes sourdes et malentendantes.

L'adoption du décret portant reconnaissance officielle de la langue des signes par le Parlement de la Communauté a permis de franchir une étape importante et a permis d'ouvrir la voie d'une véritable prise en considération des spécificités de la communauté sourde et malentendante qui représente près de 8 % de la population.

Pour ce qui concerne mon département, je dispose d'un montant alloué au soutien d'initiatives dans le domaine du langage des signes. Un montant certes insuffisant, mais qui s'ajoute aux interventions financières perçues par les associations qui bénéficient d'un agrément de l'AWIPH.

Mon intention dans ce domaine est d'ailleurs de rechercher avec l'AWIPH des dispositifs permettant de financer structurellement les services indispensables aux personnes sourdes et malentendantes. Mon cabinet y travaille activement et j'espère que cela pourra se traduire en actions concrètes dès le début 2006.

En outre, je reste particulièrement attentive à la question du statut professionnel des interprètes en langue des signes. Je suivrai en particulier les travaux de la Commission consultative de la langue des signes, instituée par décret du 22 octobre 2003, avec, pour mission, de remettre au Gouvernement des avis et des propositions sur toute problématique concernant l'utilisation de la langue des signes.

M. Roland Marchal (PS). – La réponse me satisfait pour autant que les mesures énoncées puissent se concrétiser.

LE CENTRE DE CONTACT POUR PERSONNES HANDICAPÉES

M. Jean-Paul Procureur (cdH). – A la mi-février, l'existence d'un nouveau centre de contact à destination des personnes handicapées était annoncée par la Secrétaire d'Etat aux familles et aux personnes handicapées, Gisèle Mandaila.

Depuis le début de 2005, au niveau fédéral, la Direction générale des personnes handicapées dispose d'un centre de contact où aboutissent toutes les lignes téléphoniques, via un numéro de téléphone unique.

L'objectif était ainsi de réduire le délai d'instruction des demandes et de donner à toutes les personnes handicapées un accès correct à leurs droits sociaux. Or, s'il y a bien un domaine transversal dans lequel les matières se chevauchent, c'est celui des personnes handicapées !

Si l'initiative du numéro unique est louable, un problème se pose : les questions qui relèvent des matières fédérées ne pourront recevoir aucune réponse !

Qu'en pensez-vous, Madame la Ministre ? Comptez-vous adapter l'administration wallonne afin qu'un tel système puisse voir le jour dans notre Région ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Le décret du 6 avril 1995 confie à l'AWIPH une mission générale d'information et d'orientation des personnes handicapées et de leur famille.

Il s'agit d'une mission qui a fait l'objet d'une attention toute particulière dans le cadre de l'actuel contrat de gestion. En effet, une action pilote a été menée dans plusieurs bureaux régionaux en vue de renforcer l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs.

Des cellules spécifiques ont été créées non seulement pour rendre plus effectif le dispositif d'information existant dans les bureaux, mais aussi pour accentuer le soutien aux démarches des personnes handicapées auprès d'autres services publics, à partir de contacts privilégiés avec des personnes de référence au sein de ces services.

Enfin, pour répondre précisément à votre question, je vous informe que l'Agence envisage de mettre en service, très prochainement, un numéro vert.

M. Jean-Paul Procureur (cdH). – Je vous rejoins tout à fait lorsque vous préconisez de ne pas démultiplier les acteurs et les agences et doter l'Agence des atouts nécessaires à la diffusion de l'information vers les personnes handicapées. Il n'en demeure pas moins un problème de visibilité de cette information.

L'AVENIR DES HÔPITAUX WALLONS EN SITUATION FINANCIÈRE DIFFICILE

M. Dimitri Fourny (cdH). – Le précédent Gouvernement avait débloqué quelque 160 millions d'euros pour aider les hôpitaux en situation financière difficile. Cette initiative s'était accompagnée de la mise sous plan de gestion de 11 hôpitaux publics sur les 18 que compte la Région. Cela ne signifiait par pour autant que les 7 autres hôpitaux étaient en équilibre.

On entend par hôpitaux publics les hôpitaux qui ont des participations entre les mains des acteurs publics que sont les communes et les provinces. Ainsi, pour ces 11 hôpitaux sous plan de gestion, ce ne sont pas moins de 50 communes qui doivent ponctuellement intervenir dans les déficits hospitaliers.

Aujourd'hui, c'est la question de la pérennité de nos institutions hospitalières qui se pose.

Suite à votre récent entretien relaté dans la presse avec Monsieur le Ministre Courard, pouvez-vous me dire si, depuis 2002, certains de ces hôpitaux ont enfin pu retrouver un équilibre financier ? Quelles actions comptez-vous entreprendre en collaboration avec le Ministre Courard pour permettre aux hôpitaux en «déséquilibre» de se rapprocher au plus vite de l'équilibre budgétaire ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – Pour ce qui concerne le rétablissement de l'équilibre financier des 11 hôpitaux soumis à plan de gestion dans le cadre du Plan Tonus, seuls 4 d'entre eux l'atteignent en 2005.

Un grand nombre d'hôpitaux publics dont les trois hôpitaux luxembourgeois sont encore en déséquilibre financier.

Dans le cadre des mises à jour des plans de gestion et des compléments qui doivent être apportés, j'ai voulu pouvoir apprécier du bien-fondé de la subsidiation des investissements au regard des efforts de rationalisation qui doivent encore être menés par les institutions concernées. En effet, je ne souhaite pas octroyer des subsides à l'investissement pour un service qui devra être fermé ou déplacé sur un autre site.

Un examen approfondi sera effectué au sein du comité d'accompagnement permanent auquel je participe afin de confirmer, pour chacun des onze institutions concernées, la subsidiation des travaux programmés.

M. Dimitri Fourny (cdH). – Je me réjouis d'entendre que les hôpitaux luxembourgeois ne sont pas les seuls mauvais élèves de la classe.

LA PRISE EN CHARGE DES HANDICAPÉS EN COURT SÉJOUR

M. Roland Marchal (PS). – Une vision solidaire de la citoyenneté en Wallonie ne peut exclure le cinquième de la population atteint d'un handicap ou d'une limitation fonctionnelle.

Le décret relatif à l'intégration des personnes handicapées repose sur une philosophie d'intégration en milieu de vie et organise la base légale de l'agrégation et du subventionnement de services de court séjour.

Lorsqu'un accompagnement permanent est indispensable, le maintien à domicile dépend souvent de la disponibilité des proches. Ces derniers peuvent souhaiter l'aide de structures de placement en court séjour.

En 1997, pour des raisons budgétaires, le Gouvernement a arrêté un moratoire sur la création de nouvelles places en court séjour. Aujourd'hui, seules 13 places agréées «court séjour adultes» et 13 places agréées «court séjour enfants» sont encore proposés dans notre Région. Les listes d'attente sont donc très longues. S'il est toujours possible d'organiser du court séjour, ce sont les séjours long terme qui sont souvent privilégiés par les milieux d'accueil.

L'AWIPH ne peut aujourd'hui donner l'exacte mesure de la disproportion frappant l'offre et la demande du court séjour.

Dans une note préparant le Contrat d'Avenir, le comité de gestion de l'AWIPH confirmait qu'il était prioritaire d'augmenter les possibilités d'accueil susceptibles de soulager les familles, tout comme il était urgent de réviser l'arrêté de 1997 relatif à l'accueil et à l'hébergement.

Le Gouvernement l'a bien compris et a défini dans le Contrat d'Avenir l'amélioration de l'offre en matière de logement, d'accueil et d'hébergement comme l'un des trois axes stratégiques de valorisation de la personne handicapée.

Deux engagements ont été pris. Lever progressivement le moratoire et créer des centres de crise et de court séjour.

L'Action sociale et la Santé sont plus que jamais le thème interpellant les Wallonnes et les Wallons.

Beaucoup de nos concitoyens souhaitent un renforcement des mesures en faveur de l'intégration des personnes handicapées.

Ainsi, le nouveau Contrat d'Avenir prévoit le développement des services d'aide adéquats assurant une prise en charge respectueuse des personnes âgées ou handicapées tout en soulageant les personnes aidantes.

Les institutions wallonnes connaissent des difficultés pour accueillir les situations d'urgence et beaucoup sont obligées d'accueillir des handicaps pour lesquels ils ne disposent pas de ressources et compétences adéquates. Un arbitrage s'impose entre la déclaration d'intention et les moyens financiers. La levée du moratoire doit s'accompagner d'une réflexion sur les politiques d'agrément, les modes de subventionnement et leur impact budgétaire.

Je souhaiterais savoir comment, dans quel délai et à quel rythme le moratoire sera-t-il levé ?

Comment organiserez-vous la création de nouvelles places en court séjour et quelles seront les modalités de subventionnement et d'agrément ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – De prime abord, je dois vous informer que je partage pleinement l'opinion évoquée par M. Marchal quant à ses préoccupations en matière de moratoire et de création de services de court séjour pour personnes handicapées.

À court ou à moyen terme, mon Cabinet va entreprendre avec l'AWIPH une négociation visant à l'élaboration du futur contrat de gestion à conclure entre le comité de gestion de l'AWIPH et le Gouvernement wallon.

Toutefois, étant donné la situation actuelle de l'Agence, il est possible que ce dossier prenne un peu de retard.

M. Roland Marchal (PS). – Je me réjouis de voir que Mme la Ministre est sur la même longueur d'ondes que moi.

LA MISSION D'OBSERVATION AU SRI LANKA

M. Jean-Luc Crucke (MR). – Début mars, vous êtes partie quelques jours en mission d'observation au Sri Lanka, accompagnée d'une délégation médicale.

Si j'en crois les témoignages de Véronique D'Halluin, membre de la délégation et infirmière urgentiste, la situation serait encore critique, notamment au niveau des infrastructures hospitalières et de l'hygiène sanitaire.

Toujours selon cet article, l'aide de la Région wallonne s'articulerait autour de deux axes :

– un axe matériel ou bien la mise à disposition de lits supplémentaires ;

– un axe de prévention par la mise en place d'un partenariat en matière de formation pour l'hygiène sanitaire.

Concernant cette mission, j'aurais plusieurs questions. Quel en a été le coût ? Pouvez-vous nous préciser le nombre et la qualité des personnes ayant participé à cette délégation ?

Partagez-vous l'analyse de Mme D'Halluin quant à l'état des infrastructures hospitalières et la compétence de son personnel médical.

Confirmez-vous ces propos visant à développer ces deux axes ? Si oui, avez-vous déjà entrepris des démarches allant dans ce sens ? Que pouvons-nous espérer comme retombées concrètes ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Je suis en effet partie en mission d'observation au Sri Lanka du 5 au 9 mars dernier. La délégation était composée de :

– représentants de fédérations hospitalières, à savoir la FIH et l'AFIS à laquelle est associée l'AEPS, celles-ci ayant pris en charge le coût des médicaments envoyés sur place en janvier dernier ;

– représentants de l'ASBL «Hôpitaux solidaires», dont un médecin urgentiste du Centre hospitalier hutois ;

– une infirmière du service des urgences du Centre hospitalier de Mouscron ;

– d'une délégation de journalistes.

Le coût de cette mission a été pris en charge par mon Cabinet pour ce qui concerne les frais de transport et d'hébergement. Le prix de revient d'un billet d'avion avoisine les 800 euros et la Direction des Relations internationales couvrait les frais relatifs aux membres de mon Cabinet.

Par rapport à la situation favorable de notre pays, il faut en effet noter l'important décalage qui existe au Sri Lanka. Cependant, cela n'est vrai que pour les infrastructures publiques. Quant à la formation du personnel, celle-ci correspond au niveau des besoins et si nous pouvons être choqués par l'élémentaire hygiène. Il faut reconnaître qu'il n'existe pas là-bas d'infections nosocomiales.

Pour ce qui concerne les axes proposés au Gouvernement, ils sont, en effet, relatifs à la formation et à la fourniture de matériel au travers d'un accord de coopération avec l'objectif de répondre aux besoins rencontrés sur le terrain.

Nous avons, lors de ce voyage, établi les contacts nécessaires à la mise en œuvre de ces aides et nous disposons d'un relais permanent sur le terrain.

Je souhaite, d'ici le mois de septembre, organiser une mission de terrain prolongée ainsi que la mise en place de partenariats et jumelages entre hôpitaux. En matière de formation, je serai amenée à faire une proposition lors d'un prochain Gouvernement conjoint avec la Communauté française.

M. Jean-Luc Crucke (MR). – J'ignorais qu'il existait encore un service public et gratuit au Sri Lanka. Je vous félicite en outre, pour votre initiative de collaboration avec la Communauté française. En effet, je pense que le parcelage en cette matière n'est jamais bon.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Notre objectif est bel et bien de mener des actions concrètes.

M. Christian Brotcorne (cdH). – Si ma question porte, elle aussi, sur votre visite au Sri Lanka, le contenu en sera pourtant différent. Je vous avoue que j'ai été interpellé par un article paru dans la presse dans lequel vous sembliez avoir une opinion assez tranchée sur le rôle des ONG au Sri Lanka.

Ainsi, concernant le travail réalisé sur place par l'Armée ainsi que diverses ONG, vous déclariez : *« les militaires font un boulot formidable pour améliorer concrètement la vie des sinistrés»* et vous ajoutiez que vous étiez plus réservée concernant les ONG car *«ce qu'elles ont montré sur le terrain relevait davantage de la mise en scène médiatique»*.

Cette manière de voir les choses pourrait laisser penser qu'il n'existe rien en dehors de l'action publique qui agit via l'Armée. Cette opinion me pose grandement problème.

Je vous rappelle que le Sri Lanka est un pays en guerre qui doit faire face à une rébellion. Ainsi, l'aide internationale ne peut pas accéder à certaines parties du pays. Il y a de sérieuses réserves à émettre quant à la situation de ce pays.

Il faut faire une différence entre le travail de l'Armée en situation d'urgence et le travail d'ONG qui œuvrent à plus long terme pour la réhabilitation.

Aussi, les experts estiment que, pour évaluer l'impact de tels projets, plusieurs semaines sont nécessaires.

Vos propos étaient peut-être trop rapides et risquent de jeter le discrédit sur le travail des ONG.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Je prendrai d'emblée quelque précaution en vous disant que je ne puis vous relater que ce qu'il m'a été permis de constater dans le court laps de temps que j'ai passé sur place.

Ainsi, j'ai été frappée par la qualité de l'aide déployée par l'Armée belge. En effet, celle-ci s'est inscrite dans une démarche qualitative, tant en termes de secours technique, qu'en termes d'approche humaine. Concrètement, nos soldats amènent les victimes à réorganiser leur vie : ils leur réparent et leur apprennent à réparer leurs bateaux, ils les installent dans des camps, en attendant de pouvoir les reloger dans des maisons tout en leur apprenant les conditions d'hygiène et organisationnelles qui y sont liées et en assurant petit à petit leur indépendance ; ils les sollicitent pour entamer des opérations de nettoyage des débris. Ce sont des exemples concrets de cet important travail de réhabilitation face à une population dont le flegme pousse à une certaine inaction.

Pour ce qui concerne alors l'action jusqu'ici menée par les ONG dont Caritas, j'ai malheureusement dû constater que la fabrication des 30.000 maisons annoncées n'avait pas encore débuté et que la confection des vêtements ne portait que sur des uniformes scolaires. Ce sont aussi des exemples concrets mais qui ne me semblent pas venir vraiment en aide aux victimes qui, aujourd'hui, se retrouvent dans une situation particulièrement précaire.

Je ne peux cependant pas dire que les donateurs sont «floués». Je crois que les ONG ont plus de difficultés pour organiser concrètement une aide sur un terrain pas ou peu connu, face à une population démunie et parlant une langue non connue. Je crois en effet que, dans le plus long terme, ces dons pourront se concrétiser en des actions plus proches des besoins des victimes.

Enfin, quant au choix que j'ai fait de ne pas m'adresser aux ONG pour mettre en œuvre l'aide apportée par la Région, j'ai avant tout eu le souci de me référer à l'expérience ainsi qu'à la connaissance du terrain dont disposent les autorités locales. Je vous rappelle d'ailleurs que la Croix Rouge a aussi, au départ de notre pays, largement contribué à ce résultat.

M. Christian Brotcorne (cdH). – je pense qu'il s'agit d'une véritable méconnaissance de l'activité humanitaire. Des ONG telles que la Croix Rouge ou Caritas étaient déjà sur présentes sur le terrain, bien avant les évènements du 26 décembre. J'insiste sur la différence qui existe entre le travail d'urgence et le travail à long terme.

Je me suis entretenu avec certaines de ces ONG et il semblerait que, lors de votre courte visite, vous n'ayez pas réellement pu vous rendre compte du travail effectué.

Je pense qu'il relève de la responsabilité d'un homme ou d'une femme politique d'être prudent dans ses déclarations. Bien sûr, c'est votre rôle de dénoncer mais il ne faudrait pas faire croire au citoyen que sa solidarité était inutile et que son argent a été mal utilisé. Votre attitude est dangereuse.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Je n'ai rapporté que ce que j'ai eu l'occasion de constater.

LA FONDATION JOSEPH DENAMUR

M. Jean-Charles Luperto (PS). – J'aimerais vous interpeller à propos de la Fondation Joseph Denamur qui a développé deux services d'aide et d'intervention éducative ainsi qu'en collaboration avec le CPAS de Gembloux, un centre d'accueil de mineurs étrangers non accompagnés.

Je connais l'important travail réalisé par la Direction générale des Affaires sociales afin d'apporter à cette institution une organisation conforme aux attentes de son public, ses travailleurs, ses pouvoirs subsidiant et organisateur.

Pour garantir la pérennité de ce travail accompli alors que la Fondation traversait une période de crise réelle, il semble qu'il vous revienne de finaliser un décret permettant de transformer l'historique «Orphelinat Saint-Joseph, Fondation Denamur» en une fondation d'utilité publique «Fondation Joseph Denamur».

L'avant-projet de décret semblant avoir requis tous les avis nécessaires à sa rédaction finale, mais aussi à l'adoption des nouveaux statuts de la Fondation, quel suivi vos services ont-ils accordé audit décret ?

En effet, je suis convaincu de votre volonté de contribution dans ce type d'actions de nécessité sociale et convaincu que l'adoption de ce texte contribuera à la pérennisation du travail déjà accompli de restructuration et d'actualisation des instances et des services de cette Fondation.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Je vous remercie pour votre question qui me permet de faire le point dans ce dossier.

Lors de sa séance du 13 mai 2004, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret relatif à la transformation de l'«Orphelinat Saint-Josph, Fondation Denamur» en Fondation d'utilité publique «Fondation Joseph Denamur».

Le Gouvernement avait par ailleurs chargé mon prédécesseur de soumettre ce projet à l'avis de la Commission administrative de la Fondation Denamur avant de lui représenter le projet.

La Commission administrative n'a rendu son avis que le 10 novembre 2004 et propose une série de modifications à apporter au texte.

J'ai donc chargé mes collaborateurs d'assurer le suivi de ce dossier en tenant compte du travail de restructuration et d'actualisation des instances et des services de cette Fondation déjà accompli par mon administration.

Cet avant-projet de décret est actuellement en voie de finalisation et il sera soumis au Gouvernement en deuxième lecture dans le courant du mois d'avril.

Dès que le Conseil d'État aura rendu son avis, il sera adopté définitivement pour être ensuite transmis à cette assemblée.

M. Jean-Charles Luperto (PS). – Je remercie Madame la Ministre pour ses éclaircissements et pour cet embryon d'agenda. Un agenda existe donc. Toutefois, pourriez-vous me donner une date approximative à laquelle cette problématique pourrait être réglée.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Normalement, les choses devraient prendre forme pour fin juin ou à la rentrée au plus tard.

L'ABSENCE DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS EN RÉGION WALLONNE AUX PERSONNES ÂGÉES PAR LES COMPLEXES RÉSIDENTIELS RÉGIS PAR LE RÉGIME DE LA COPROPRIÉTÉ FORCÉE

M. Philippe Fontaine (MR). – Le Moniteur belge a publié, le 16 juin 2004, une ordonnance du 13 mai 2004 de la Commission communautaire commune relative aux résidences-services et aux complexes résidentiels en Région de Bruxelles-Capitale régis par le régime de la copropriété forcée et qui proposait des services aux personnes âgées.

Cette ordonnance permet à la COCOM d'agréer toutes les institutions regroupant des logements de ce type moyennant le respect d'un certain nombre de normes à respecter.

En Région wallonne, la définition du terme «résidences-services», modifiée par le décret du 6 février 2003 dans le décret de 1997 relatif aux maisons de repos, résidences-services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées et portant création du Conseil wallon du troisième âge, exclut expressément ces logements.

Le contrôle de la qualité des services offerts ne l'est-il pas également ?

Etes-vous consciente de ce «vide juridique» ? Réfléchissez-vous à une solution en la matière ?

À votre connaissance, combien d'institutions sont concernées ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Le décret du 6 février 2003 relatif aux maisons de repos, résidences-services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées a exonéré les logements particuliers occupés par leurs propriétaires des règles applicables aux résidences-services.

En effet, ces structures sont incompatibles avec la définition et les règles applicables aux résidences-services en Région wallonne :

– existence d'un pouvoir organisateur qui offre à la fois des logements particuliers et des services aux personnes âgées ;

– incompatibilité du droit de propriété et des règles civiles de copropriété avec le respect des normes architecturales, avec l'établissement d'une convention d'hébergement, avec la notion de préavis, avec la présence d'un directeur, avec la notion de fermeture.

L'exonération vise les services offerts dans ces structures mais aussi les logements eux-mêmes.

L'ordonnance de la Commission communautaire commune de la Région Bruxelles-Capitale instaure, quant à elle, un système d'agrément uniquement pour les services proposés.

Elle impose le respect de certaines normes comme la non-discrimination, la création d'un conseil des habitants, la qualité des services, la qualification du directeur et du personnel chargé de l'ensemble des services, la convention à établir entre les copropriétaires et le candidat gestionnaire-prestataire de services.

Je ne suis pas persuadée de la pertinence de ces règles, essentiellement pour leur volet «mise en œuvre sur le terrain».

En effet, des questions de compatibilité des normes semblent subsister :

– comment concilier le rôle du conseil des habitants avec celui de l'association des copropriétaires ?

– quel rôle le syndic doit-il ou peut-il tenir dans l'élaboration et la conclusion du contrat ?

Par ailleurs, selon mes informations, il apparaît que 4 structures de ce type sont connues en Région wallonne. Elles se répartissent comme suit : deux structures en province de Namur, une structure en province de Hainaut et une structure en province de Brabant wallon.

En outre, je n'ai pas connaissance qu'il y ait dans ces structures des problèmes liés à la fourniture de services qui ne puissent être solutionnés par les textes légaux et réglementairement existants.

M. Philippe Fontaine (MR). – Je remercie Madame la Ministre pour sa réponse. Je trouve curieux que des choses qui sont permises à Bruxelles ne le soient pas en Région wallonne, qu'on ne fournisse pas partout la même protection aux personnes âgées.

INTERNET-SENIORS

M. Daniel Senesael (PS). – Avec le vieillissement de la population, le secteur de l'Internet est en pleine transition. Toutes les études indiquent une croissance d'internautes de plus de 50 ans.

En Belgique, selon l'étude «les seniors et l'Internet» menée par «Insites», le nombre de seniors adeptes de l'Internet a doublé entre 2002 et 2004, et il continue de croître.

Les personnes de plus de 55 ans représentent la catégorie de surfeurs qui a enregistré la plus forte croissance.

Si 12 % des plus de 55 ans se baladent sur la toile, ce chiffre tombe à 6 % des plus de 65 ans. Le principal frein serait le faible taux de détention d'un ordinateur.

Dans le but de favoriser l'accès des seniors à Internet, Monsieur Detienne lançait, l'année dernière, une expérience d'équipement de maisons de repos à une connexion ADSL.

Le projet baptisé «Cyber MR» a fait l'objet, en février 2004, d'un appel à candidature et 10 maisons de repos ont été retenues. Elles se partageaient un budget de 12.500 euros. Outre ce financement, la formation d'un membre du personnel et d'une personne âgée présidente était prévue.

La formation offerte et l'évaluation de cette expérience ont été confiées à l'ASBL Infor-Homes Wallonie.

Pouvez-vous nous dire les différentes mesures qui pourraient permettre aux personnes âgées d'avoir accès à Internet ?

Une évaluation de cette expérience a-t-elle été réalisée ? Si oui, quelles en sont les conclusions ? Envisagez-vous l'extension de ce projet ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – Les seniors d'aujourd'hui sont en passe de devenir la première génération dynamique de seniors de l'Internet.

Selon l'enquête «Insites», le nombre de seniors internautes a doublé et il continue de croître d'environ 2 % par an. Les plus de 55 ans seraient la population internaute en plus forte croissance.

À ce jour, plus on avance dans la pyramide des âges, plus les adeptes d'Internet se font rares et cela pourrait s'expliquer par le fait que les personnes de 65 ans et plus appartiennent à des générations où le développement des technologies n'était pas ce qu'il est aujourd'hui.

Pour les personnes âgées résidant actuellement en maison de repos, il ne s'agit sans doute pas d'un besoin prioritaire.

Quoi qu'il en soit, mon prédécesseur avait initié le projet «Cyber MR».

La formation offerte ainsi que l'évaluation de cette expérience ont été confiées à l'ASBL Infor-Homes Wallonie. Ces responsables viendront prochainement à mon Cabinet présenter les résultats de cette expérience.

Cette évaluation sera présentée avec quelques mois de retard par rapport au calendrier initial.

Si l'idée de fournir à nos aînés un accès aux techniques de l'information est séduisante, cela ne fait pas partie de mes priorités.

Quand on sait les coûts relatifs à la subsidiation des frais de mise en conformité aux normes de sécurité qui nous attendent, vous comprendrez que les moyens qui peuvent être dégagés doivent prioritairement être orientés vers l'amélioration des lieux de vie.

Pour les seniors ne vivant pas en maisons de repos, je suis prête à examiner dans la limite des crédits disponibles des demandes de subvention pour des associations qui auraient pour but la formation des seniors aux techniques de l'information.

M. Daniel Senesael (PS). – Vous savez que je suis un ardent défenseur des nouvelles technologies. Je comprends vos limites budgétaires. Cependant, je suis sûr que la Picardie wallonne serait ravie d'être une région pilote en cette matière.

En outre, je suis satisfait que vous envisagiez de financer l'acquisition de matériel pour certaines associations.

LE RENOUVELLEMENT DU COMITÉ DE GESTION DE L'AWIPH

Mme Ingrid Colicis (PS). – Le fait de disposer de services publics dont les organes de décision sont en mesure de fonctionner correctement a un impact direct sur le service rendu au citoyen.

C'est aujourd'hui un fait reconnu et admis de tous.

Aussi, vous me permettrez, de m'émouvoir du fait suivant.

Il m'est revenu que le Conseil d'État venait d'annuler l'arrêté du Gouvernement wallon portant désignation des membres du Comité de gestion de l'Agence wallonne pour l'Intégration de la Personne handicapée.

Cette décision serait motivée par le fait que certains de ces administrateurs présentent une incompatibilité dans la fonction qu'ils occupent dans leur vie quotidienne et le poste d'administrateur au sein de l'Agence.

Cet arrêté, pris bien avant votre arrivée au Gouvernement, est donc encore le fruit d'une décision prise par votre prédécesseur à la fin de la législature précédente.

Pourriez-vous nous confirmer l'information ?

Et si incompatibilité il devait y avoir, pouvez-vous nous dire si vous entendez faire de nouvelles propositions ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. – L'information dont vous me faites part est erronée.

Tout d'abord, le Conseil d'État n'a pas annulé l'arrêté Gouvernement wallon du 27 mai 2004 portant désignation du président, des vice-présidents et des membres du Comité de gestion de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées.

Par contre, cette Haute Cour a fait droit à la demande de suspension de l'acte introduite par l'ASBL «Association francophone d'Aide aux Handicapés mentaux».

Le recours en annulation qui fait suite à cet arrêt vient seulement d'être réceptionné par mon Cabinet.

La décision du Conseil d'État n'est pas motivée par le fait que certains des administrateurs de l'AWIPH présentent une incompatibilité entre la fonction qu'ils occupent dans leur vie professionnelle et leur poste d'administrateur au sein de l'Agence.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2004 a été suspendu au motif :

– que la représentation des associations représentatives des personnes handicapées mentales et de leur famille ne paraît pas assurée au sein des membres effectifs du comité de gestion de l'Agence ;

– qu'il ressort de la motivation formelle de l'arrêté attaqué que la Région wallonne n'a pas indiqué les raisons pour lesquelles elle retenait telle association représentative plutôt que telle autre, mais s'est contenté d'énumérer les titres et qualités des personnes représentant telle ou telle association.

La suspension prononcée le 15 mars dernier n'a d'autorité de chose jugée que provisoirement car c'est au moment où le Conseil d'État se prononcera sur le recours en annulation que la situation litigieuse sera définitivement réglée.

Dans l'intervalle, le Comité de gestion de l'AWIPH qui, au terme de l'article 31 du décret du 6 avril 1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées qui gère l'Agence, ne peut plus valablement se réunir.

Si le comité de gestion demeure dans l'impossibilité de se réunir avant que le Conseil d'État ne se soit prononcé sur le recours en annulation, le fonctionnement de l'Agence sera complètement paralysé pour un délai incertain.

Il appartient donc au Gouvernement d'empêcher une telle paralysie de son instrument d'exécution de la politique d'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Des pistes de solution sont envisagées pour y remédier dans les plus brefs délais.

Le sujet sera d'ailleurs abordé demain au Gouvernement.

Mme Ingrid Colicis (PS). – Je remercie Madame la Ministre pour sa réponse.

LA QUESTION DE L'ACCUEIL AU SEIN DE BUREAUX RÉGIONAUX DE L'AWIPH ET LES DÉTAILS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Mme Ingrid Colicis (PS). – Nous savons tous l'importance que peut revêtir l'accueil du citoyen au sein de nos services publics. Cet accueil est d'autant plus important que les demandes sont sans cesse plus importantes.

Ceci est vrai pour tous les secteurs comme pour celui de l'accueil des personnes handicapées au sein des bureaux de l'AWIPH.

Je pense que ce doit l'être davantage pour les personnes reconnues comme des publics fragilisés que sont les personnes handicapées.

Un exemple récemment arrivé au bureau régional de Charleroi et relaté dans la presse atteste de la difficulté que certaines personnes handicapées peuvent encore rencontrer avec l'administration.

Je suis convaincue que cet incident est à replacer dans le cadre d'un fait isolé qui ne peut, en aucun cas, être généralisé à l'ensemble du personnel de l'Agence.

Néanmoins, il nous impose de prendre de la hauteur dans le débat et de nous pencher sur la question des délais dans lesquels sont traités les dossiers qui sont rentrés au sein des bureaux régionaux.

Aussi, je souhaiterais savoir si vous ne pensez pas qu'il serait utile de faire une évaluation des procédures de demandes pour les équipements à destination des personnes présentant un handicap ?

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – L'incident qui a été relaté par les médias, s'il n'en reste pas moins interpellant, ne semble, fort heureusement, pas constituer la règle.

Selon l'enquête indépendante menée l'année dernière auprès de personnes handicapées qui adressent des demandes à l'AWIPH, 89 % des personnes interrogées s'estiment satisfaites de l'accueil de l'Agence. Ces résultats sont très encourageants et mettent en évidence un réel souci de la qualité de l'accueil des personnes handicapées qui prévaut au sein des bureaux régionaux.

La question des délais de traitement des dossiers reste une source d'insatisfaction révélée par l'enquête, qui remarque que les délais des procédures relatives aux demandes d'intervention dans le cadre de l'aide matérielle favorisant l'autonomie des personnes handicapées, suscitent la plus grande insatisfaction.

Ces délais découlent notamment du caractère hautement individualisé de l'intervention de l'AWIPH dans ce domaine. Enfin, pour de telles interventions, les décisions sont prises au cas par cas par le comité de gestion de l'Agence.

Dans ce contexte particulier, je ne suis pas certaine que l'instauration d'une procédure d'urgence soit la réponse la plus pertinente. Je considère, en effet, que toute demande en ce domaine est par nature urgente et réclame de l'administration la capacité de raccourcir au maximum les délais d'instruction.

C'est pourquoi, cette question importante me paraît devoir être abordée dans une approche globale de simplification administrative et d'accélération des procédures de traitement des dossiers.

C'est la raison pour laquelle je suis, sur le principe, favorable à la suggestion de Mme Colicis de procéder à une évaluation des procédures en la matière.

A cette fin, la réduction des délais de traitement des demandes, ainsi que la simplification des procédures des demandes d'intervention et des demandes de prolongation d'intervention seront déclinées en objectifs spécifiques dans le prochain contrat de gestion qui sera conclu entre le Gouvernement wallon et l'AWIPH.

Mme Ingrid Colicis (PS). – La raison pour laquelle je vous ai posé cette question, c'est parce que je trouve dommage que l'AWIPH ait été ainsi montrée du doigt par la presse.

LA POSSIBILITÉ DE CONCLURE UNE CONVENTION AVEC LE MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE AFIN D'OUVRIR, EN CAS D'URGENCE CLIMATIQUE, LES LIEUX PUBLICS POUR LES PERSONNES DÉFAVORISÉES

Mme Ingrid Colicis (PS). – En France, lorsque les températures sont en dessous de 0°, le «Plan grand froid» est déclenché. En Wallonie, je sais que certains mécanismes peuvent être enclenchés, au moins dans les grandes villes en fonction de certains critères qui sont, malheureusement, rarement réunis.

Ne serait-ce pas possible de mettre en place des dortoirs chauffés, non seulement pour les sans-abri, mais aussi pour les familles vivant dans une situation précaire ?

Ne pourrions-nous pas envisager des mécanismes de crise climatique en associant la Région wallonne et les bourgmestres ?

Vous comprendrez que ma question va bien au-delà de la problématique des capacités d'accueil des centres de nuit, mais porte sur une crise climatique d'envergure.

Mme Christiane Vienne, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances. – J'ai pu constater de visu les efforts déployés par le dispositif d'accueil à Liège par les temps de grand froid.

La préoccupation inhérente à la création des relais sociaux est bien de répondre aux besoins urgents de personnes en détresse sociale. Le travail des relais sociaux dans les grandes villes se fonde sur l'accueil de jour et de nuit, le travail de rue et d'urgence sociale.

Je tiens à souligner l'initiative du dispositif d'urgence sociale du CPAS et de la ville de Liège qui ont mis en place un «Plan gel». Il consiste, dès que la température descend sous 0°, non seulement à utiliser les lits des centres d'accueil de nuit, mais aussi à bénéficier d'une structure d'accueil toute particulière. Le CPAS de Liège a pu négocier, avec la Défense nationale, la possibilité d'occuper une salle de la caserne Saint-Laurent où une vingtaine de lits sont ouverts uniquement lorsque le «plan gel» est déclenché.

Je compte rencontrer prochainement mes collègues André Flahaut et Philippe Courard pour imaginer, à terme, d'opérationnaliser ces «abris de nuit supplétifs» pour autant que cela réponde à un besoin réel qu'identifieraient les bourgmestres ou présidents de CPAS.

De mes rencontres avec les coordinateurs de relais sociaux, je retiens que la période des grands froids ne révèle pas toute l'ampleur des besoins. Les périodes estivales n'évacuent pas les problèmes de santé et de logement.

Mme Ingrid Colicis (PS). – Je suis heureuse de m'adresser à une Ministre qui va sur le terrain. Si je reconnais que l'approche de Liège est efficace, malheureusement, des villes comme Charleroi ou Mons ne disposent pas de casernes.

Des lits supplémentaires ont également été installés à Charleroi au cours de l'hiver, mais cela n'a pas été suffisant.

Afin de vous rendre compte pleinement du problème, je vous conseille de vous rendre aux Restos du Cœur pendant les grandes périodes de froid. En vous posant cette question, je voulais également insister sur le fait que l'œuvre des Restos du Cœur est unique et manque d'équivalents en Belgique.

– *La séance est levée à 12 heures 57 minutes.*

LISTE DES INTERVENANTS

M. André Antoine, Ministre
M. Patrick Avril, Président
M. Willy Borsus (MR)
M. Frédéric Bovesse, Médiateur de la Région wallonne
M. Christian Brotcorne (cdH)
Mme Ingrid Colicis (PS)
M. Jean-Luc Crucke (MR)
M. Paul-Olivier Delannois (PS)
M. Laurent Devin (PS)
M. Philippe Fontaine (MR)
M. Dimitri Fourny (cdH)
Mme Isabelle Lissens (MR)
M. Jean-Charles Luperto (PS)
M. Roland Marchal (PS)
M. Jean-Paul Procureur (cdH)
M. Daniel Senesael (PS)
Mme Isabelle Simonis (PS)
Mme Christiane Vienne, Ministre
M. Léon Walry (PS)

LISTE DES ABRÉVIATIONS COURANTES

ADSL	Asymetric Digital Subscriber Line
AEPS	Association des Etablissements publics de Soins
AFIS	Association francophone des Institutions de Soins
ASBL	Association sans but lucratif
AWIPH	Agence wallonne pour l'Intégration de la Personne handicapée
COCOM	Comité de Coordination pour le Contrôle multilatéral des Exportations
CPAS	Centre public d'Aide sociale
FIH	Fédération des Institutions hospitalières
FOREM	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
INAMI	Institut national des Assurances Maladie-Invalidité
ONG	Organisation non gouvernementale
PEI	Programme exceptionnel d'Investissement
SISW	Service d'Interprétation pour les Sourds de Wallonie
SWL	Société wallonne du Logement