C.R.I.C. N° 59 (2017-2018)
5e session de la 10e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2017-2018

COMPTE RENDU

INTÉGRAL

Séance publique de commission*

Commission de l'action sociale, de la santé et de la fonction publique

Lundi 8 Janvier 2018

*Application de l'art. 162 du règlement

SOMMAIRE

Ouverture de la séance..... 1

Organisation des travaux.....1

Examen de l'arriéré..... 1

Groupe de travail sur l'habitat permanent en application de l'article 58 du règlement du Parlement de Wallonie

Intervenants : Mme la Présidente, M. Dodrimont, Mme Tillieux..... 1

Projets et propositions..... 2

Cinquième rapport annuel (01.01.2016 au 31.12.2016) adressé au Parlement wallon par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 816 (2016-2017) N° 1)..... 2

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, M. Baurain..... 2

Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Intervenants : Mme la Présidente, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne..... 2

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, Mme Tillieux, M. Hazée, Mmes Salvi, Lecomte, Durenne, Warzée-Caverenne, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne… 8

Confiance au président et au rapporteur..... 23

Organisation des travaux (Suite)

Intervenants : Mme la Présidente, M. Lefebvre 23

Proposition de résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon, déposée par MM. Lefebvre, Patrick Prévot, Mme Trotta, M. Legasse, Mme Kapompole et M. Dermagne (Doc. 944 (2017-2018) N° 1)..... 24

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Durenne..... 24

Exposé de M. Lefebvre, coauteur de la proposition de résolution

Intervenants : Mme la Présidente, M. Lefebvre.....24

Discussion générale

Intervenants : Mme la Présidente, Mmes Warzée-Caverenne, Salvi, M. Lefebvre, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, Mme Tillieux 25

Reprise de la séance..... 27

Proposition de résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon, déposée par MM. Lefebvre, Patrick Prévot, Mme Trotta, M. Legasse, Mme Kapompole et M. Dermagne (Doc. 944 (2017-2018) N° 1).....28

Discussion générale (Suite)

Intervenants : Mme la Présidente, M. Lefebvre.....28

Vote..... 28

Vote sur l'ensemble..... 28

Confiance au président et au rapporteur..... 28

Organisation des travaux (Suite).....28

Auditions.....29

Proposition de décret insérant dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé des dispositions relatives à l'hébergement et à l'encadrement à durée indéterminée de personnes en difficultés sociales prolongées, déposée par MM. Drèze, Mmes Salvi, Leal Lopez et Moinnet (Doc. 866 (2016-2017) N° 1 et 2)..... 29

Désignation d'un corapporteur

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Lecomte, M. Lefebvre.....29

Audition de Mme Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)..... 29

Audition de M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage

Intervenants : Mme la Présidente, M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage, Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ..... 36

Audition de M. Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS

Intervenants : Mme la Présidente, M. Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS.....38

Audition de M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche »

Intervenants : Mme la Présidente, M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche ».....41

Audition de Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ.....44

Échange de vues

Intervenants : Mme la Présidente, M. Drèze, Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ, Mmes Tillieux, Durenne, Lecomte, M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « La Villa blanche », Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative 47

Confiance au président et au rapporteur..... 55

Interpellations et questions orales.....55

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la précarité des seniors et les difficultés financières pour l'accès aux maisons de repos »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 55

Organisation des travaux

Intervenants : Mme la Présidente, Mmes Salvi, Tillieux 56

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la précarité des seniors et les difficultés financières pour l'accès aux maisons de repos » (Suite)

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative 57

Question orale de Mme Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le phénomène de non-recours aux droits en matière d'allocations familiales »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Warzée-Caverenne, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....58

Question orale de Mme Salvi à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'avis de la Fédération wallonne de services d'aide à domicile (FEDOM) sur la note-cadre relative à l'assurance autonomie »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Salvi, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 59

Question orale de Mme Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le fonds Impulseo »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Warzée-Caverenne, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative 60

Question orale de Mme Lecomte à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le traitement préventif contre le sida »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Lecomte, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 62

Question orale de Mme Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'e-santé »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Warzée-Caverenne, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....63

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le respect des engagements envers le secteur du non-marchand »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 65

Question orale de Mme Salvi à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la mise en œuvre de la résolution du Parlement de Wallonie du 14 juin 2017 visant la prévention de la santé, l'amélioration de la santé mentale et de l'accompagnement des détenus »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Salvi, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 66

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le numérique au sein de l'administration wallonne »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....68

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'aménagement des fins de carrière des fonctionnaires wallons et la semaine des 30 heures avec embauche compensatoire »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 69

Question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la réforme du certificat de management public »

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Tillieux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative..... 71

Organisation des travaux (Suite)..... 72

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites..... 72

Interpellations et questions orales retirées..... 72

Liste des intervenants..... 73

Abréviations courantes..... 74

COMMISSION DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Présidence de Mme Géradon, Présidente

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- La séance est ouverte à 13 heures 44 minutes.

Mme la Présidente. - La séance est ouverte.

Chers collègues, permettez-moi, pour ceux à qui je n'ai pas encore eu le plaisir de le dire, de vous souhaiter mes meilleurs vœux pour l'année 2018. C'est un plaisir de recommencer cette semaine parlementaire avec vous. Je vous souhaite une année riche en défis, en émotions, en investissements ; une année pleine de belles choses, qu'elles soient professionnelles ou personnelles.

Je vous propose, suite à ces bonnes résolutions, de rentrer directement dans le vif du sujet. On a un ordre du jour, ô combien chargé, aujourd'hui. Je remercie toutes les personnes présentes qui participent à nos travaux et je leur souhaite également mes meilleurs vœux.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Examen de l'arriéré

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen de l'arriéré de notre commission. Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole sur celui-ci ?

Personne. Merci.

Groupe de travail sur l'habitat permanent en application de l'article 58 du règlement du Parlement de Wallonie

Mme la Présidente. - Je vois M. Dodrimont qui va, sans plus attendre, prendre la parole pour la désignation du président du groupe de travail HP. On en avait parlé au sein de cette commission. M. Dodrimont vient avec un consensus entre tous les partis. Voilà qui est de nature à bien démarrer l'année 2018.

La parole est à M. Dodrimont.

M. Dodrimont (MR). - Mes meilleurs vœux à vous ainsi qu'à l'ensemble des membres de cette commission et aussi à Mme la Ministre, bonne année 2018.

Pour bien commencer celle-ci, c'est vrai que l'on a évoqué, à la suite de la présentation du rapport Habitat permanent, la constitution d'un groupe de travail. Suivant les volontés recueillies de part et d'autre, celui-ci pourrait être utilement composé de quatre personnes représentant les formations politiques principales de cette assemblée, donc un membre par formation. Il y avait un consensus, même si je n'en étais pas le candidat nécessairement privilégié, que je puisse occuper la présidence de ce groupe.

C'est très formel, cela permet de démarrer les travaux. Il n'y aura pas une dizaine de réunions nécessaires pour pouvoir aboutir, simplement se voir pour pouvoir avancer dans le travail parlementaire déjà balisé à travers le rapport. Les choses ne devraient donc pas nécessiter un nombre incroyable de réunions ; trois ou quatre réunions seront largement suffisantes pour avancer sur le sujet.

Pour mon groupe, je me permets de vous faire part de ma disponibilité. J'ai cru entendre que les autres groupes y avaient également réfléchi, je suppose donc qu'ils vous proposeront la désignation de membres pour m'accompagner dans cette mission.

Mme la Présidente. - Y a-t-il d'autres volontés d'expression ou peut-on tout simplement acter, aujourd'hui, la présidence de M. Dodrimont, le féliciter pour cette tâche et lui souhaiter bon travail ?

Monsieur Dodrimont, je vous invite à prendre contact avec le secrétaire de commission pour pouvoir entamer les travaux. Il y a un petit soutien de la part du Parlement dans le cadre de l'organisation de ces travaux. Je demanderai aux groupes présents de communiquer le membre qui fera partie de ce groupe de travail, que chaque membre puisse désigner son parlementaire candidat.

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Présidente, je profite de l'occasion pour souhaiter une excellente année à tout le monde, plein de santé et beaucoup d'énergie, jusqu'à la fin de l'année, bien entendu.

Pour ce groupe de travail, Monsieur Dodrimont, notre groupe déléguera M. Dermagne qui a participé antérieurement à ces travaux également.

Mme la Présidente. - Les autres groupes souhaitent-ils déjà désigner leur représentant ? Non. Si vous pouviez le communiquer par écrit à M. Dodrimont, le président, ce serait de nature à pouvoir pérenniser les travaux. On peut donc acter cette décision.

Nous passons donc au point deux de notre ordre du jour.

PROJETS ET PROPOSITIONS

CINQUIÈME RAPPORT ANNUEL (01.01.2016 AU 31.12.2016) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DOC. 816 (2016-2017) N° 1)

Recommandations d'ordre général - pp.17 et 18
Recommandations d'ordre général et la médiation publique - pp. 20 à 26
Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration - pp. 26 à 32
Statistiques - pp. 37 à 39
Statistiques pour la Wallonie - p. 161
Qualité de vie - pp. 191 à 205
Délais de paiement - pp. 263 à 265
Communications et Relations extérieures - pp. 270 à 275
Qualité et Stratégie - pp. 278 à 283
Rapport de gestion - pp. 286 et 287

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen du rapport annuel (01.01.2016 au 31.12.2016) adressé au Parlement wallon par le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 816 (2016-2017) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. - Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je propose M. Lefebvre comme rapporteur.

Mme la Présidente. - Vu que je n'y vois pas d'objection, nous actons...

(Réaction d'un intervenant)

Il doit être membre de la commission. Ce n'est pas le cas, désolée, Monsieur Lefebvre. On regrette vraiment que votre candidature ne puisse être acceptée.

La parole est à M. Baurain.

M. Baurain (cdH). - Puis-je vous proposer Mme Salvi ?

Mme la Présidente. - Elle est membre de la commission, donc, effectivement, on peut accepter la proposition.

Mme Salvi est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne

Mme la Présidente. - Monsieur Bertrand, je vous cède sans plus attendre la parole, vous réitère mes bons vœux et vous remercie chaleureusement pour votre présence.

La parole est à M. le Médiateur.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Merci, Madame la Présidente.

Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les parlementaires, puisque c'est aussi la première séance, permettez-moi à mon tour de présenter tous mes bons vœux et surtout des vœux de bonne coopération entre votre institution et le médiateur qui est votre institution. C'est une institution auxiliaire du Parlement, elle est donc aussi à votre disposition, à disposition des parlementaires.

Peut-être avec quelques mois ou quelques semaines de retard, je vais vous présenter le rapport 2016 de mon institution. Vous avez pu le voir, un peu plus de 4 000 dossiers ont été enregistrés cette année, dont 3 000 dossiers pour la Wallonie et un peu plus de 1 000 dossiers pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. La plupart des réclamations sont aujourd'hui introduites via l'électronique, que ce soit via le site Internet ou via courriel, 20 % toujours par courrier et toujours 7 % de réclamations orales reçues dans les différents points de contact de Wallonie. Je me plais chaque année à rappeler que nous tenons régulièrement, tous les 15 jours, des permanences à Mons, à Liège et à Charleroi, dans les Espaces Wallonie. Évidemment, nous sommes à disposition de toutes les personnes qui voudraient contacter le médiateur dans les autres Espaces Wallonie où nous ne sommes plus présents de façon systématique ou même à domicile, lorsque la personne a des difficultés pour se déplacer à un Espace Wallonie ou à un lieu de contact.

Sur ces dossiers, 1 700 dossiers ont été déclarés fondés. Parmi ces fondés, 56 % ont abouti à une correction totale et 23 % à une correction partielle ; vous avez tous ces éléments statistiques dans le dossier.

Juste un petit mot sur la communication que nous faisons pour que les personnes viennent auprès du médiateur. Comme vous le savez, je l'ai déjà rappelé les années antérieures, nous sommes présents via un flyer à disposition dans à peu près 150 communes ou CPAS de Wallonie. Dans les Espaces Wallonie-Bruxelles, nous sommes également présents à l'occasion du Salon des Mandataires ainsi qu'à la Journée de l'Europe dans le cadre d'un stand commun avec le médiateur européen.

En 2016, nous n'avons pas mené de grande campagne d'information, comme nous l'avions fait en 2015 et comme nous l'avons fait en 2017. Parfois, je parlerai un peu de 2017 pour ne pas être tellement éloigné de l'année 2016, ce qui rendrait parfois un peu le rapport incohérent.

Nous avons donc diffusé une plaquette jointe, dans les journaux du groupe L'Avenir, à 110 000 exemplaires pour un prix tout à fait raisonnable, je tiens à le dire. Je dois avouer, je le dis chaque année, la communication grand public, c'est important. C'est pour cela que nous avons mis « brochure à conserver ». Soyons de bon compte, cela n'amène pas 50 réclamations de plus, aujourd'hui.

L'objectif au niveau de la communication, c'est de toucher ce que l'on appelle « les prescripteurs de médiation ». Je rappelle qu'au-delà des CPAS, de tous les services sociaux, qui sont évidemment « des prescripteurs de médiation », les parlementaires sont aussi « des prescripteurs de médiation ». Plusieurs parmi vous et plusieurs de vos collègues n'hésitent pas, lorsqu'ils sont confrontés à une demande d'un citoyen, qui concerne le fonctionnement d'un service public de la Région wallonne ou de la Fédération, à les renvoyer vers le médiateur.

Je vous rappelle aussi à cette occasion que le parlementaire, en l'occurrence, sera considéré comme un mandataire à l'égard du médiateur. Nous traiterons la réclamation avec le réclamant, mais le parlementaire mandataire sera évidemment informé du résultat de la médiation ; ce qui est aussi intéressant pour le parlementaire qui a assuré le suivi de cette demande auprès du médiateur.

N'oublions pas d'ailleurs qu'un des points pour lesquels on a créé, voici plus de 20 ans, ces institutions de médiation, c'étaient dans les années 90, tous les débats qu'il y avait sur une forme de clientélisme, et cetera, et de dire : « On va créer une institution qui recevra les réclamations des citoyens, qui les traitera, qui aura l'expertise pour défendre les droits des citoyens à l'égard des services publics ».

En 2017, je vous le dis brièvement, j'en parlerai dans mon rapport de l'année prochaine. Mais maintenant, nous sommes présents aussi sur Facebook et nous avons également ouvert un compte Twitter. Il faut toujours manier cela avec prudence. Toutes les semaines, maintenant, nous nous efforçons de publier un cas sur le site Internet et sur la page Facebook, un cas qui se retrouve dans les rapports, mais qui permet de dire : « Voilà le travail que nous pouvons rendre aux réclamants, aux citoyens », en attirant évidemment l'attention que ce n'est pas parce qu'un cas est publié sur le site Internet que les situations plus ou moins comparables, le seront de la même façon. Chaque cas doit, évidemment, être traité après avoir été analysé individuellement. On ne généralise pas toujours des solutions qui ont été trouvées avec l'administration pour un cas déterminé.

Vous l'avez vu dans le rapport et dans cette commission, je dois dire, quelques éléments un peu généraux relatifs à mon rapport, c'est l'administration de la fiscalité, en n° 2 le logement, en n° 3 l'eau et en n° 4 l'énergie, qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes auprès du médiateur. J'aurai l'occasion de parler dans chacune des commissions, aujourd'hui et demain, des chapitres spécifiques relatifs à ces matières.

Vous avez pu voir également qu'à partir des cas soumis et de l'analyse qui en a été faite, j'ai formulé 13 recommandations d'ordre général et un ensemble de recommandations spécifiques pour les administrations, pour le Gouvernement, voire pour le Parlement, lorsque ma proposition implique un changement décrétal.

Vous trouverez dans le rapport, aussi cette année, un état des lieux de l'exécution de la mise en œuvre des recommandations formulées l'année passée. Nous tenons un tableau de bord en fonction des informations récoltées dans les travaux parlementaires, dans les propositions de décret, dans les projets de décret, voire dans les engagements pris l'année passée par les ministres qui se sont traduits par une action en direction de la recommandation. Évidemment, loin de moi l'idée de dire que toutes mes recommandations doivent être suivies. Ce n'est pas la mission du médiateur. Le médiateur a aussi cette mission, le cas échéant, de reformuler, année après année, des recommandations, s'il considère que ses recommandations, à partir de plaintes qu'il a reçues, seraient intéressantes à mettre en œuvre pour faciliter la vie de nos concitoyens.

À partir des réclamations reçues et des réponses apportées et, parfois, de l'impossibilité d'apporter une solution, j'ai donc formulé un ensemble de recommandations générales qui concernent plus les missions de votre commission.

La première, vous l'avez vu, concerne le fameux tableau de bord du suivi et d'évaluation des recommandations. L'année passée, le ministre de la Fonction publique avait effectivement pensé que c'était une bonne idée d'avoir ce tableau de bord fait avec la coopération du Service public de Wallonie. Le directeur du service d'audit, chargé de créer un service d'audit commun SPW-Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, avait été chargé de tenir ce tableau

de bord de suivi des recommandations, non seulement des miennes, mais aussi des recommandations de la Cour des comptes.

À vrai dire, à titre personnel, je ne suis pas informé du suivi donné à cette recommandation. C'est pour cela que je la reformule dans mon rapport. Il y avait même un engagement à transmettre régulièrement au Parlement ; cette information, un peu dans le suivi du rapport que je vous présente, aujourd'hui.

La deuxième recommandation me tient un peu plus à cœur, vous l'avez vu, c'est celle qui consiste à proposer, à recommander la mise sur pied d'un système de traitement des réclamations sur base d'un modèle intégré à deux niveaux. Soyons clairs, aujourd'hui, les réclamations qui arrivent au SPW, dans les différentes DG, sont traitées. Loin de moi l'idée de dire qu'il n'y a pas de suivi des réclamations au SPW ou dans les organismes d'intérêt public. Je vous mets quand même au défi, aujourd'hui, de voir quelle est la procédure à suivre pour déposer une réclamation par rapport à un dysfonctionnement ou par rapport à une décision. Une décision, c'est un peu différent, j'en parlerai tout à l'heure, mais un dysfonctionnement général, le cas classique, l'impossibilité de toucher le service par téléphone ou bien, j'envoie un mail et je n'ai pas de réponse ou une réponse après un ou deux rappels. Il y a des services qui ont mis sur pied, notamment la DG agriculture est engagée dans un processus « qualité ». Clairement, ils ont développé un service d'accueil des réclamations. Vous pouvez d'ailleurs trouver, pas si facilement, mais quand même cela existe, la possibilité via le site Internet d'arriver au service.

Ma volonté, ma proposition, c'est d'avoir un système clair, cohérent, transparent pour les citoyens wallons.

Je n'invente pas le fil à couper le beurre, c'est un système qui existe au niveau fédéral, depuis plusieurs années, et depuis encore plus longtemps au niveau flamand. Il y a un système organisé pour déposer les plaintes.

Vous me direz : « Tiens, c'est curieux, Monsieur Bertrand, vous valorisez un service « plaintes » au sein du SPW et vous ? ». Le médiateur n'est pas un service « plaintes » de première ligne. Déjà, aujourd'hui, le médiateur est un service subsidiaire. C'est d'ailleurs un service indépendant. Nous ne sommes pas au sein du SPW. Nous sommes indépendants et notre mission, vous la connaissez, est d'abord d'essayer de trouver une solution, de vous en faire rapport et de formuler des recommandations à partir des constats que nous avons faits.

Ma conviction, c'est qu'il y a un ensemble de réclamations qui pourrait être traité plus rapidement au niveau de l'administration. C'est tout le projet de mise sur pied de ce système intégré à deux niveaux.

Il faut le dire, cela prend du temps au niveau du SPW et je redirai la même chose au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cela prend du temps dans le sens où rien n'existe encore à ma connaissance. J'ai pris l'initiative de conclure des protocoles de collaboration avec les organismes d'intérêt public, qui ont plus d'autonomie pour ce faire.

Nous avons donc un protocole avec le FOREm, l'IFAPME, la Société wallonne des Eaux, la Société wallonne du crédit social, l'ONE à la Communauté française. Nous sommes en train de discuter avec le CHU de Liège. Pourquoi le CHU ? C'est une parenthèse, mais le CHU est le seul hôpital de la Communauté française et il est donc considéré dans le périmètre du médiateur, au contraire de tous les autres établissements hospitaliers.

Nous travaillons, nous avons des protocoles et nous avons organisé un réseau des personnes qui gèrent la première ligne, un réseau d'échange d'expériences et de bonnes pratiques. C'était d'ailleurs une volonté dans la Déclaration de politique régionale de 2014, que l'on retrouve aussi dans la Déclaration de politique régionale du mois de juillet, de développer un système plus intégré et de permettre l'échange des bonnes pratiques.

Évidemment, dans ce système comme je le propose, le médiateur ne doit pas perdre la connaissance de ce qui se vit, des plaintes, parce que les plaintes sont importantes pour le médiateur, afin de tirer des enseignements et de formuler des recommandations. Par conséquent, dans le protocole que nous avons signé, il y a un rapport du traitement des plaintes, qui est fait chaque année par l'organisme d'intérêt public et qui est transféré au médiateur.

D'ailleurs, l'on trouve les chiffres bruts cette année dans notre rapport 2016 – vous avez pu les voir – FOREm, SPW, IFAPME. À l'avenir, il y aura aussi une analyse un peu plus fouillée des plaintes qui proviennent des organismes d'intérêt public. C'était pour vous montrer que le système existe et que je pense à la satisfaction des services « plaintes » de première ligne.

Ceci est ma première recommandation, c'est de pouvoir avancer clairement dans ce système au niveau du SPW. Ou alors de me dire : « Non, le choix est de ne pas le faire ». Dans ce cas, je ne reviendrai plus l'année prochaine. Si l'on me dit de ne pas aller dans ce sens-là, je dois l'accepter.

La troisième recommandation sur laquelle je voudrais insister – excusez-moi pour les parlementaires qui m'ont déjà entendu plaider cela les années précédentes, mais c'est l'exercice qui le veut – c'est celle relative à la mention du médiateur sur la communication, l'information au grand public. Je vous rappelle que c'est une obligation décrétale qui se trouve dans l'accord de coopération.

Il y a une évolution. Je ne peux pas dire que rien n'a changé, bien au contraire. Il y a des évolutions, il y a des administrations qui, tant sur leur outil de communication publique, notamment le site Internet, que dans les décisions individuelles à apporter, mentionnent l'existence du médiateur. Je m'en réjouis. J'avoue que presque toutes les semaines, tous les mois, nous trouvons encore des flyers généraux où il n'y a aucune mention – des feuillets que l'on distribue sur un service d'un ministère – de l'existence du médiateur. Je ne m'en formalise pas à titre personnel, évidemment, mais je rappelle que c'est une obligation que les administrations ont.

En ce qui concerne l'information sur les décisions administratives – je vais en reparler – il y a celles relatives au concours des voies de recours, puisque vous savez que, depuis 2014, existe ce nouveau système où les délais de recours au Conseil d'État sont suspendus, lorsque l'on dépose une réclamation chez le médiateur.

Voici presque deux ans, nous avons écrit à la secrétaire générale et à tous les DG, en disant : « Selon nous, il y a cinq ou six possibilités : un recours devant les tribunaux et le médiateur, un recours devant le Conseil d'État et le médiateur ». Et pourquoi attire-t-on l'attention des ministères ? Parce que si vous dites à un citoyen lambda : « Voilà les quatre recours possibles, choisissez vous-même », je ne suis pas sûr que le citoyen lambda saura comment il doit procéder en la matière.

C'est à nouveau une recommandation. J'attends et on me promet une information de la part de la secrétaire générale, parce qu'un groupe de travail a travaillé sur cela au SPW. Aujourd'hui, je n'ai pas encore eu le résultat. J'espère que j'aurai une information en la matière dans les prochains jours ou dans les prochaines semaines.

La recommandation suivante, que j'ai déjà un peu anticipée, est relative à la mise en conformité du texte qui crée mon institution par rapport à ce changement législatif de la loi sur le Conseil d'État. C'est, d'une part, que le texte soit harmonisé par rapport à la loi fédérale. D'autre part, j'ouvre le débat, comme chaque année, sur l'extension de ce mécanisme de suspension du délai pour les juridictions administratives. Les recours administratifs entre mon rapport d'il y a trois ans et ce rapport-ci ; j'ai été un peu plus prudent : simplement penser à la matière de l'urbanisme dans laquelle il y a bon nombre de recours administratifs. Si le médiateur devait mettre le doigt là-dedans, je pense que cela n'irait pas dans le sens du citoyen ; cela retarderait certaines choses et je devrais avoir au moins un ou deux architectes qui travaillent dans mon service. Parce que gérer des matières d'urbanisme, ce n'est pas quelque chose de purement administratif, il y a aussi toutes les questions relatives aux règles de l'art en la matière.

Là, il y a une proposition claire d'extension et je sais qu'il y a des textes qui ont été déposés en matière d'extension du système, tel qu'il existe pour les juridictions administratives.

Je vais plus loin dans cette proposition, comme je l'ai déjà formulé l'année passée. Je propose aussi, comme c'est déjà le cas maintenant pour l'institution fédérale de médiation, même si l'on a déposé un recours au Conseil d'État, que la médiation puisse continuer. Cela se fait maintenant au niveau fédéral. L'administration a deux attitudes en la matière. La plupart des administrations disent : « Il y a un recours au Conseil d'État, on va laisser trancher la juridiction ». D'autres administrations ont une autre attitude, en disant : « Si, à un moment, on peut trouver un accord, une solution, revenir sur la décision administrative et supprimer les frais pour tout le monde, l'administration s'engagerait aussi en la matière ».

Voilà, c'est une proposition d'harmonisation pour donner jusqu'au bout une chance à la médiation. Ce qui entraînerait des économies tant pour le réclamant que pour l'administration et donc pour la société, en général.

En ce qui concerne la motivation formelle des actes administratifs, vous avez vu que c'est une recommandation que je reprends chaque année. Je ne vais pas trop en parler, ici, parce qu'elle concerne certaines administrations plus en détail.

Je la rappelle de manière générale. Il est important de dire qu'il reste des motivations stéréotypées. Ceux qui m'entendront à la Communauté française savent que je reviendrai sur ce point en ce qui concerne les allocations et les bourses d'études, notamment. Mais, dans d'autres administrations du SPW, il y a des motivations de décisions qui ne respectent pas, selon moi, le prescrit et la jurisprudence du Conseil d'État en la matière.

Vous savez qu'il y a une limite à ma compétence et je dois y revenir chaque année, c'est celle relative au traitement des différends entre agents et administration. Vous savez que je suis le seul médiateur qui n'a pas cette compétence, alors qu'en réalité, depuis six ans, nous traitons les réclamations des enseignants de la Communauté française sur le même pied d'égalité que tous les autres enseignants. Je vais vous donner un exemple qui concerne une administration de la Communauté, la RTBF, où nous avons eu une réclamation, voici six ou huit mois. L'administrateur délégué a communiqué : « Je vous rappelle que vous n'êtes pas compétent ». Néanmoins, on va quand même traiter la réclamation.

Pour un chef d'une administration, si l'on peut trouver une solution par la médiation, cela facilite les choses, cela peut accélérer le traitement d'un dossier. Je dois dire que je suis compétent pour les différends, mais pas vraiment entre un agent... Par exemple, dans une

procédure de recrutement, je m'en occupe tant que l'on n'est pas engagé. De même en fin de carrière, une fois que l'on est pensionné. Pour ces extrêmes-là, je suis compétent.

L'administration accepte même d'aller plus loin, lorsqu'il s'agit de procédure de recrutement, elle accepte de traiter la médiation. Par contre, une fois que l'agent est nommé, je dois avouer qu'au niveau wallon, le dossier n'est pas traité en médiation. C'est donc une recommandation que je formule d'année en année, pour laquelle j'espère que l'on pourra avancer sans que ce soit une recommandation tout à fait révolutionnaire.

Si vous le voulez bien, je vais passer les autres recommandations, celles sur la lisibilité des formulaires administratifs que je formule chaque année, celles sur l'accusé de réception systématique, parce qu'il y a encore des services publics qui n'envoient pas d'accusé de réception à la réception d'un document. Ce n'est pas pour le fait d'avoir un accusé de réception évidemment, c'est pour le suivi du dossier. Comme on ne sait pas si le dossier est bien arrivé, que fait-on ? On téléphone : « Bonjour, je voudrais savoir si mon dossier est bien arrivé ». On prend donc du temps au fonctionnaire qui doit chercher si le dossier est bien arrivé et répondre au téléphone. Il y a de plus en plus de systèmes automatisés, presque une généralisation, mais il reste encore des services qui ne sont pas passés à l'automaticité des accusés de réception.

Je terminerai sur une recommandation. Vous n'avez pas vu le cas dans le rapport, mais nous avons eu un dossier – je trouve important pour moi de le rappeler –, qui est la question de la communication des décisions pour nos concitoyens germanophones en langue allemande. Dans certaines administrations, le document est envoyé en français et le citoyen peut demander la traduction en langue allemande, ce qui est contraire à la loi sur l'emploi des langues en matière administrative. Lorsque le citoyen germanophone a écrit en allemand, il doit recevoir directement une réponse en allemand.

Sachez d'ailleurs que ma collègue germanophone, ombudsman de la Communauté germanophone, a reçu une compétence pour collecter les questions d'emploi des langues en Communauté germanophone. Elle ne peut pas les traiter, puisque ce n'est pas une matière communautaire, mais le décret lui a demandé de collecter les différends qui existeraient en la matière.

Voilà pour la partie générale. Si vous me donnez encore quelques minutes, je voudrais vous parler de la partie qui concerne les compétences sociales, donc l'AViQ.

Vous avez vu que l'on a reçu 66 plaintes en ce qui concerne l'agence. Le nombre des plaintes est en légère augmentation, mais nous considérons qu'il est peu signifiant, au regard du nombre de décisions prises par l'AViQ, notamment la nouvelle mouture de ce service.

Cependant, la difficulté pour les citoyens et les associations de retrouver leurs repères en matière d'organisation administrative s'est fait ressentir concrètement dans les réclamations reçues. C'est pour cela que nous avons souvent joué un rôle d'information et indiqué que l'étendue du chantier important, toujours en cours, invite à la compréhension et à la patience face à la tâche que représente l'organisation de ce nouvel organisme.

En matière d'aide individuelle, dans la branche « handicap », les modifications qui avaient été apportées à l'arrêté du Gouvernement relatif à l'aide individuelle ont eu pour conséquence directe de limiter l'accès à certaines interventions dans ce secteur : l'électrification des portes, les délais de renouvellement de l'aide, l'exclusion de matériel ou les limitations des interventions des produits absorbants, notamment. Ce sont souvent des dossiers extrêmement sensibles qui arrivent dans ces matières-là.

Nous avons été saisis de réclamations concernant ces restrictions qui ont suscité un certain mécontentement des personnes en situation de handicap, qui, selon nous, n'étaient pas suffisamment informées des modifications ou qui estimaient que la motivation de la décision de refus n'était pas adéquate.

Cette année encore, des familles nous ont interpellés au sujet de leur difficulté à trouver des solutions d'hébergement adéquates pour des personnes en situation de grande dépendance. Lors des deux exercices précédents, j'avais relevé avec mes collaborateurs le fait que la réalisation d'une liste unique informatisée des demandes d'admission en accueil et hébergement était en cours ainsi qu'une nouvelle procédure d'admission ; ce qui devrait permettre un meilleur suivi des demandes d'hébergement, en particulier pour les personnes prioritaires.

Dans le cadre du rapport 2016, je le rappelle, la procédure d'admission n'avait pas encore changé. En revanche, depuis 2017, une nouvelle gestion des demandes a été initiée et je m'en réjouis. Je me réjouis de cette volonté d'accélérer et d'améliorer les admissions. Je préconise qu'un échange soit organisé rapidement avec le secteur et le milieu associatif pour préciser les conditions de mise en œuvre de cette liste unique.

Par ailleurs – c'est un autre thème –, nous avons travaillé, cette année, sur la question de l'exclusion des cohabitants légaux. Nous nous réjouissons d'avoir fait avancer la réflexion au sein de l'organisme, puisque nous étions tombés sur un cas où il y avait une distinction : à partir du mot « couple », une distinction était faite entre des conjoints mariés et des conjoints légaux. Sur base de cela, nous avons interrogé tous les ministres, en leur demandant l'état de la législation dans les législations qui sont sous leur tutelle. Vous avez le tableau dans le rapport annuel. Dans la plupart des

législations, l'assimilation existe entre couples mariés et cohabitants légaux. Toutefois, dans certaines législations, il y a aussi les cohabitants de fait.

La recommandation que nous formulons donc est que, systématiquement, lorsqu'il y a un avantage ou un système dans lequel la notion de couples ou cohabitants est en cause, le législateur n'oublie pas de le préciser afin que l'on ne se retrouve plus devant une situation héritée d'une législation ancienne. On le précise. Aujourd'hui, on ne peut plus faire de discrimination entre cohabitants mariés et cohabitants légaux, mais la question des cohabitants de fait doit encore être posée au cas par cas en fonction des législations.

L'avant-dernier point est celui sur lequel vous allez beaucoup échanger, tout à l'heure, puisque beaucoup de personnes seront entendues sur les services d'hébergement non agréés ou, autrement dit et de façon triste, les fameuses « maisons pirates ». Nous avons été saisis, en 2016, par une personne qui vivait dans une maison pirate et qui nous disait : « Ne vous occupez pas de moi. Je ne suis pas heureuse, mais ça va ». Je tiens vraiment à attirer votre attention sur tout ce qui se passe, tous les gens que je vois. Ma collaboratrice a passé le temps qu'il fallait pour rencontrer cette personne, pour voir les conditions. Vous allez en débattre, vous en avez déjà débattu, donc je ne vais pas en parler très longuement.

Pour nous, cette personne avait le droit de saisir le médiateur en disant : « L'action administrative, l'action politique de la Région, je ne m'y retrouve pas en tant que citoyenne wallonne dans un établissement qui vit comme il peut vivre à cette époque ».

Nous avons donc fait une enquête qui se retrouve dans le rapport que nous avons transmis à la ministre précédente.

(Réactions dans l'assemblée)

Pardon, à M. le Ministre.

Nous avons transmis le résultat de notre enquête et vous allez en parler longuement tout à l'heure. Cependant, la question de l'agrément est une question épineuse que vous avez relayée dans notre rapport. Sur base de tous les constats – je suis prêt à en parler, si cela vous intéresse, toutes les données sont présentes dans le rapport –, nous formulons des recommandations tout à fait spécifiques. Quelles sont-elles ?

Nous avons premièrement constaté des attentes et les besoins des bénéficiaires en matière de qualité de vie à travers les rencontres que nous avons eues et la littérature qui existe à ce sujet.

Ensuite, nous avons constaté l'augmentation des besoins d'accueil dus à la longévité et la paupérisation, le manque de logements, la réduction des places en psychiatrie, et cetera. Elle est démontrée.

Nous avons également constaté l'existence des maisons pirates en tant que telles, la reconnaissance du rôle résiduel qu'elles remplissent en matière d'hébergement de personnes en situation sociosanitaire précaire. Cette situation est bien connue des pouvoirs publics.

Il manque, selon nous, des informations fiables relatives à ces services, leur cartographie, leur nombre, leur financement, la qualité de leur encadrement et des conditions de vie, leur mode de gestion. La population visée par ces maisons est largement méconnue.

Les différents modes et conditions d'agrément au sein de la sphère associative sociosanitaire sont disparates. Ils comportent des mesures d'ordre généralisable, telles que le respect des droits de l'homme, l'obligation de convention de séjour, la détermination des frais facturables, le règlement d'ordre intérieur, la qualification de la direction et de l'encadrement, et cetera.

Que considérons-nous aussi ? Nous considérons le besoin du croisement des données existantes ou à traiter, à découvrir et à formuler sur l'occupation des services agréés et subventionnés et la coordination de ces données.

Sur base de tous ces éléments et du rapport d'analyse, nous recommandons – mais peut-être irez-vous plus loin et nous l'espérons, puisque nous y sommes vraiment favorables – qu'au moins une commission transversale réunissant toutes les entités concernées, les représentants des usagers, les gestionnaires, soit mise sur pied pour établir d'abord un état des lieux exhaustif, déterminer les populations concernées, harmoniser le traitement de la demande et de l'offre, connecter les données existantes, objectiver les carences en type et en nombre de places, étudier les conditions d'un véritable travail en réseau et d'un changement de partenariat et de convention avec les différents services non agréés.

J'ai voulu résumer pour ne pas trop m'étendre, puisque vous allez en discuter longuement dans les minutes qui suivent.

Enfin, je termine, Madame la Ministre, par une dernière recommandation qui se trouvait l'année passée, c'est celle relative à la médiation du droit des patients. Évidemment, le médiateur n'est pas directement concerné par cette médiation. Comme vous le savez, depuis la sixième réforme de l'État, la Région dispose de nouvelles compétences, de nouveaux pouvoirs, de nouveaux moyens en la matière.

Nous avons pris notre part à la réflexion. Je vous le dis tout simplement en parlant aussi avec les personnes du CHU de Liège puisque, je vous l'ai dit tout à l'heure, le CHU et les Marronniers sont les deux hôpitaux qui font partie des pouvoirs publics sur lesquels le

médiateur est directement compétent. En participant à plusieurs colloques, à plusieurs conférences sur le sujet, la question qui se dégage directement est celle de la grande variété, de la grande diversité qui existe entre les différents médiateurs en milieu hospitalier, entre médiateurs et droit des patients, et la demande – à nouveau, ce n'est pas à vous que je dois le dire ni à l'AViQ – vraiment pressante de profiter de ces nouvelles compétences pour y voir plus clair et, le cas échéant, réfléchir à un nouveau système davantage à la disposition des patients dans les hôpitaux. Le médiateur, vu son expérience dans le traitement des réclamations comme institution indépendante est évidemment disponible. Nous avons nous-mêmes organisé une table ronde avec les différentes parties prenantes. Nous sommes un outil, une institution disponible, et nous n'avons évidemment pas un rôle premier à jouer en la matière.

Voilà, Mesdames, Messieurs, excusez-moi d'avoir été un peu long, mais c'est dans cette commission que je dois aborder toutes les questions générales. Je vous remercie pour votre attention. Je suis disponible si vous avez des questions.

Mme la Présidente. - Un grand merci à vous, Monsieur Bertrand, pour votre exposé.

Échange de vues

Mme la Présidente. - Avant de céder la parole aux collègues qui auront, j'en suis convaincue, quelques questions à poser à M. Bertrand, je cède la parole à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Tout d'bord, je vous souhaite une bonne année à tous. Je pense que l'on va vivre de grandes aventures cette année. J'espère que vous avez, comme chacun d'entre nous, pris du repos, de la distance et de recharger les accus pendant cette trêve bien méritée.

D'abord et avant tout, je voudrais remercier M. le Médiateur et ses équipes pour le rapport et le travail fourni, puisqu'il est toujours tout à fait éclairant. Il a eu l'occasion de rappeler que c'est le moment de faire le point sur un certain nombre d'améliorations à apporter à l'action des services publics à la suite des réclamations déposées, des réflexions ou des questions déposées par les citoyens et les usagers de l'administration, mais aussi de répertorier des mesures correctives mises en œuvre par les administrateurs publics, notamment à la suite de ces recommandations et des différents rapports successifs.

Je tiens aussi à dire – et je sais bien que je ne suis vraiment pas la seule dans cette salle – que je partage aussi la vision de l'administration développée par le médiateur, qui est de partager et de faire adhérer les fonctionnaires au principe et aux finalités de la bonne administration afin de confirmer et d'asseoir sa plus-value en matière d'excellence administrative. Je le dis souvent, je le répète fermement et avec conviction : il n'y a pas de démocratie s'il n'y a pas une administration forte et efficace au service de ses citoyens.

Ainsi, j'estime aussi important, avant d'apporter les éléments de réponse aux recommandations du médiateur, de rappeler quelques considérations d'ordre général, mais aussi de mettre en avant les initiatives lancées qui démontrent la préoccupation permanente du Service public de Wallonie de rencontrer les attentes des usagers.

Quelques considérations d'ordre général. Certaines recommandations sont, par nature, continues, car elles reposent sur des principes généraux qui se doivent d'être constamment rappelés aux administrations et au Gouvernement. Je pense ainsi à la simplification administrative – qui m'est chère – des textes juridiques et des processus ou encore à la codification des lois. C'est la raison pour laquelle la simplification administrative fait partie intégrante des travaux des administrations et qu'un plan y est systématiquement consacré, et ce, depuis 15 ans. Certains éléments de ces travaux sont plus particulièrement développés dans le présent exposé, au regard de vos recommandations.

D'autres recommandations ont trait aux compétences inhérentes du médiateur et nécessitent pour ce faire de modifier l'accord de coopération. Cela implique qu'une discussion ait lieu au sein des parlements compétents. J'aime aussi le rappeler.

En ce qui concerne les initiatives mises en place par l'administration, de nombreux projets du contrat d'administration adoptés par le Gouvernement permettent de répondre aux recommandations du médiateur. Je prendrai aussi quelques exemples. Ce contrat court jusqu'en 2020. Il est donc nécessaire de laisser le temps à ces projets de se développer pour qu'ils puissent démontrer tous leurs effets. Dans votre exposé, vous avez d'ailleurs déjà mis en évidence l'année 2017 et que des travaux étaient déjà en cours. Sentez-vous entendu, ainsi que vos équipes. Vos préoccupations nous semblent aussi essentielles.

Le Service public de Wallonie a donc déjà réalisé un travail important en matière de renforcement de la confiance des citoyens envers l'administration. Ainsi, j'ai dit que je prenais quelques exemples et, comme expliqué dans le présent exposé en réponse à votre première recommandation générale, le Service public de Wallonie a développé un tableau de bord des audits internes et externes. Ce tableau n'existe pas dans d'autres fonctions publiques. De temps en temps, un petit cocorico nous fait du bien aussi.

En outre, je tiens à préciser que l'année 2017 a été dédiée – mais le rapport est de 2016 – à la thématique « orientation usagers ». Cette orientation s'est faite sur trois objectifs principaux, à savoir : informer ; sensibiliser et mobiliser ; et contribuer à améliorer l'image du SPW.

Afin de soutenir ces trois objectifs, un focus particulier sur la formation a également été intégré dans les plans d'action généraux du projet. Les actions organisées avaient pour but de faire évoluer les comportements fondamentaux attendus par tous les usagers et de développer la dynamique de consultation – enquête interne, évaluation des satisfactions externes, et cetera. Elle était caractérisée par une série d'actions de sensibilisation, de formation et de mobilisation vers l'ensemble des agents du Service public de Wallonie.

Je prendrai comme exemple la diffusion de fiches « bon réflexe » pour la gestion des absences, l'accusé de réception, l'accueil, les bons réflexes au téléphone, la lisibilité des documents administratifs. Il y a là aussi, d'ailleurs, un intérêt particulier à avoir vis-à-vis des experts de vie, en particulier pour les publics les plus fragilisés, parce qu'il y a là une relecture tout à fait intéressante des documents. Je sais que c'est fait aussi pour des publics particuliers, comme les publics porteurs ou en situation de handicap au niveau de l'AViQ. Il y a d'autres exemples, comme la diffusion du guide des bonnes pratiques pour les documents administratifs, et cetera.

Puisque nous examinons le rapport 2016 avec le médiateur, qu'il a un peu commencé à parler de son futur rapport 2017 et, en tout cas, déjà souligné certaines avancées, je me permets de dire que l'année 2018 sera quant à elle l'année thématique de la simplification administrative et de l'administration 4.0. La question « Et moi au quotidien, puis-je être un simplificateur ? » sera un fil conducteur de cette année.

La réflexion sur les objectifs, les contenus et les actions de cette année a d'ailleurs été lancée en juillet 2017 et le Costra a pris acte le 21 septembre 2017 des premiers résultats du Plan de dématérialisation. Sur un total de 391 démarches bien documentées, 182 démarches, soit 47 %, peuvent actuellement être effectuées en ligne.

Par ailleurs, pour ma part, j'ai pour ambition que les chantiers envisagés par les administrations permettent d'atteindre un taux de dématérialisation cible de 70 % d'ici la fin de la législature.

Par ailleurs, le 24 mai 2017, le Gouvernement a arrêté une vision de la stratégie multicanale sur base du diagnostic quantitatif et qualitatif visant à renforcer la qualité des services offerts aux citoyens.

À l'horizon 2020 – on va encore un peu plus loin, on est en début d'année, il faut se donner des perspectives et de l'ambition –, le digital devrait devenir le canal principal pour trouver de l'information et effectuer les démarches et l'espace personnel, un lieu d'échange prioritaire. Cela implique que le digital soit simple d'utilisation. Comme la plupart d'entre vous, je dirais même comme chacun d'entre vous, nous sommes évidemment tous attentifs aussi aux publics les plus précarisés pour qui le digital n'est pas une réponse en soi. L'attention à permettre à chacun d'avoir accès à une administration efficace est importante.

Pour reprendre de nouveau deux aspects que ceci induit, c'est à la fois une réduction significative du nombre actuel de sites Internet, parce que parfois il faut passer de site Internet en site Internet pour arriver à avoir sa réponse, et une dématérialisation totale des démarches.

Je vais m'arrêter là pour l'instant. Cela dépend de votre organisation de travaux, je peux déjà répondre à un certain nombre de recommandations. Je suis à votre écoute.

Mme la Présidente. - Je pense que l'on peut céder la parole aux collègues pour un propos plutôt d'ordre général et s'ils le souhaitent revenir de manière plus spécifique sur certaines recommandations. Je vous recéderai bien volontiers la parole, Madame la Ministre, si cela vous convient comme cela.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Parfaitement, je suis à votre service.

Mme la Présidente. - Y a-t-il des demandes d'intervention ?

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je voudrais d'abord et avant tout remercier largement M. le Médiateur et derrière lui toute son équipe, dont une partie est présente en commission pour aujourd'hui, pour tout le travail réalisé depuis de nombreuses années déjà, mais je vois qu'au fil du temps, les choses s'améliorent, se précisent, des remarques portent leurs effets et que finalement cela correspond vraiment à une attente citoyenne et une attente aussi de l'administration, des fonctionnaires eux-mêmes qui ne souhaitent qu'une chose, c'est bien faire leur travail et que ce n'est pas toujours évident de le jauger. Je pense que vous êtes un élément fondamental du bon fonctionnement de notre service public.

Je voudrais vraiment remercier les équipes du médiateur pour tout ce travail dans un contexte cependant pas toujours évident. C'est un service essentiel aux citoyens pour que ceux-ci ne se sentent pas piégés par la bureaucratie ou ce que l'on appelle parfois ces dédales, ces couloirs de l'administration. Je pense que nous en faisons tous un jour ou l'autre les frais et que nous savons tous de quoi on parle. Les citoyens sont

soumis à cela et parfois se sentent complètement démunis. Vous êtes un recours extrêmement important.

Nous prenons note des recommandations formulées en concédant aussi qu'apporter une solution demande nécessairement du temps, parfois un éclairage – pas tamisé comme on vient de le voir là, tout à coup, dans notre commission, je ne sais pas pourquoi, on nous éclaire moins.

(Réactions dans l'assemblée)

On se voit toujours, tout va bien.

Je voudrais attirer l'attention du Gouvernement sur la nécessité de la simplification administrative. Madame la Ministre, vous avez déjà devancé mes propos puisque vous dites faire vôtre ce vœu de simplification administrative pour l'année 2018 et après bien entendu simplification des différentes réglementations. Je sais que quand on est au Gouvernement, on a toujours envie de formuler des tas de nouvelles législations, mais il faudrait aussi largement penser, avant d'en émettre des nouvelles, de simplifier celles qui existent. Ce serait un sérieux travail.

Le travail de médiation est un élément fondamental dans notre cadre institutionnel et cela permet de renforcer notamment la confiance qui est vraiment indispensable entre les citoyens, les représentants et les services publics. Comme à l'habitude, votre rapport est extrêmement détaillé, bien précis, extrêmement bien formulé et présenté. S'il soulève à juste titre certains dysfonctionnements au niveau de l'administration, il faut aussi mettre en exergue le processus continu d'amélioration.

Mon groupe tient à souligner le travail de nos fonctionnaires qui, au quotidien, continuent à œuvrer pour faire fonctionner nos institutions avec le souci de rendre service à nos concitoyens. Bien sûr, tout système est améliorable en soi et c'est la raison pour laquelle votre rapport a toute son importance. Il nous permet en tout cas de pointer certaines failles qu'il faudra colmater.

Les recommandations doivent être écoutées et se traduire dans des projets d'amélioration structurelle des services. Je voudrais rappeler ici le travail effectué par le ministre Lacroix en la matière avec par exemple l'instauration du contrat d'administration du Service public de Wallonie qui intègre différents aspects sur la simplification administrative, l'amélioration de l'accessibilité, l'orientation usagers ou encore l'administration numérique 4.0.

Le ministre portait une attention constante aux besoins et attentes des citoyens pour assurer le respect de leurs droits, proposer un service public de plus grande qualité. Un exemple en ce qui concerne la gestion des plaintes en première ligne : le SPW s'est doté dans le contrat d'administration d'un projet transversal qui vise à déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes à l'initiative de votre prédécesseur.

Nous souhaitons que vous aussi, Madame la Ministre, vous puissiez poursuivre ce travail initié par le ministre Lacroix, faire en sorte que l'administration dispose des moyens nécessaires tant au niveau humain – parce que sans force de travail, on ne va pas loin – qu'au niveau matériel. La digitalisation suppose certains investissements qui sont importants également financièrement.

Le ministre de la Fonction publique constitue un des maillons du Gouvernement et chaque ministre du Gouvernement doit intégrer ses recommandations au sein de son département.

Mon groupe est sensible au travail du médiateur, notamment parce qu'il souligne l'importance d'une bonne administration et à cet égard l'utilité d'un guide de bonne conduite administrative. Aussi, mon groupe a déposé une résolution à l'initiative de mon excellent collègue, M. Lefebvre. Celle-ci est d'ailleurs inscrite à l'ordre du jour de notre séance aujourd'hui et est relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et dans les services du Gouvernement wallon. Il est notamment proposé que le guide s'inspire du projet réalisé par le médiateur. Vous voyez que nous nous servons directement de votre travail et de votre rapport.

Enfin, globalement, Madame la Ministre, je voudrais vous entendre sur les éventuelles nouvelles initiatives que vous comptez prendre pour répondre aux recommandations de M. le Médiateur et dans quels délais vous pourriez les mettre en œuvre. On sait que le temps, c'est toujours la clé de la question.

Je voudrais aussi savoir ce qu'il en est de la gestion des réclamations au sein de l'AViQ. Quelle est la procédure mise en place aujourd'hui ? Monsieur le Médiateur, pouvez-vous intervenir en seconde ligne comme c'est préconisé ?

En ce qui concerne les aides matérielles, il a été posé un choix – il n'est pas nouveau, il était latent depuis longtemps – de tenter de réduire les conditions d'octroi pour des raisons strictement financières ; cela s'entend, ce n'est pas une question de réduire le service aux citoyens, mais ces aides explosaient en termes budgétaires et il a fallu prendre des décisions pour restructurer l'octroi de ces aides. Une évaluation de la réforme est-elle envisagée pour voir si le plan ou le gain budgétaire souhaité est bien atteint ? A-t-on atteint ce qui avait été envisagé ? Et surtout, pour s'assurer si cela ne conduit pas à des pertes au niveau social, bien entendu, parce que réduire financièrement est une chose, entraver l'accès des personnes à des aides matérielles en est une autre.

Y a-t-il donc un processus mis en place d'autant plus que certaines réclamations visent cette question des aides matérielles ?

En ce qui concerne les évaluations au sein des bureaux régionaux, il y a donc une plainte qui porte sur le fait que les évaluations peuvent être différentes d'un bureau régional à l'autre – je parle toujours de l'AViQ.

Est-il question de revoir les procédures pour essayer de faire en sorte que le traitement des demandes subisse de manière impérative le même suivi, la même notation, la même évaluation avec en ligne de mire toujours cette vigilance pour éviter que des effets induits par cette évaluation, des effets éventuellement négatifs, pourraient voir le jour ? On l'a vu avec l'utilisation du BelRAI *Screener,* notamment, pour l'assurance autonomie en fonction de l'échelle retenue. Cela ne reflète pas toujours la réalité de terrain.

Je pense que ceux qui gèrent ces dossiers savent un peu de quoi on parle.

En ce qui concerne le BAP, le budget d'assistance personnelle, l'exemple soumis par le médiateur dans le rapport est interpellant parce que le BAP n'étant plus appelé à intégrer l'assurance autonomie, pourquoi les services de l'AViQ auraient-ils refusé l'octroi d'un nouveau BAP dans l'attente de l'assurance autonomie ? Il y a donc là, peut-être, un éclaircissement à apporter.

En matière de statut de bénéficiaire, c'est une question, évidemment, extrêmement fondamentale. Nous plaidons pour une individualisation des droits. On parlait des personnes cohabitantes à considérer comme mariées. Nous plaidons vraiment pour l'individualisation des droits pour offrir une plus juste répartition et surtout, ne pas pénaliser les personnes en fonction de leur changement de statut civil.

Un exemple très flagrant était toujours la question du prix de l'amour pour les personnes en situation de handicap.

De manière générale, Monsieur le Médiateur, nous voulons vous rassurer en disant que nous soulignerons toujours la nécessité de rappeler l'existence de votre service dans tous les documents. Cela nous semble fondamental pour que nos concitoyens puissent accéder à ce système de plaintes pour dénoncer ce qui ne fonctionne pas ou, le cas échéant aussi, obtenir l'explication parce que parfois, les choses ne sont pas toujours bien comprises. Vous êtes là, en seconde ligne, pour essayer au maximum d'expliquer les choses à nos concitoyens.

Voilà pour une première intervention. Je vous remercie.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Hazée.

M. Hazée (Ecolo). - Merci, Madame la Présidente. Bonjour à chacune et à chacun et à mon tour, je souhaite également à l'ensemble des commissaires et à l'ensemble des personnes présentes une très bonne année 2018 et beaucoup de bonnes choses.

L'occasion nous est d'abord donnée de remercier le médiateur et son équipe pour leur rapport. Ce rapport est également l'occasion, une fois chaque année, de se rappeler l'opportunité de le saisir lorsqu'il y a un certain nombre de questions, de dysfonctionnements et également l'importance et la possibilité d'améliorer le service public à partir du suivi de ces recommandations.

Je voulais amener un certain nombre de questions ou revenir sur certaines recommandations d'ordre plus général.

La première question que je voulais adresser au médiateur est : revenir sur un élément qui figure dans son rapport et qui a suscité mon attention et ma curiosité. Lorsqu'il évoque une logique d'audit au sein même de l'administration, d'audit externe ou d'enquête structurelle ou systémique. Il indique, en dévoilant les bonnes pages ou les bonnes feuilles du prochain rapport, que l'année 2017 devrait être l'année du lancement d'une première enquête structurelle afin de dégager les bonnes pratiques et de les promouvoir.

On a évoqué la suite qu'il est invité à donner au Code de bonne conduite, mais nous avons ici l'occasion – puisque l'on est déjà en janvier 2018 – de vous permettre de nous en dire un peu plus quant au périmètre, quant à la méthode et peut-être quant à certains enseignements qui ont été tirés de cette première enquête structurelle au sein de l'administration.

Deuxièmement, je voulais revenir sur un autre enjeu que vous développez dans votre rapport écrit qui est le rôle de seconde ligne à l'égard des pouvoirs locaux. Vous amenez dans le rapport un certain nombre d'informations quant à l'évolution et, notamment, l'évolution à l'égard des expériences pilotes qui ont été menées.

En même temps, il y a quelques jours, j'étais assez interpellé par un article titré : « Le médiateur communal victime du désintérêt de l'autorité politique ». On est là à Charleroi et je n'entends pas vous interroger, bien sûr, sur la situation spécifique portant sur la ville de Charleroi, mais l'information était interpellante, 20 ans après le lancement des premiers médiateurs à l'échelle de la Région et de la Communauté, mais aussi à l'échelle de certaines communes.

Je voulais donc vous permettre de nous dire comment évoluaient les choses de votre point de vue, à la fois pour les communes qui font appel à vos services – qui sont en réalité un petit nombre – et peut-être un point de vue plus général sur cette évolution et l'intérêt

du développement de la pratique de la médiation, également à l'échelle locale.

Toujours à l'échelle locale – ce sera ma troisième question –, je voulais alors revenir sur les intercommunales parce que pour ce qui les concerne – contrairement aux communes –, le décret leur impose de mettre en œuvre un service de médiation.

Certaines, dans certains secteurs – vous avez évoqué l'eau, mais c'est aussi le cas pour certaines d'entre elles dans le secteur de l'environnement et des déchets –, ont pris les choses en main en ayant l'occasion de conclure un partenariat avec vous.

Pour d'autres, on est moins informé. Je voulais vous demander si vous aviez aujourd'hui une évaluation de l'application de cette législation, de cette disposition qui s'impose en réalité aux intercommunales et, notamment – mais ce n'est pas le seul cas –, pour celles qui ont une mission hospitalière puisque vous évoquiez tout à l'heure l'enjeu du droit des patients. J'y reviendrai d'ailleurs à l'égard de la ministre, puisqu'il ne s'agit pas de permettre et de développer cette pratique uniquement dans le service public organique et organisé sous la forme d'intercommunale, au-delà du CHU et des Marronniers qui sont déjà aujourd'hui – je ne dirai pas « sous votre autorité » parce que ce n'est pas une autorité – dans le périmètre, dans le champ d'intervention de votre compétence.

Voilà donc une troisième question que je voulais vous poser.

Je voulais alors également, pour avancer de façon synthétique, m'adresser à la ministre et l'interroger spécifiquement sur l'un ou l'autre point.

Peut-être d'abord cet enjeu du tableau de bord du suivi des recommandations puisque votre prédécesseur avait effectivement pris des engagements extrêmement clairs en la matière. J'en ai encore un souvenir précis.

Il est vrai que, depuis lors, l'eau a coulé sous les ponts, d'autres enjeux ont été rencontrés. On a notamment eu – le Gouvernement en premier lieu – un travail important suite à l'affaire de l'OWD qui a donné lieu à une autre forme d'enquête ou d'audit au sein des services de l'administration.

Si je fais le lien entre les deux, c'est parce que nous avions alors en Commission du budget et de la fonction publique – sous l'ancienne configuration et organisation des commissions – un rapport semestriel de la mise en œuvre des choses prises sous cet angle-là, prises sous l'angle de la mise à l'équerre d'un certain nombre de règles et de pratiques au sein des services de l'administration.

Mais cela ne doit pas faire oublier – en tout cas, votre rapport en est l'occasion – votre recommandation à l'égard des recommandations plus sectorielles, plus fonctionnelles et qui constituent un autre pan de la qualité du service public qui n'est pas moins important lorsqu'il s'agit, bien sûr, de la relation avec l'usager.

C'est donc ma première question adressée à la ministre quant au suivi de cette recommandation.

J'entendais que le médiateur faisait lui-même un travail de fourmi pour essayer de voir lesquelles de ces recommandations sont mises en œuvre. Il me semble d'économie d'échelle que le pouvoir lui-même fasse le travail puisqu'il est à la source des évolutions ou des non-évolutions et que de cette manière, cet outil – en étant, par exemple, distribué au Parlement et, dès lors, aussi au médiateur et au public – puisse permettre à chacun de voir ce qu'il en est.

Ma deuxième question porte alors sur le recours de première ligne. La ministre, bien sûr, a fait référence au contrat d'administration et également à la durée de celui-ci, qui s'étend sur une période qui dépasse la législature. Il n'en reste pas moins intéressant de voir si un échéancier a été dessiné à la fois pour généraliser la pratique de la première ligne, mais aussi – parce qu'il ne faudrait pas perdre en chemin cet élément – harmoniser la façon d'aborder les choses puisque c'est aussi un élément que M. le Médiateur évoquait à partir de son rapport, de permettre à l'usager d'avoir un outil assez simple d'utilisation. C'est autant améliorer la connaissance de cet outil que d'avoir une vision harmonisée des choses, peut-être, d'ailleurs, sur le site Web du Service public de Wallonie puisque la ministre évoquait la rationalisation qui était en réflexion au niveau de la configuration des sites Internet de nos institutions.

Troisièmement, l'enjeu de l'information, Mme Tillieux a fait également allusion à cet élément. Il est clair que le médiateur est encore trop peu connu, et je n'accable certainement pas le médiateur ou son équipe en le disant, et singulièrement le non-respect par le Gouvernement de l'obligation de faire connaître la voie de recours du médiateur à travers les documents qu'il édite me paraît effectivement prioritaire à mettre en œuvre parce qu'elle n'a pas l'air très difficile à mettre en œuvre puisque l'on est là devant un acteur assez centralisé que pour pouvoir organiser les choses.

À côté de cela, vous évoquiez tout à l'heure la présence, notamment par des dépliants dans les administrations communales et CPAS, et vous disiez que le médiateur était porté ainsi à la connaissance du public dans 150 communes ou CPAS. C'est évidemment un chiffre important, notamment lorsque l'on regarde les communes engagées dans une pratique de médiation avec votre institution. En même temps, cela reste quand même fort faible pour une simple information.

Madame la Ministre, n'y a-t-il pas un suivi qui peut être fait avec votre collègue en charge des Pouvoirs locaux pour contribuer par cette voie d'accès, qui n'en

est qu'une parmi d'autres, ce n'est bien évidemment pas la huitième merveille de Wallonie, pour augmenter tous ces créneaux qui permettent au public de mieux connaître l'institution et dès lors de mieux faire valoir ses droits et de les faire valoir aussi par une forme assez accessible et en tout cas beaucoup moins coûteuse que des voies juridictionnelles ? Chacun le mesure.

Le quatrième enjeu est celui de la compétence du médiateur. Vous avez, à juste titre bien sûr, évoqué la compétence du Parlement pour modifier l'accord de coopération en lien avec le Parlement de la Fédération, encore que le Parlement n'est compétent qu'à condition qu'il agisse par décret conjoint puisque précisément lorsqu'il est question d'accord de coopération, c'est le Gouvernement qui doit agir. Que l'on prenne l'une ou l'autre voie, il reste intéressant de savoir si le Gouvernement est ouvert à ces réflexions.

Il y a l'enjeu de l'autosaisine du médiateur. C'était une des recommandations des années précédentes, elle n'a pas été évoquée aujourd'hui. Peut-être est-ce parce qu'elle est dans la DPR, mais le fait qu'elle soit dans la DPR donne sans doute une obligation à la ministre de passer à l'acte et de pouvoir la mettre en œuvre. Par autosaisine, j'entends et le médiateur avant moi entendait le fait que le médiateur puisse, à partir de certains cas qui lui sont connus, se saisir lui-même et éventuellement élargir le champ dans lequel il peut relayer des préoccupations et tenter de résoudre des difficultés.

Toujours dans le champ de la compétence, il y a cette question des relations entre l'autorité et le personnel que le médiateur a évoquée. Je voulais également relayer l'enjeu du service public exécuté par des personnes morales de droit privé qui est une question chère à la ministre, nous le savons, et sur laquelle le médiateur dans son rapport écrit – il l'avait dit oralement précédemment – se permettait d'insister quant à l'intérêt, puisqu'il s'agit d'un même service public, de pouvoir être également saisi. Cela prend tout son sens, et je bouclerai ainsi la boucle, avec l'enjeu des hôpitaux précisément puisqu'il y a une diversité d'acteurs : tantôt en service public, organique, tantôt en service public fonctionnel, tantôt directement dans les compétences opérationnelles de la Fédération pour le CHU de Liège, de la Région pour les Marronniers.

Toujours dans ces compétences, et ce sera mon dernier point, c'est également un débat qui semble encore ouvert, en tout cas c'était son état il y a quelques mois, quant au suivi à donner en matière de lutte contre les atteintes à l'intégrité ou plutôt la possibilité de porter connaissance à une institution qualifiée d'atteinte à l'intégrité pour un agent, pour un membre du personnel du service public lorsqu'il a le sentiment que sa hiérarchie, qui est bien sûr son premier interlocuteur, pourrait être de près ou de loin concernée et dès lors faire obstacle, voire davantage, par rapport à ces atteintes.

L'ancien Gouvernement avait dit ne pas vouloir suivre la piste du médiateur, comme cela avait été fait au niveau fédéral, pour plutôt choisir de mettre sur pied une nouvelle commission à portée davantage juridictionnelle ou plutôt mixte. Le nouveau Gouvernement annonçait rouvrir le débat. L'occasion de ce rapport était aussi la possibilité, Madame la Ministre, de voir avec vous si les choses commençaient à mûrir sur ce terrain.

Voilà un certain nombre de questions ou de suivis à l'égard de recommandations d'ordre général que je voulais relayer ici.

Mme la Présidente. - Y a-t-il une autre demande d'intervention ?

La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - À mon tour, je voulais souhaiter une très belle année à chacun et à chacune, ainsi qu'à vos familles.

Pour revenir à l'exposé du médiateur, je voulais aussi, au nom de mon groupe, Monsieur le Médiateur, vous remercier pour, comme chaque année, la qualité de votre exposé, mais également la qualité du rapport et remercier évidemment à travers vous l'ensemble de vos équipes, que ce soit au niveau de la Région wallonne ou bientôt à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

C'est vrai que l'analyse du rapport du médiateur est toujours un moment important, me semble-t-il, pour un parlementaire parce que cela nous permet de parcourir attentivement et chaque année la manière dont l'ensemble de nos politiques sont quelque part mises en œuvre au niveau des différents administrés de la Wallonie. Ce que j'apprécie tout particulièrement dans le cadre de votre exposé, c'est le fait que puissiez épingler l'un ou l'autre cas, nous donner un feed-back intéressant quant à cette application sur le terrain, quelque part à l'épreuve du réel, des normes que l'on adopte et aussi à la manière dont les services administratifs veillent à leur exécution.

Au niveau des recommandations, j'ai envie de vous poser quelques questions et de faire quelques remarques. Je vous rassure, je ne serai pas trop longue vu l'après-midi qui nous attend.

Tout d'abord, au niveau des recommandations, vous l'avez dit vous-même, il y a beaucoup de recommandations qui figuraient déjà dans les rapports précédents. Je ne sais pas très bien comment il faut le prendre parce que ce serait beaucoup plus intéressant que vous puissiez nous dire : « J'ai de nouvelles recommandations et fort heureusement, une série des recommandations anciennes sont aujourd'hui intégrées et appliquées ». Cela n'a pas trop l'air d'être le cas. C'est juste une remarque, un constat.

Ce qui est frappant, pour faire le lien avec ce que je viens de dire, c'est que pour certaines d'entre elles, et vous l'avez rappelé tout à l'heure, vous ne vous êtes pas étendu sur ces recommandations en disant : « Je ne fais quelque part que rappeler de manière récurrente des exigences légales ou des principes élémentaires de bonne administration ». Vous l'avez dit vous-même, simplement l'envoi d'un accusé de réception. On n'incrimine personne, mais il n'est pas acceptable, aujourd'hui, qu'une formalité comme celle-là soit encore négligée. Cela paraît être juste élémentaire, mais le fait que dans vos recommandations générales, vous y fassiez encore référence aujourd'hui montre combien, il me semble, au niveau de certaines directions, il faut encore et encore retaper sur le clou pour que, en tout cas j'ose espérer que, dans les prochaines années, une recommandation comme celle-là ne fasse plus partie de votre rapport.

Je songe également à tout ce qui est motivation des décisions administratives, la lisibilité des documents, l'information sur les délais de paiement, le respect de ceux-ci. Encore une fois, pour moi, cela ne doit pas faire partie de recommandations et cela doit faire partie de la manière classique et de bon sens avec laquelle une administration devrait pouvoir fonctionner.

Vous l'avez dit vous-même, les manquements ne sont pas nécessairement des faits de négligence individuelle ou collective. C'est important de le souligner. Il y a certaines imperfections dans les services qui sont rendus aux citoyens qui peuvent aussi s'expliquer par un déficit de moyens humains ou de moyens matériels. C'est important aussi que vous puissiez, parce que vous êtes quelque part un poste d'observation privilégié, objectiver ce type de situation. Je rappelle quand même que c'est au Parlement que l'on vote le budget, que sans doute cela pourrait aussi nous éclairer à l'un ou l'autre moment de position ou en tout cas d'attitude, de considération que l'on pourrait amener sur cet aspect manque de moyens, manque matériel.

Je me pose également encore une fois la question de la reconnaissance – quand je dis l'administration, je ne pointe personne de façon spécifique, mais il faut bien appeler comme cela, j'ai envie de leur dire avec un grand A – de l'administration de votre fonction de médiateur. Certains parlent de manque de communication ou d'information par rapport à votre fonction et à celle de votre équipe vis-à-vis du public, mais je me pose aussi la question de la reconnaissance de ce que vous faites et de ce que vous êtes au sein même de l'administration. Je m'explique : vous invitez systématiquement les administrations à réagir à vos remarques et à vos recommandations. Or, il semblerait, en tout cas dans ce que je lis, que certaines administrations ne donnent pas toujours suite à cette invitation. Par ailleurs, vous regrettiez vous-même de ne pas avoir été associé aux réflexions d'un groupe technique chargé d'élaborer les documents types qui visent à informer les usagers des voies de recours qui leur sont offertes, y compris la saisine du médiateur. Cela me pose question. Y a-t-il un inconvénient in fine – et je m'adresse aussi à Mme la Ministre – à ce que le médiateur y soit associé vu justement l'insistance de ses recommandations relatives à l'information des citoyens ?

Vous consacrez aussi une recommandation à la simplification et à la coordination des réglementations. Vous évoquez la pertinence de certaines codifications ; au sein même de ce Parlement, on a déjà une série de codes wallons : le Code de la démocratie locale, le CoDT, le Code forestier, le Code de l'eau.

J'aurais voulu savoir si vous voyez des matières, des champs de compétences pour lesquels une codification semble aujourd'hui possible et souhaitable.

Enfin, dernier point que je souhaitais évoquer et qui tient particulièrement à cœur à mon groupe, c'est évidemment l'accès de tous les citoyens aux services publics. C'est un enjeu, évidemment, fondamental et que d'autres parlementaires avant moi ont également mis en évidence.

Si cela se joue effectivement au niveau des nouvelles technologies de l'administration – tout ce qui est système informatique et autres et Mme la Ministre l'a rappelé tout à l'heure –, cela se joue aussi me semble-t-il au niveau géographique, plus physique pour un public peu connecté, pour un public plus âgé, pour un public plus fragilisé.

Cela concerne aussi les habitants des zones rurales qui sont peu densément peuplées, éloignées des grands centres administratifs. Dans la nouvelle DPR, le Gouvernement s'est engagé à faire progresser les choses à cet égard. Cet engagement a été confirmé par la ministre dans sa note d'orientation budgétaire 2018 où l'on parlait, notamment, d'étoffer le réseau des maisons de la Wallonie, mais aussi les informations et les services qui y sont offerts.

Je rappelle qu'à l'initiative du groupe cdH, le Parlement a aussi adopté en 2016 une résolution qui visait à la création de petites cités administratives de proximité prioritairement dans les zones rurales. Sur cette question plus particulière, je voulais voir si vous aviez une vision, Monsieur le Médiateur, par rapport à cet enjeu. Selon vous, quels services devraient être privilégiés dans cette forme de décentralisation ?

Enfin – mais pour cela, on interviendra longuement tout à l'heure –, vous avez pointé dans les compétences en action sociale de la ministre toute la question des maisons pirates. Comme vous le savez, on aura de larges auditions tout à l'heure – je m'en réjouis – puisque le texte a été déposé à l'initiative de mon collègue, Benoit Drèze.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - À mon tour aussi de vous souhaiter une excellente année, grande année, enrichissante année, merveilleuse année et de remercier M. le Médiateur et toute son équipe pour son exposé extrêmement intéressant.

Vous nous avez désignés, à juste titre, comme étant des prescripteurs de médiation ; c'est vous dire à quel point nous sommes impliqués et que nous avons lu votre rapport avec énormément d'intérêt.

Cela étant, je me permets de revenir, dans le cadre des recommandations générales, aux propos de M. Hazée concernant la médiation locale dont vous n'avez pas parlé. J'ai lu avec satisfaction que l'expérience pilote de médiation locale menée en 2016 a débouché sur une adhésion unanime de l'ensemble des partenaires communaux du principe de la médiation communale en tant que voie de recours offerte aux citoyens.

Certes, vous dites que nous sommes en attente d'un rapport en 2017, sans doute que nous en apprendrons davantage. On serait effectivement intéressé de connaître les personnes chargées de la fonction de médiation à ce niveau de pouvoir. Toutefois, s'il est vrai qu'il y a vraiment consensus au sein des partenaires communaux, ce serait effectivement bien d'étendre le projet à l'ensemble des communes. M. Hazée rappelait qu'en ce qui concerne chaque intercommunale, celle-ci doit adhérer à un service de médiation. Je suppose que cela pourrait être revu dans le cadre du Code de la démocratie locale et de la décentralisation pour que les communes fassent de même. Peut-être que vous en débattrez dans la Commission des pouvoirs locaux. En tout cas, je le présume.

En ce qui concerne l'AViQ et la branche handicap, ma question s'adresse davantage à la ministre : nous sommes toujours dans l'attente d'un outil unique – c'est d'ailleurs ce que vous dites, Monsieur le Médiateur – concernant l'évaluation de l'admissibilité aux aides individuelles puisque, en l'état, les outils utilisés pourraient engendrer une disparité de traitement. Je voudrais donc savoir où l'on en est actuellement.

Il est fort intéressant que vous étayiez vos propos et vos recommandations par des exemples concrets. J'ai été fort sensibilisée par le fait que lorsqu'il y a des modifications législatives, dans le cadre des décisions qui ont été rendues et qui sont à renouveler, les personnes les plus fragilisées sont celles qui sont le moins informées et que l'AViQ s'en défend en disant qu'elle n'est pas habilitée à renseigner ces changements législatifs.

Je trouve qu'il serait opportun dans tous les échanges – les courriers, les décisions – que l'AViQ rappelle simplement aux personnes qu'une décision rendue, à un moment donné, peut être susceptible de changement et qu'avant le renouvellement d'une demande, la personne se demande si la législation, les critères, et cetera, sont toujours les mêmes. Voilà, en fait, ce que j'avais à dire.

Via son site Internet, l'AViQ permet au citoyen de s'informer des changements législatifs, mais, apparemment, ce que l'on nous rapporte, c'est qu'aucun changement n'a été opéré sur le site depuis deux ans et que l'on a énormément de mal à s'y retrouver et d'en prendre connaissance.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). - À mon tour, je souhaite à tout le monde une merveilleuse année 2018 qui, je n'en doute pas, sera certainement très riche en surprises.

(Rires)

Je ne peux m'empêcher, bien sûr – c'est fondamental – de vous souhaiter à tous une excellente santé.

Je remercie également M. le Médiateur et son équipe pour ce cinquième rapport annuel très complet – 300 pages, ce n'est pas rien – et pour la série de recommandations.

On voit vraiment que vous voulez renforcer cette confiance des citoyens envers les services publics. Il est vrai que le fossé a parfois tendance à se creuser entre le politique et le citoyen. Je vous remercie donc beaucoup.

Je ferai trois petites interventions. La première concerne l'AViQ. J'ai retenu, dans votre rapport, que vous avez souligné la difficulté pour votre service d'appréhender cette nouvelle structure et d'identifier les différents correspondants au sein de l'administration. C'est pourtant fondamental pour le suivi.

Je voulais donc savoir, Monsieur le Médiateur, si des mesures avaient été prises ou avaient été renforcées pour enrayer ces différentes lacunes et améliorer cette accessibilité de l'AViQ pour les citoyens.

Comme ma collègue Véronique Salvi, je me réjouis que nous puissions, dans quelques instants, auditionner concernant les maisons pirates. On aura donc largement le temps d'en débattre.

J'ai également lu dans votre rapport les différents considérants et le fait que vous recommandiez une commission transversale. Sur ce point, mon groupe vous rejoint tout à fait, parce qu'il y a certains vides législatifs qui doivent absolument être comblés. Il faudra pouvoir y apporter une réponse optimale, mais nous aurons l'occasion, dans quelques instants, d'en discuter.

Le troisième point concerne le droit au patient. C'est peut-être un peu plus l'avis du Gouvernement que j'aurais voulu entendre dans ce dossier : M. le Médiateur

recommande qu'une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes soit mise en place dans le secteur hospitalier. J'aurais donc voulu, Madame la Ministre, vous entendre sur le sujet.

Mme la Présidente. - La parole à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Madame la Ministre, j'interviendrai avec deux petites questions. La première au niveau du traitement des réclamations des citoyens en direct dans les administrations : il est parfois difficile de trouver un interlocuteur à qui s'adresser. M. le Médiateur a constaté une diversité dans les modalités de traitement des réclamations. En octobre 2016, le ministre de la Fonction publique avait indiqué que le SPW s'était doté d'un plan transversal visant à déployer une méthodologie commune. Mme Tillieux a évoqué que le ministre Lacroix avait réalisé certaines avancées. Or, il semble que M. le Médiateur n'ait connaissance d'aucun développement du SPW en la matière.

Madame la ministre, où en est-on par rapport à cette recommandation ? Qu'est-ce qui a été concrètement réalisé depuis 2016, compte tenu également de la dernière DPR qui reprend le fait de généraliser, pour toutes les administrations, un système intégré de traitement de plaintes ? Est-il est prévu de procéder, pour ce faire, à des enquêtes de satisfaction ? Cela a été relevé par M. Hazée auprès des usagers de l'administration wallonne, comme c'est recommandé par M. le Médiateur. Mme la Ministre compte-t-elle articuler les recommandations d'une procédure intégrée de traitement des plaintes à deux niveaux, avec l'engagement, contenu dans la dernière DPR, de permettre à un médiateur de s'autosaisir lorsque des dysfonctionnements sont constatés ? Cela a également été relevé par notre collègue. M. le Médiateur a également mentionné la mise en place du fameux tableau de bord du suivi des recommandations. Je m'interrogeais sur la façon dont nous allions exploiter ce tableau de bord. Allons-nous nous arrêter à un moment pour analyser les différents éléments ? Ceci sera-t-il réalisé en partenariat ou avec le concours du médiateur ?

Concernant la possibilité de permettre au médiateur de traiter les différends entre les agents et leurs administrations, comme vous l'avez mentionné, peut-être plus particulièrement avec les agents nommés, il semble qu'il y ait parfois des difficultés. Comment la ministre envisage-t-elle le suivi réservé à cette recommandation ? Y est-elle favorable ? Sinon, quelles en sont les raisons ?

Monsieur Bertrand, vous avez soulevé différents dysfonctionnements dans certaines administrations. On a mentionné à plusieurs reprises les accusés de réception qui ne sont pas renvoyés de façon automatique, des problèmes de communication, notamment dans la parution de certains documents ou flyers ou l'accessibilité de certains services. A-t-on été voir de plus près si l'on retrouvait cette problématique au sein d'administrations précisément ? Certains services répondent-ils entièrement aux recommandations ou pas du tout ? Est-ce de façon sporadique ? Certaines recommandations sont-elles suivies par certains services ? Parce que l'on pourrait y voir une volonté manifeste d'adhérer, ou non, aux recommandations du médiateur.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Bertrand.

M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Je vais essayer d'aller à l'essentiel parce que sinon, je crois que les gens qui viennent pour l'audition ne vont pas être contents sur le médiateur et vont porter plainte. Tout d'abord, je vous prie de m'excuser s'il y a d'autres éléments précis auxquels j'aurais oublié de répondre.

Tout d'abord, Madame Tillieux, ce que vous avez rappelé est vraiment très important. C'est la cinquième année que je présente mon rapport. Je n'ai jamais voulu, ni dans mon expression, et vous l'avez souligné, ni dans mon écrit, stigmatiser. Je dis l'administration ne fonctionne pas, et cetera, cela n'a pas de sens. Je prends simplement l'exemple entre l'administration de la fiscalité qui s'adresse à tous les ménages wallons et une administration, l'AViQ, malheureusement qui s'adresse à des personnes déterminées. C'est clair qu'il peut y avoir proportionnellement beaucoup plus de difficultés quand on gère l'administration de la fiscalité qu'une autre. Je n'ai pas forcément voulu spécialement prendre l'AViQ. Ce n'est pas du tout mon intention. Je sais qu'un ministre, lorsqu'il répond au médiateur, peut dire : « Oui, ce sont 50 réclamations, ce qui est peu par rapport à ces services qui traitent des centaines de dossiers ». C'est vrai, je le reconnais, mais quand on les explique par leur histoire, cela autorise le médiateur à formuler une recommandation qui peut peut-être améliorer la situation d'une certaine catégorie de personnes. Je ne veux pas jeter toute l'administration ou toute la fonction publique comme le bébé avec l'eau du bain.

En ce qui concerne plus spécifiquement l'individualisation des droits, j'ai plaidé, l'année passée, dans mon édito, pour l'automaticité des droits. Je reviendrai sur cela dans mon rapport 2017. C'est clair que c'est compliqué, mais quand on prend la mesure, c'est évidemment un avantage extraordinaire. Mon raisonnement étant le suivant : Quand le pouvoir législatif a décidé que les citoyens de telle catégorie avaient droit à avoir un tel droit, cela me semble logique que l'action administrative fasse en sorte que ce droit soit relativement automatiquement attribué. Pour 80 % ou 90 % des gens, il n'y aura pas de problème. C'est clair qu'il faut toujours une porte de sortie pour les 10 % ou les 20 % qui ne sont pas tip-top dans le système. Quand on voit – et à nouveau je le dirai à la Fédération

Wallonie-Bruxelles – pour les allocations et bourses d'études, sachant que l'administration dispose de tous les documents, il faut encore réintroduire un dossier, et si le dossier est introduit même avec une bonne raison un jour en retard, il n'y a pas de droit à une allocation d'études, alors que le droit a été reconnu à la personne, à la famille qui se trouvait dans les conditions visées par le législateur. En plus de l'individualisation, qui est plus un choix de nature idéologique, l'automatisation est un but que l'on doit atteindre dans la plupart des législations, notamment pour les personnes qui sont en situation de précarité.

Nous travaillons aussi avec le réseau wallon de lutte contre la pauvreté, nous avons des réunions régulières avec eux, pour nous donner aussi un autre éclairage. Madame la Ministre, vous allez peut-être dire que l'on dit toujours qu'il n'y a que 10 % à 20 % de la population qui culturellement ou matériellement n'ont pas accès aux technologies de l'information, mais quand on fait ce rapport par rapport au pourcentage de population en état de précarité, on est à 50, 60 ou 70 % de cette catégorie de population. Par le travail que nous faisons avec le réseau wallon, cela nous permet aussi, à mes collaborateurs et à moi, de réfléchir à améliorer peut-être l'une ou l'autre recommandation.

Je reviens à mon point sur l'automatisation, nous l'avons tous constaté, une personne vient demander une fois. Si elle a eu la porte close ou qu'elle n'a pas été reçue ou clairement comprise, elle ne va pas une deuxième fois à l'administration, elle renonce, et elle ne vient pas chez nous non plus. Il y a un pourcentage, dont j'ignore totalement l'importance, de personnes qui auraient droit à des droits sociaux, et qui malheureusement n'y ont pas droit.

Monsieur Hazée, concernant les audits externes et les enquêtes systémiques, quand j'ai rédigé mon rapport 2016, j'avais l'intention de commencer. L'enquête sur les maisons pirates est un peu un balbutiement de ce que je voudrais faire en la matière, mais mon objectif est d'aller vraiment plus loin. Je vous le dis très clairement, la mise sur pied d'un système de gestion des réclamations à première et deuxième ligne aura clairement un impact sur le nombre de réclamations que mon institution va gérer. Je ne le nie pas, je ne vais pas dire « Il m'en faut 5 000 ou 6 000 pour vous impressionner ». Évidemment, en échange de cela, cela doit être, pour mes collaborateurs, de récupérer une partie du temps pour aller plus en profondeur dans certaines situations. Ma collaboratrice, qui a traité la question des maisons pirates, a réagi relativement vite, mais c'est clair qu'elle aurait pu prendre beaucoup plus de temps pour aller beaucoup plus en profondeur et présenter un rapport plus explicite en la matière.

J'ai donc un rendez-vous avec le Premier président de la Cour des comptes en la matière. Vous pourriez dire : « Tiens, il va se comparer à la Cour des comptes ». Non, mais quand la Cour des comptes fait un audit externe, son but au départ, c'est de savoir si les deniers publics sont bien gérés. Suite à cela, elle fait des recommandations. Le médiateur, à son niveau et de façon beaucoup plus réduite, se pose la question de savoir si la relation entre l'administration et le citoyen respecte les principes de bonne administration. C'est cela ma ligne directrice. Cela devrait me permettre de faire des enquêtes externes, des audits externes – le mot est un peu général – plus structurels.

C'est une pratique que mes collègues fédéraux ont développée depuis un an ou deux. L'année passée, dans leur rapport, ils ont fait tout un rapport spécifique sur la question des différenciations existant encore aujourd'hui dans le droit fiscal en fonction de la situation maritale, le fait d'être marié ou pas. Ce n'est pas une enquête qu'ils ont faite en 15 jours ; c'est vraiment un travail de profondeur qui permet au Parlement, sur base du rapport, d'élaborer des réformes législatives. Je suis donc désolé, je ne saurais pas vous en présenter de complet lors de mon rapport 2017, Monsieur Hazée.

Concernant les pouvoirs locaux, les intercommunales, je pensais en parler demain dans la Commission pouvoirs locaux, mais comme cela se trouve dans les recommandations générales, c'est tout à fait logique que vous posiez la question.

Pour les intercommunales, le rapport a été déposé chez la ministre De Bue. Une recommandation – qui n'est pas extraordinaire – est de dire que les intercommunales doivent avoir un service de gestion de plaintes de première ligne, tandis que le médiateur régional est le médiateur externe pour toutes les intercommunales. Cela a été approuvé à l'unanimité par le secteur environnement et par le secteur de l'eau.

Mais vous l'avez pointé du doigt, Monsieur Hazée : nous avons recommandé à la ministre De Bue de généraliser ce service. Notamment pour le secteur hospitalier, où il y a un lien avec les citoyens, avec les patients. La situation est différente pour une intercommunale de financement, par exemple, où il n'y a pas de lien avec un citoyen. Qui va aller se plaindre d'une intercommunale de financement ? Peut-être pas un citoyen lambda.

La recommandation, Monsieur Hazée, elle est de généraliser le service. On a proposé au Gouvernement qu'il prenne un arrêté de mise en œuvre du décret sur les intercommunales généralisant ce système de gestion à deux niveaux. Le médiateur régional étant le médiateur externe pour les intercommunales.

Pour les pouvoirs locaux, chaque année, avant le Salon des mandataires, nous écrivons à tous les bourgmestres, tous les directeurs généraux, tous les présidents de CPAS et tous les DG des communes puisque le Salon des mandataires à Marche est une bonne occasion.

Les flyers que l'on a distribués, c'est grâce à cela. Il y a un DG qui dit : « C'est vrai, on pourrait le faire ». Le projet de médiation au niveau communal, c'est comme cela. Je vous avoue que c'est plus par le bouche-à-oreille qu'autrement.

Dernièrement, nous avons signé avec la Ville de Verviers. C'est quand même une des plus grandes villes de Wallonie. Pour nous, c'est important. Le DG a vu un de mes collaborateurs à une formation, ils en ont parlé durant les pauses et le DG a dit : « C'est une bonne idée, je vais le proposer à mon collège » et la convention a été signée. Avec les grandes villes, c'est toujours le même modèle ; avec Ottignies, c'est la même chose. Ils ont un service plaintes à l'interne, mais ce ne sont pas deux agents dédiés à cela : cela peut être simplement le directeur du service juridique qui est désigné première ligne de plainte tout simplement et il en aura trois ou quatre ou dix par an. Le médiateur régional est là et si le citoyen, au niveau local, a un problème avec son administration, le médiateur régional est là en étant externe.

Certains responsables locaux nous ont dit : « Ceux avec lesquels on a signé, on est content » parce qu'une fois ou deux par an, on serait content d'avoir quelqu'un qui est vraiment extérieur et qui permet souvent – et cela a été évoqué tout à l'heure – d'expliquer que l'administration communale a fonctionné suivant les principes de bonne administration. Le médiateur n'est pas tout le temps là pour être un pseudo-juge qui va dire : « Vous avez raison, vous avez tort », mais aussi là pour expliquer la situation et dire que l'administration communale, en fonction des contraintes qu'elle doit accepter, ne pouvait pas prendre une autre décision. La plupart du temps, le citoyen dit : « D'accord, c'est un externe qui me l'a dit, ce n'est pas le bourgmestre de ma commune, ce n'est pas le directeur général de ma commune, c'est une autorité extérieure qui l'a dit ».

Nous promouvons donc évidemment ce modèle. Je ne parlerai pas de Charleroi et de Courcelles qui sont les deux seules communes qui ont un médiateur. Je pense qu'à un moment, il faudra réfléchir à cela, mais vous savez que la Ville de Liège, voici 20 ans, a adopté un règlement sur la médiation instituant l'institution. Toutefois, il n'y a jamais eu de médiateur qui a été formellement désigné.

L'information dans les communes, je l'ai dit.

Concernant l'autosaisine, Madame la Ministre, ce n'est pas dans mes recommandations générales, mais j'ai contacté à plusieurs reprises les groupes politiques et votre prédécesseur sur cette question de l'autosaisine. C'est un outil supplémentaire pour le médiateur pour indaguer dans certaines situations où il faudrait aller plus loin. Au moins une fois par semaine, en lisant le journal, on se dit : « Là, on pourrait aider cette personne », mais elle ne vient pas chez nous. Certains disent : « Contactez la personne pour qu'elle vous envoie une réclamation ». Toutefois, le journaliste n'a pas à nous dire exactement de qui il s'agit si cette personne ne veut pas donner ses coordonnées. Voilà, c'est un outil de plus à ménager avec beaucoup de précautions. Cela ne doit pas être l'instrument du médiateur. Le médiateur reste saisi par des réclamations individuelles qui lui viennent des citoyens.

Concernant la compétence à l'égard des organismes privés exerçant des missions de service public, Monsieur Hazée, vous avez repris les propositions que j'ai mises dans mon édito et que j'ai largement diffusées auparavant. C'est clair que même la communauté scientifique, les universités pensent que l'étape suivante serait d'élargir la mission du médiateur à ce type d'organisme quand on sait que beaucoup de missions de service public dans une Région comme la Wallonie sont exercées par des organismes autres que l'administration. Je répète que la Communauté germanophone vient d'adapter, voici un an, son décret à l'unanimité et l'ombudsman de la Communauté germanophone est maintenant compétent pour les organismes privés qui exercent des missions de service public et qui reçoivent une subvention pour exercer cette mission.

Concernant les lanceurs d'alertes, c'est un débat où vous connaissez aussi mon point de vue. Je ne peux que répéter que je trouve anormal que la Région wallonne et la Fédération Wallonie-Bruxelles soient les deux seules entités du pays à ne pas avoir un système externe de protection des lanceurs d'alertes et d'enquête sur les atteintes suspectes à la régularité. Nous sommes donc les deux seules entités. J'avais ouï-dire que le ministre de la Fonction publique avait un projet ; on n'en a jamais vraiment parlé. Je ne peux que répéter le projet – qui est relativement simple – que j'ai expliqué à tous les groupes politiques, qui est le projet tel qu'il existe aujourd'hui, au niveau fédéral, au niveau de la Communauté flamande et au niveau de la Communauté germanophone.

Sur les nouvelles recommandations, Madame Salvi, vous avez raison : cela concerne le rapport 2016 alors que nous sommes maintenant en janvier 2018. Depuis deux ans, quand nous envoyons un rapport aux directeurs généraux, nous listons dans le courrier les recommandations qui concernent cette administration. On a envoyé le rapport assez tard cette année et on a quand même eu plusieurs directeurs généraux qui nous ont répondu sur le fond en disant : telle recommandation, voici pour telle raison.

Je dois aussi vraiment souligner l'amélioration, en deux ans de temps, du suivi par les directeurs généraux de leurs recommandations. Certains m'invitent même au conseil de direction interne de la DG pour venir en discuter. En réalité, j'ai reçu une invitation...

(Rires)

Je ne doute pas que le Costra m'invitera aussi un jour pour parler des recommandations plus générales, ce serait bien.

Concernant la demande d'objectivation des données en matière de ressources humaines dans certains services, vous avez demandé si nous avons des données objectivables, et cetera. Je dois vous répondre par la négative, mais je voudrais lancer ici un appel ; cela se trouve dans mes propositions. J'espère qu'un jour, le Parlement se donnera le pouvoir de me demander aussi de faire des enquêtes spécifiques, comme cela existe au Fédéral. À nouveau, ce n'est pas un instrument dont il faut abuser, mais, pourquoi pas ? La Commission de l'environnement, pour la première fois, voici un mois, a demandé au médiateur un avis sur une proposition de décret en matière de distribution d'eau. Elle a pris l'initiative et nous avons répondu par écrit à la commission. C'est aussi un appel que je lance au Parlement. Une commission pourrait dire : « Monsieur le Médiateur, pouvez-vous nous donner telles et telles informations ? » Évidemment, je ne veux pas entrer en compétition avec le SPW non plus, dont la mission première est aussi de fournir le Parlement en informations, en principe. Le médiateur est plutôt subsidiaire en la matière.

Je vais revenir sur le reste.

Madame Salvi, vous vous êtes interrogée sur la perception au sein des administrations du médiateur : à nouveau, cela dépend vraiment d'administration à administration. Il y a des administrations très ouvertes qui reconnaissent aussi notre rôle. Nous avons eu récemment une directrice générale qui nous a dit : « Tiens, le chiffre que vous mentionnez dans votre rapport n'est pas le même que le nombre de plaintes que vous nous avez envoyées ». Non, tout simplement parce que nous ne renvoyons pas un certain nombre de plaintes. Nous expliquons directement au citoyen telle ou telle raison. Nous savons que l'administration ne va pas changer de point de vue. Je l'ai mentionné au Parlement, mais je ne vais pas envoyer un dossier si je sais qu'un mois plus tard, l'administration va me donner la même réponse. On a aussi un rôle pédagogique à l'égard du citoyen en la matière. C'est pour vous dire qu'il y a des perceptions différentes.

Voici trois ans, j'avais eu un contact avec la directrice générale de l'École d'administration pour voir si je ne pourrais pas, à un moment, participer, dans le cursus de formation des fonctionnaires entrant comme des dirigeants, à un exposé sur la médiation. Elle était très ouverte, mais je pense que les procédures internes ont fait que cela n'a pas encore pu avoir lieu jusqu'à présent.

Sur les codifications, vous m'avez demandé s'il y avait des idées. Je pense qu'en matière de logement, on pourrait aller plus loin en matière de codification. Sauf erreur de ma part, parce que la ministre, Mme De Bue, vient de répondre au rapport 2016 et il me semble – mais la lettre est arrivée juste avant le congé de Noël – que l'une des ambitions du Gouvernement est d'amener plus de codifications en matière de logement. A contrario – Mme Baudine et tous ceux qui suivent cela doivent aussi le savoir –, une trop grande codification rend aussi la lecture presque impossible. Le Code de l'action sociale, partie décrétale et partie réglementaire, à un moment, si vous n'êtes pas un « super technicien », cela devient très compliqué de pouvoir le suivre, car beaucoup de changements sont intervenus. Quand on a une belle codification, à un moment, on crée aussi un monstre. Il faut, je crois, toujours évaluer l'intérêt en la matière.

Je terminerai sur la nouvelle structure de l'AViQ et sur le site Internet. Je pense qu'il y a eu des modifications récentes du site Internet, peut-être pas encore complet, mais il y a eu une modification relativement récente. Jusqu'à présent, en ce qui concerne les correspondants que nous avions avec l'AWIPH, on n'a pas encore toutes les listes précises. Pour ma collaboratrice, cela reste encore un travail quand il s'agit de préparer le dossier, sinon il y a un contact toujours officiel entre le médiateur et l'administratrice générale. Dans la préparation, dans le traitement du dossier, un contact direct entre mes services, mes collaborateurs et les agents de l'AViQ, évidemment, est toujours un plus parce que cela permet de mieux comprendre la situation. Je ne crois pas que cela va encore traîner très longtemps. Une fois que la structure sera encore plus claire, nous aurons nos correspondants pour mieux travailler.

Excusez-moi si j'ai oublié des choses.

Je vous remercie.

Mme la Présidente. - Un grand merci à vous, Monsieur Bertrand.

La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Je vais enchaîner et commencer par l'une des dernières réponses du médiateur, celle concernant la question de M. Hazée sur l'autosaisine par le médiateur lorsqu'il constate des dysfonctionnements.

Premièrement, je souligne que le travail est en cours. Comme vous l'avez dit, cela fait partie de la DPR. Nous avons déjà fait modifier le contrat d'administration pour que cela puisse être possible. Il est actuellement procédé à une analyse juridique de l'accord de coopération pour déterminer comment mettre cela en pratique.

Je fais le lien avec la question sur les lanceurs d'alerte et le projet du ministre Lacroix, auquel M. le Médiateur a aussi fait référence, tout comme Mme Tillieux. Il y avait des difficultés juridiques dans

le projet précédent, mais il avait évidemment toute sa pertinence. Nous sommes en train de reprendre ce dossier pour déterminer comment répondre aux écueils juridiques rencontrés et pouvoir ainsi faire le lien entre cette capacité de protection ou, en tout cas, d'accompagnement des lanceurs d'alerte au regard de la capacité aussi d'autosaisine du médiateur et de ses services.

Si vous me le permettez, Madame la Présidente, je reprendrai aussi un certain nombre d'autres interpellations faites par le médiateur ou relayées au travers de vos questions ou de vos demandes de précision. La première que je vais reprendre est celle que les uns et les autres ont relayée sur la tenue d'un tableau de bord de suivi et d'évaluation des recommandations du médiateur. Dans ce cadre, la Direction de l'audit interne de fonctionnement du Secrétariat général du SPW tient un tableau de bord du suivi des recommandations et des audits internes et externes dans lequel – et c'était déjà d'ailleurs mis en œuvre précédemment – sont notamment reprises notamment les transversales du médiateur wallon.

Ce tableau est mis à jour deux fois par an et il est communiqué au Gouvernement wallon. Dans ce cadre, la recommandation est rencontrée. Le tableau de bord de suivi et d'évaluation des recommandations a été déposé une première fois au Gouvernement wallon le 30 mars 2017 et il sera redéposé une nouvelle fois le 9 mars 2018. Le tableau de bord des audits internes et externes a été mis en place, d'ailleurs, à l'initiative du SPW et – je l'ai dit tout à l'heure – est unique dans le cadre d'organismes publics.

Par ailleurs, pour ce qui concerne les éléments développés dans le cadre de la présentation du rapport 2015 au Parlement de Wallonie et des déclarations de mon prédécesseur, M. Lacroix, pour le cas où il faudrait le rappeler, confirmait que ce tableau de bord serait analysé semestriellement par le Costra et s'engageait à mettre à disposition du Parlement de Wallonie ce tableau selon cette fréquence. Je constate que ce dernier n'a pu réserver une suite utile à cette recommandation ; je parle du Costra. À cet égard, vous pouvez compter sur mon plein engagement pour rencontrer cette recommandation.

Par rapport à une deuxième remarque transversale, à la fois dans les recommandations des médiateurs et sur lesquelles vous êtes revenus, les uns et les autres, c'est-à-dire un système intégré de traitement des réclamations à deux niveaux. Je tiens quand même, comme précisé aussi par – et vous l'avez dit – mon prédécesseur en octobre 2016, un projet de contrat d'administration a pour objectif de déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes des usagers. Un groupe de travail transversal à tout le Service public de Wallonie est reparti notamment de l'inventaire réalisé par les services du médiateur. Une définition et une typologie des plaintes ont été réalisées. Ce processus devra tenir compte maintenant de la nouvelle Déclaration de politique régionale de 2017, précisant qu'il sera proposé, afin de favoriser la qualité du service rendu aux usagers de service public, de généraliser, pour toutes les administrations, un système intégré de traitement des plaintes et de permettre au médiateur de s'autosaisir et nous venons d'en parler.

Dans ce cadre, je ne peux qu'adhérer à cette volonté de deuxième ligne nécessaire pour permettre au médiateur et à ses équipes de pleinement se concentrer sur leur travail plein et entier et, par ailleurs, aux administrations elles-mêmes de prendre pleinement conscience de la nécessité de répondre si possible en première ligne et, dans ce cadre, de faire fonction signal, parce que c'est aussi important. Le médiateur là aussi rappelait, quand les plaintes sont gérées par la première ligne, s'il n'y a pas de fonction « signal », il y a une perte de la connaissance de la capacité d'amélioration. Pour moi, cela aussi est très important.

Vous êtes rapidement intervenus sur les enquêtes de satisfaction et j'ai redit que, en 2017, on avait orienté tout le travail sur les usagers. Je me réjouis donc de lire les conclusions et le rapport 2017 pour voir si, au-delà de ce qui nous revient de la pratique du terrain, de ces trois objectifs que je rappelais dans mon introduction générale, le médiateur et ses équipes ont aussi pu constater, dans ce cadre-là, une amélioration générale.

Sur l'obligation de mention de l'existence du médiateur – cela aussi, vous êtes plusieurs à l'avoir soulignée –, elle est mentionnée sur la page d'accueil du portail Wallonie et de la plupart des portails thématiques, mais je suis bien consciente que c'est encore trop peu. Il y a les *folders*, mais surtout il y a l'importance des prescripteurs. Si les parlementaires – je n'en doute pas – sont des prescripteurs importants, et je sais que l'on peut compter sur eux, je pense aussi que, dans l'ensemble des différents types de services sociaux – je pense aux services sociaux des CPAS, aux services sociaux des mutuelles, aux services sociaux indépendants et associatifs sur le terrain – là aussi, mais aussi dans le cadre des fonctions « signal » d'OIP, tels que l'AViQ, il y a vraiment un travail de recommandation qui doit être fait. Je suis tout à fait ouverte à réfléchir avec d'autres sur cette conscientisation des relais qui constituent les corps intermédiaires, dans ce cas-ci, les services sociaux de toutes sortes et, sans aucun doute, aussi les associations.

Sur les suspensions des délais de recours devant les juridictions administratives, je pense que je ne peux que donner raison au médiateur, sachant que cette recommandation nécessite une modification de l'accord de coopération et a fait l'objet d'une proposition de décret conjoint, faut-il le rappeler, déposée les 24 et 31 janvier 2017, respectivement au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au Parlement de Wallonie. Cette possibilité d'extension devra faire l'objet d'une analyse au regard de la nouvelle Déclaration de

politique régionale de 2017, mais je rappelle que les projets de décret sont déposés. On peut espérer que cette recommandation va enfin se voir rayée de vos tablettes, pour en appeler au même vœu que Mme Salvi.

L'intervention du médiateur alors même que la procédure devant le Conseil d'État est en cours, vous l'avez rappelée – je pense que c'était important – de la même manière que vous avez rappelé le respect scrupuleux des législations sur la motivation formelle des actes administratifs. Je pense que, à ce niveau-là, une sensibilisation régulière est effective, notamment par l'organisation de formations à l'attention des agents sur cette thématique. Effectivement, c'est une formation permanente, on n'est pas dans l'éducation permanente, mais dans la formation continuée et permanente.

Pour ce qui concerne – c'était aussi une question de M. Hazée –, le fait de permettre au médiateur de traiter les différends entre les agents et leur administration, cette question, je pense, doit faire l'objet, dans le cadre de la révision de l'accord de coopération, de concertations entre les deux Gouvernements, mais je ne gomme pas la responsabilité du Gouvernement. En ce qui me concerne, je suis donc tout à fait ouverte à cette discussion parce que je pense qu'elle est très importante.

Vous avez insisté, et vous avez bien raison, sur la capacité de traduction, lorsque c'est nécessaire, en allemand des actes administratifs. Je sais que des efforts ont été faits dans ce sens et on restera vigilants.

J'en viens aux questions relatives en particulier à l'AViQ et en premier lieu à la liste unique. Vous avez été plusieurs à nous interpeller sur la liste unique. Je rappelle que la liste unique concerne la liste pour permettre l'accès à un hébergement parce que, dans votre question, il y avait à la fois l'aspect de la liste unique et à la fois l'aspect des aides matérielles. Dans les aides matérielles, il n'y a pas de liste unique, mais je prends d'abord celle de la liste unique.

Pour rappel, c'est un dossier essentiel et, comme cela on est bien clair, c'est un outil informatique en forme de listing des noms des personnes adultes puisque, pour l'instant, ce qui existe, c'est dans le cadre des personnes adultes, et donc un travail doit être fait pour l'étendre à l'ensemble des demandes, mais le travail a déjà été fait pour les adultes et fonctionne bien. Il nous reste à finaliser la mise à jour d'un accord de coopération avec Bruxelles sur un certain nombre de cas prioritaires. Sur la liste unique, elle est mise en œuvre.

Sur l'individualisation des droits soulevés par Mme Tillieux et « le prix de l'amour », l'individualisation des droits dépasse largement les simples compétences de la Région wallonne. C'est un principe de sécurité sociale.

À titre personnel, je ne peux qu'adhérer à l'objectif de l'individualisation des droits, mais chacun sait que l'individualisation des droits a un coût et qu'il faut en tenir compte quand on fait avancer des principes d'individualisation des droits. Il est toutefois évident que, dans un système de sécurité sociale global, y compris dans les compétences qui sont les nôtres, même si certains prétendent que nous n'avons pas de compétences de sécurité sociale, effectivement, l'objectif à atteindre est, sans aucun doute, celui de l'individualisation des droits, puisque c'est celui qui ne piège personne dans un statut quel qu'il soit.

En attendant, je pense qu'il faut, au fur et à mesure, faire des pas en avant vers cette individualisation en révisant les pièges et par exemple et je reprends les termes du médiateur sur la définition de couple, de cohabitant légal, de cohabitant de fait, et cetera, il y a encore des choses à faire progresser.

Sur la réforme de l'octroi des aides matérielles, que ce soit bien clair, il n'y a eu aucune économie dans le budget des aides matérielles. Par contre, en concertation avec l'ensemble des associations représentatives de personnes en situation de handicap, nous avons fait évoluer, en collaboration avec le comité de gestion de l'AViQ – à l'époque, c'était encore l'AWIPH – les règles d'octroi de ces aides. Pourquoi ? Parce que, à un moment donné, et sans faire de publicité pour n'importe qui, il n'est pas raisonnable que nous subventionnions du carrelage de chez Emery pour faire une douche accessible. Ceux qui connaissent Emery sauront de quoi je parle. Nous avons aussi, dans ce cadre-là, revu les critères de montants et surtout responsabilisé les personnes au travers d'une intervention personnelle. Cela a été fait en concertation avec le terrain et cela a surtout permis de donner des droits et d'octroyer des aides à beaucoup plus de personnes que ce n'était le cas avant. Avec le même budget et un budget qui a, par ailleurs, été augmenté, il a été possible de satisfaire plus de personnes que ce n'était le cas avant en régulant le montant des aides octroyées et en impliquant une responsabilité individuelle, ce qui me paraît de bonne gestion.

Par ailleurs, il importe que l'on se rende compte qu'une série de personnes n'ouvrent pas leur droit, mais je rappelle aussi que les interventions de l'AViQ dans la branche « handicap » sont des interventions qui, sur un certain nombre de matières, sont résiduelles au regard de la première intervention qui est celle de l'INAMI. L'important, c'est qu'au travers d'un accompagnement de la personne, soit de sa propre initiative soit via une automatisation des droits à partir de la sécurité sociale, le droit soit ouvert à l'INAMI pour que l'intervention de l'AViQ soit, effectivement, une intervention résiduelle. Comme je le dis et l'affirme, comme vous, les personnes en situation de handicap sont d'abord des personnes, et donc ce sont d'abord les droits généraux des personnes qui doivent être ouverts avant que les droits résiduels qui viennent corriger les choses au travers des législations que nous prenons dans le cadre des

personnes en situation de handicap puissent prendre leur plein effet.

Sur les services d'hébergement non agréés sur lesquels nous allons continuer à travailler dans la suite de l'après-midi, pas besoin de vous faire un dessin, je pense que tout le monde ici est bien conscient de l'importance de ce débat. Je remercie d'ailleurs les parlementaires d'avoir pris l'initiative de déposer une proposition de décret dans ce cadre-là. Nous aurons les auditions tout à l'heure et, de nouveau, j'espère que, dans deux rapports, parce que le suivant, évidemment, sera sur 2017, le médiateur nous redira qu'il faut que l'on avance, mais j'espère que le rapport 2018 se souviendra que nous aurons avancé sur cette question.

Pour ce qui concerne – et j'en terminerai par là, Madame la Présidente – le droit du patient et l'ouverture y compris aux hôpitaux ou à des structures associatives par rapport à des structures dont le médiateur a la charge, je voudrais juste à la fois dire que je suis tout à fait favorable à cette ouverture et simplement rappeler qu'il faut savoir à quel niveau se situe l'exercice du droit. En ce qui concerne le droit du patient, indépendamment du médiateur, obligatoire à l'intérieur de chacun des hôpitaux, le droit des patients est un droit qui relève de la loi fédérale, qu'il est régulé dans le cadre de la loi fédérale. Je ne voudrais pas prendre des compétences qui ne sont pas les miennes et qui ne relèvent pas de la Région wallonne.

J'attire donc simplement l'attention sur le fait que l'ouvrir dans le cadre des hôpitaux plus largement a son sens si c'est en concertation et en articulation avec le travail qui est fait au Fédéral. Autrement, je pense que l'on ne fera qu'ajouter du brouillard dans la tête des patients, qui ont bien le droit d'avoir une vraie régulation de leurs droits, mais je rappelle que cela relève du Fédéral.

Mme la Présidente. - Y a-t-il d'autres demandes d'intervention suite aux propos de M. Bertrand et de Mme la Ministre ?

La parole est à M. Hazée.

M. Hazée (Ecolo). - Juste un petit mot de réplique, mais je ne voudrais pas en empêcher les autres. Je vais donc laisser la priorité à Mme Tillieux, qui s'était exprimée en premier lieu.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je ne vous ai pas entendue, Madame la Ministre, sur la question de la gestion des réclamations au sein de l'AViQ puisque, dans le rapport, il était fait mention que l'AViQ était un nouvel organisme – évidemment, on était en 2016 – et donc qu'en est-il aujourd'hui sur la procédure mise en place en matière de gestion des réclamations ?

Je ne vous ai pas entendue non plus sur la question de l'uniformisation des grilles d'évaluation et des échelles d'évaluation qui pouvaient être différentes d'un bureau à l'autre.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Hazée.

M. Hazée (Ecolo). - Je voulais d'abord remercier les uns et les autres. J'ai bien pris note des précisions que le médiateur a apportées à certaines questions, notamment à l'égard des intercommunales, notamment à l'égard de la Ville de Verviers. C'est une bonne nouvelle puisque, effectivement, c'est la huitième ville wallonne en importance démographique.

Pour les intercommunales, j'ai été étonné de votre limitation aux seules intercommunales qui ont notoirement des relations avec les usagers puisque si je prends, par exemple, votre autre recommandation d'étendre votre compétence aux relations entre le personnel et l'autorité, elle concerne alors par définition l'ensemble des acteurs publics, et donc l'ensemble des intercommunales. Il y a, à un moment donné, parfois, des intercommunales qui n'ont pas, a priori, de relations avec l'usager, et puis qui, finalement, interpellent très fort l'usager. J'ai en tête un cas d'actualité puissant qui nous occupe ici depuis un peu plus d'un an dans ce Parlement.

J'ai alors pris note également des engagements de la ministre, de ses engagements et de ses ouvertures. J'entends bien qu'il y a une petite nuance entre les deux. En tout cas, les engagements notamment et non seulement ceux qui découlent de la DPR bien sûr, mais aussi en matière d'information du public et également à l'égard du tableau de bord. En la matière, c'est assez surprenant, Madame la Ministre que ce soit finalement le Costra qui ait, si j'ai bien compris votre propos, entravé la volonté du prédécesseur. C'est un peu singulier. En tout cas, votre engagement nous permettra – j'en suis sûr – de disposer de cette information.

C'est un peu singulier parce que le médiateur s'exprime et cela appelle une suite et, dans certains cas – il l'a dit lui-même d'ailleurs – il n'a pas nécessairement de raison, il peut y avoir des motifs qui expliquent une difficulté ou une incapacité à donner suite. Mme Salvi a évoqué, par exemple, les contraintes de personnel, c'est évidemment un élément d'explication. Ce tableau de bord, je le vois donc aussi comme un outil de dialogue entre le médiateur et l'administration. Ce serait prétentieux de dire que le Parlement en est, quelque part, l'organisateur, mais en tout cas, il est celui qui permet qu'il ait lieu et qui permet aussi de relayer les choses auprès du Gouvernement.

Il y a une question à laquelle la ministre n'a pas répondu, c'est la recommandation à l'égard de la gestion privée du service public, pour le dire de manière conceptuelle, c'est-à-dire l'exécution par des acteurs privés de missions de service public. Vous avez répondu

sur les hôpitaux, et là j'ai bien entendu les nuances. J'ai peut-être été distrait, auquel cas je me référerai au compte rendu et je balaierai devant ma porte, bien évidemment.

En tout cas, je trouve que c'est très intéressant de commencer l'année avec le rapport du médiateur plutôt que d'être perdu dans les contraintes de fin d'année et les débats budgétaires. On est ici au moment des bonnes résolutions, et donc, quelque part, c'est intéressant d'explorer ensemble ce champ potentiel de développement que votre rapport permet dans l'amélioration et la construction du service public.

Mme la Présidente. - Y a-t-il d'autres demandes d'intervention ? Non.

La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Pour ce qui concerne la précision, j'ai dit justement que j'étais tout à fait ouverte plus largement, mais que j'attirais l'attention que, dans le cadre des hôpitaux, là, nous devions être attentifs. Je suis tout à fait d'accord de réfléchir plus largement à cette question dans les services associatifs que je dirais « de fonctionnement délégué » ou « de missions déléguées », puisque je trouve que cela fait partie, à la limite, du rapport et de la manière dont ils peuvent faire leur travail.

Je n'ai pas de difficultés avec cela, la grande prêtresse de la Charte associative y voit des responsabilités, des obligations, mais aussi des droits, si vous voyez ce que je veux dire.

M. Hazée (Ecolo). - Je l'imaginais bien et j'entends dès lors très bien votre réponse. Je ne voulais pas que la question se résume aux hôpitaux. J'ai bien entendu.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Non, c'est parce qu'à ce moment-là, j'ai bien développé sur les hôpitaux parce que, là, j'ai voulu simplement rappeler qu'il fallait que nous soyons au clair par rapport aux droits du patient qui relèvent de la loi et des compétences fédérales.

En ce qui concerne la gestion des réclamations au sein de l'AViQ, sauf erreur de ma part, il n'y a pas eu de modifications du cadre général, mais bien une mise en place d'un fonctionnement interne – je regarde le non verbal de Mme Baudine pour être sûre que je ne dis rien qui contreviendrait à ce que nous avons déjà échangé sur ses propos. Oui, les procédures ont évolué depuis le dernier rapport et oui, il y a une gestion en interne à l'AViQ plus une utilisation des réclamations pour pouvoir travailler sur la qualité du service. C'était déjà en particulier le cas pour ce qui concerne les personnes en situation de handicap et ce sera au fur et à mesure de l'arrivée des compétences le cas pour les autres compétences.

Sur les échelles d'évaluation, je n'ai pas vu que cela faisait partie du rapport du médiateur, mais ce n'est pas grave, Madame Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Non, c'est la page 201.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - De toute façon, c'est une question que je trouve tout à fait pertinente. Il est évident qu'un travail, en particulier dans le cadre de l'assurance autonomie, devra être fait sur les équivalences. Je rappelle donc aussi, au cas où certains ne seraient pas informés, que déjà maintenant, un certain nombre d'associations actives sur le terrain en matière d'aide aux familles, en particulier en matière d'aide au domicile, sont en train de travailler avec les deux échelles en parallèle pour pouvoir faire du travail d'équivalence et voir si, au travers de l'échelle du BelRAI Screener, des cas échappent à ce qui était avant au travers des autres échelles, soit des échelles comme l'échelle de Katz, soit les autres échelles utilisées, je pense en particulier à celles utilisées dans le cadre de l'APA aujourd'hui au niveau fédéral. Le travail est en cours et sachez que, tout comme vous, je serai très attentive à ce qu'il n'y ait pas de cas qui tombent sur le côté, sur base du fait que nous aurions changé d'échelle.

Mme la Présidente. - Y a-t-il d'autres demandes d'intervention ? Non. On peut considérer que le point a été examiné en long, en large. Nous remercions M. Bertrand et toutes ses équipes pour leur présence, leur travail au quotidien et pour ce rapport ô combien complet et instructif. Merci à vous.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Mme la Présidente. - Chers collègues, nous avons, vous le savez, des auditions qui sont prévues. Je sais que les personnes que nous avons conviées sont là depuis un certain temps déjà. Je me retourne vers vous pour voir, par rapport à la tenue de notre ordre du jour, maintient-on l'ordre du jour tel qu'il est prévu à la base, à savoir la proposition de résolution ?

La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Vu les éléments que nous avons débattus, ici pendant plusieurs heures, je pense qu'elle pourrait passer très rapidement.

Mme la Présidente. - Si l'on s'y engage, je pense que c'est parfait et cela nous permettra de céder le plus rapidement possible la parole aux personnes que nous avons invitées dans le cadre des auditions.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION RELATIVE À L'IMPLÉMENTATION D'UN GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DANS L'ENSEMBLE DES ORGANISMES PUBLICS ET SERVICES DU GOUVERNEMENT WALLON, DÉPOSÉE PAR MM. LEFEBVRE, PATRICK PRÉVOT, MME TROTTA, M. LEGASSE, MME KAPOMPOLE ET M. DERMAGNE (DOC. 944 (2017-2018) N° 1)

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle l'examen de la proposition de résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon, déposée par MM. Lefebvre, Patrick Prévot, Mme Trotta, M. Legasse, Mme Kapompole et M. Dermagne (Doc. 944 (2017-2018) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

Mme la Présidente. - Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). - Je propose Mme Lecomte comme rapporteuse.

Mme la Présidente. - Mme Lecomte est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

Exposé de M. Lefebvre, coauteur de la proposition de résolution

Mme la Présidente. - La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Chers collègues, pour recontextualiser un peu, il s'agit d'une proposition de résolution ayant pour but de demander au Gouvernement wallon de procéder à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics wallons et services du Gouvernement wallon. Il est évidemment proposé que le guide s'inspire du projet réalisé par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, sous réserve de dispositions déjà prévues par ailleurs et des modalités de dialogue existantes.

Le texte similaire a été déposé à la Fédération Wallonie-Bruxelles le 9 mai 2017 et a été débattu et voté à l'unanimité lors de la séance plénière du 8 novembre. Cette résolution s'inscrit donc dans une logique d'amélioration constante de la qualité de l'accès à l'administration pour les usagers, ainsi que de la simplification administrative. Il fait référence au quatrième rapport du médiateur, malgré qu'entre-temps, évidemment, il y a eu un cinquième rapport. Il souligne de nouveau toute l'importance de rendre les principes de bonne administration plus concrets. Il s'agit de principes de bon sens. Les buts stratégiques poursuivis par le médiateur comme la culture de la bonne administration qui rejoint la recherche de la qualité dans les services rendus aux citoyens, le renforcement du rôle du médiateur, l'optimalisation des relations entre les administrations, du traitement des réclamations et de la politique de communication et le renforcement de l'organisation et de la cohérence rejoignent fondamentalement la vision de services publics à l'écoute des usagers et permettent d'agir en adéquation avec les attentes de ces derniers.

Une telle dynamique d'administration de proximité orientée usager se trouve d'ailleurs au cœur même du processus du contrat d'administration du SPW, que ce soit au travers de sa vision, le respect, l'égalité, la solidarité, le professionnalisme, la communication et la reconnaissance ou de ses objectifs transversaux. Cette dynamique est également intégrée au sein du contrat de gestion des unités d'administration publique.

Parmi les recommandations formulées figure la demande d'assurer un suivi et une implémentation du guide de bonne conduite administrative élaboré par le médiateur et inspiré notamment du Code européen de bonne conduite administrative élaboré par le médiateur européen. À l'instar de la proposition de résolution relative à l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui a été votée à l'unanimité, je vous le disais tout à l'heure, il est dès lors proposé que le Parlement de Wallonie demande au Gouvernement, un, de promouvoir l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative, de s'inspirer de la proposition d'élaboration d'un guide de bonne conduite administrative émise par le médiateur commun de la Communauté française et à la Région wallonne, sur base notamment du Code européen de bonne conduite administrative, de faire rapport au Parlement de Wallonie sur l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon, au plus tard le 30 juin 2018.

Pour rappel, pourquoi cette date ? On s'est dit qu'il fallait tout de même, à un moment donné, fixer un délai.

Pour rappel, au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le texte a été voté en novembre 2017 et nous avons demandé au Gouvernement de nous rendre des comptes pour la mise en œuvre dès le 31 décembre 2017. Nous pourrons déjà interpeller le Gouvernement de la Fédération dans les prochaines semaines. Voilà, dans un premier temps.

Discussion générale

Mme la Présidente. - Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Pour aller assez rapidement dans les faits, comme l'a précisé notre collègue, M. Lefebvre, cette proposition de résolution est suivie d'une recommandation du médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne, le texte ayant déjà été approuvé, lui, à la Fédération.

Évidemment, la proposition de résolution participe à l'idée d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers. C'est tout à fait positif. En cela, elle doit être certainement soutenue. La proposition partage en effet les objectifs de transparence, de performance et de responsabilité mise en exergue dans la dernière DPR également.

On peut peut-être s'interroger sur le moment choisi par l'opposition puisque vous auriez pu le faire il y a quelques mois, alors que vous choisissez ce moment. Néanmoins, c'est une avancée, donc nous participons à cette avancée avec vous, même si le ministre a changé. Nous suivrons cette proposition, tout en insistant sur la nécessité de la placer dans un cadre plus large de renouveau administratif annoncé dans la DPR qui, mettant le citoyen au centre de ses préoccupations, indique vouloir « optimaliser l'affectation des agents là où les besoins sont les plus manifestes, permettant ainsi des gains d'efficacité et à généraliser pour toutes les administrations un système intégré de traitement des plaintes ». Nous constatons néanmoins que la proposition de résolution se limite au traitement d'une demande ou d'un dossier par les services et organismes publics wallons, ce qui par définition suppose que la demande ou le dossier leur est parvenu.

Or, selon nous, avant de pouvoir envisager le respect d'un guide de bonne conduite administrative, il est primordial et fondamental de s'assurer que la demande ou le dossier du citoyen puisse efficacement et rapidement leur parvenir. C'est pourquoi, pour nous, le guide de bonne conduite administrative ne doit pas se limiter aux principes qui conduisent le traitement d'une demande ou d'un dossier, mais aussi, il doit prévoir un processus d'introduction beaucoup plus souple, rapide et efficace d'une demande ou d'un dossier. Nous allons en cela déposer un amendement et nous soutiendrons un autre amendement qui sera déposé par nos collègues.

Notre amendement, dans les grandes lignes, visera à compléter le guide de bonne conduite administrative par des dispositions visant à demander l'accélération du développement des envois et de la signature électronique par le citoyen au service et organisme public wallon. Il s'inscrit en ce fait dans la simplification administrative voulue également par le Gouvernement. Je vous remercie.

M. le Président. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - À mon tour, vous ne serez pas étonnés, on soutient évidemment ce texte puisque vous venez de le dire, Monsieur Lefebvre, c'est une proposition de résolution qui est le pendant de celle que l'on a pu cosigner et adopter en novembre dernier en Fédération Wallonie-Bruxelles. Comme je vous le disais d'emblée, il est assez logique pour nous de soutenir du coup le volet wallon de la démarche. On ne va pas refaire ici le débat que l'on a déjà eu en Fédération puisque les arguments qui plaident en faveur de ce futur guide de bonne conduite sont exclusivement les mêmes que ceux qui ont été avancés dans l'autre assemblée.

Sans vouloir polémiquer, j'avais juste un petit bémol par rapport à la manière dont le texte est arrivé sur la table du Parlement. En effet, au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'opposition avait regretté de ne pas être associée à la résolution adoptée à l'unanimité ; on avait reconnu ensemble, en Fédération, qu'effectivement, ce type de démarche aurait pu être envisagé et qu'il en serait, dès lors, tenu compte pour le dépôt d'un texte similaire au Parlement de Wallonie, du fait que le texte puisse être déposé par l'ensemble des groupes politiques. Vous en avez décidé autrement. Le Parti socialiste en a décidé autrement ici en Wallonie. Je le regrette, je vous avoue, parce que c'est un engagement qu'on avait pris ensemble en Fédération Wallonie-Bruxelles et je pense qu'on aurait pu franchement l'appliquer au sein de cette assemblée, surtout pour des textes comme celui-ci. Je pense que cela doit transcender les idéologies et les positionnements politiques. On travaille ici sur des textes de bonne gouvernance et donc il me paraissait intéressant qu'on puisse le déposer ensemble. Soit !

Je conclus en disant simplement que l'on ne va pas évidemment se dédire par rapport à ce que nous avons porté et voté ensemble dans l'autre assemblée. Cependant, Madame la Présidente, peut-être deux points qui me semblent particulièrement importants.

Le premier consiste à rappeler qu'on ne part pas de rien. Les principes de bonne conduite attendus des agents de notre administration sont déjà mentionnés aujourd'hui noir sur blanc dans une série de textes officiels. Je pense par exemple au Code de la fonction publique et à la charte administrative qui lui est

annexée. On y retrouve explicitement les principes de loyauté, de non-discrimination, de neutralité, de courtoisie, de rapidité, de traitement adapté à la nature et la complexité des dossiers.

Je pense que c'est important de pouvoir l'exprimer, ici – pas pour nous, mais aussi et surtout par rapport au grand public – parce que je ne voudrais pas laisser croire qu'il faut attendre ce guide de bonnes pratiques pour laisser sous-entendre qu'on fait aujourd'hui quelque chose. Il y a des choses qui se font, sans doute pas assez loin, je ne voudrais pas qu'on laisse croire que nos fonctionnaires aujourd'hui font quelque part du hors-piste, sans aucune balise, sans aucun garde-fou, c'est clair que cela va sans dire, mais je pense que de temps en temps il faut aussi faire ce type de rappel. Madame la Ministre, vous opinez du chef, je suppose donc que vous souscrivez pleinement à cette mise au point et j'espère que l'ensemble des collègues ici au sein de ces commissions partage également ce point de vue.

Un autre point sur lequel je souhaitais évidemment insister découle du premier. Ce futur guide de bonne conduite devra s'intégrer harmonieusement aux textes et aux outils existants. C'est tout le sens du terme implémentation qu'on a utilisé. En effet, on le sait tous, une résolution a pour vocation d'exprimer une demande, d'assigner un objectif au Gouvernement et donc il ne convient pas qu'elle se montre trop précise, voire trop interventionniste quant à la façon dont notre Gouvernement et d'ailleurs ici même l'administration auront à s'organiser pour y donner bonne suite.

On peut penser qu'une fois la résolution adoptée, la structure faîtière de l'administration, via le secrétariat général en bonne intelligence avec le cabinet, mettra en place à ce moment-là un groupe de travail qui aura pour tâche de compiler les outils existants et de proposer à ce moment-là un texte adapté. On peut également penser que le médiateur sera associé à la réflexion et dès lors donner aussi un tout petit peu de temps pour procéder à ce travail assez minutieux.

Enfin, nous pensons également qu'il serait judicieux de pouvoir faire coïncider le rapport attendu de la ministre sur la mise en œuvre de ce guide avec l'audition du médiateur à l'occasion justement de la présentation de ce prochain rapport annuel d'activités. Cela me paraît important afin de pouvoir éclairer au mieux nos travaux et notre mission de contrôle du Gouvernement et de ses services.

C'est pourquoi, Madame la Présidente, chers collègues, nous avons déposé un amendement afin de remplacer le point 3 et, si vous me le permettez, je vais déjà le développer par le point suivant, de faire rapport au Parlement de Wallonie sur l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble des organismes publics et services du Gouvernement wallon à l'occasion de la présentation du prochain rapport annuel du médiateur en Commission de la Fonction publique. Tout simplement, la proposition de résolution s'inspire explicitement d'une recommandation formulée par le médiateur lui-même, et ce, aussi bien à la Région wallonne qu'à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il y faisait explicitement référence dans son rapport annuel 2015 et donc il me paraissait juste assez pertinent de pouvoir faire coïncider son audition avec la mise en place et la présentation du guide de bonne pratique administrative.

Voilà, chers collègues, qui conclut mon intervention.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Juste pour réagir à quelques remarques de mes collègues. Évidemment, l'objectif de ce texte est le même que l'objectif du texte de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il n'est pas question de faire croire à qui que ce soit que nos services au sein de l'administration fonctionnent en roue libre et qu'il n'y a aucune règle. D'ailleurs le point 2 de la proposition de résolution stipule bien dans sa dernière phrase : « sous réserve des dispositions et modalités de dialogue existantes ». Je pense que le médiateur y a fait référence également tout à l'heure. Il y a des règles, mais comme vous et comme Mme la Ministre l'avez signalé dans votre intervention de cet après-midi, il y a, à un certain moment, un certain nombre d'éléments qu'on n'a plus envie de revoir dans les rapports des médiateurs, de remarques qui reviennent sans cesse alors que, comme vous le dites, il y a pourtant des textes qui existent. Je pense que ce n'est peut-être pas idiot de rappeler qu'il y a effectivement toute une série de choses sur lesquelles il faut insister, sur lesquelles nous devons absolument avancer si l'on veut voir disparaître ces éléments des rapports de M. le Médiateur. En outre, qu'il soit associé à la réflexion, cela me paraît évidemment fondamental.

Un dernier élément, vous voulez changer le timing. On peut changer le timing, espérons simplement qu'il ne faudra pas un an pour que le prochain rapport du médiateur soit défendu en face de cette Commission, parce qu'en changeant le timing comme vous voulez le faire, vous allez effectivement revoir les remarques que vous avez vues cette année dans le prochain rapport du médiateur. La logique de votre amendement me paraît un peu particulière.

Par contre, je n'ai pas compris l'amendement déposé par le MR. Si je pouvais avoir quelques éclaircissements, ce serait parfait.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Il a été distribué ou pas encore ?

Mme la Présidente. - Non, ils sont partis à l'impression.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Je vais expliquer l'amendement.

Dans la demande au Gouvernement wallon contenue dans la proposition de résolution, il convient d'insérer un point entre le point 1 et le point 2, qu'on appellerait 1*bis*, formulé comme suit : « de compléter le guide de bonne conduite administrative par des dispositions visant à demander l'accélération du développement des envois et de la signature électronique par le citoyen aux services et organismes publics wallons lorsqu'il introduit une demande ou un dossier ».

La justification évidemment c'est qu'avant de pouvoir envisager le respect d'un guide de bonne conduite administrative il est primordial et fondamental de s'assurer que la demande ou le dossier du citoyen puisse effectivement et rapidement leur parvenir. On a mentionné notamment dans le cadre des discussions avec le médiateur toute la problématique des accusés de réception et autre. C'est une simplification administrative que de permettre aussi un envoi électronique.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - Simplement par rapport à l'amendement que nous déposons et pour répondre aux préoccupations de mon collègue M. Lefebvre, c'est clair que la volonté n'est évidemment pas ici de reporter quoi que ce soit.

Souvenez-vous, on a eu exactement le même débat en Fédération Wallonie-Bruxelles, où M. le Ministre Flahaut lui-même disait qu'il fallait aussi prendre un peu de temps pour mettre les choses en place.

Notre amendement permettra justement de faire coïncider l'analyse avec le médiateur qui met justement en évidence la manière dont les décisions s'opérationnalisent au niveau de l'administration.

Le fait de pouvoir discuter avec lui de l'implémentation du guide des bonnes pratiques en corrélation avec son rapport nous paraissait judicieux, tout simplement parce que tout cela a une logique, c'est le bon sens. Le guide des bonnes pratiques va justement permettre à nos administrations, on l'espère en tout cas, de diminuer les recommandations du médiateur, qui reviennent chaque année sur la manière dont les administrations travaillent en direct ou s'adressent au citoyen.

Ce n'était pas du tout une logique de faire traîner quoi que ce soit, bien au contraire, tout comme vous, nous souhaitons avancer dans les matières de bonne gouvernance, mais il faut aussi qu'il y ait une certaine logique avec ce qui se fait déjà et à travers le rapport du médiateur, cela nous paraissait intéressant de pouvoir le faire en même temps.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Je suis désolé, je ne comprends peut-être pas les amendements du premier coup, mais l'amendement du cdH, ce n'est tout de même pas d'attendre la prochaine démonstration du médiateur pour réfléchir à comment implémenter un guide de bonne conduite.

Mme Salvi (cdH). - On dit simplement que quand on analysera le prochain rapport du médiateur, on pourra en même temps faire une première évaluation de l'implémentation du guide de bonnes pratiques. Mais il vaut mieux s'en parler pour que les choses soient bien claires dans l'esprit de chacun.

Mme la Présidente. - Chers collègues, s'il n'y a plus de demande d'intervention, on va se contenter d'attendre quelques secondes encore les amendements qui sont à l'impression et l'huissier ne tardera pas à les apporter.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Je vais faire interlude pour vous remercier les uns et les autres de cette initiative et vous dire que vous pouvez compter sur ma participation active à sa mise en route et donc vous remercier pour le travail.

Mme la Présidente. - L'interlude a été parfait, car voici les amendements et vous allez pouvoir les consulter avant que nous puissions soit nous exprimer sur les amendements ou alors passer directement au vote, ce sera à vous de me donner les instructions dans un sens ou dans l'autre.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Présidente, pourrions-nous disposer de quelques instants d'interruption le temps d'analyser le texte qui ne nous a pas été soumis préalablement ?

Mme la Présidente. - Cette suspension de séance est de droit. De combien de minutes souhaitez-vous pouvoir disposer ?

Mme Tillieux (PS). - Cinq minutes seraient suffisantes.

- La séance est suspendue à 16 heures 20.

REPRISE DE LA SÉANCE

- La séance est reprise à 16 heures 25.

Mme la Présidente. - La séance est reprise.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION RELATIVE À L'IMPLÉMENTATION D'UN GUIDE DE BONNE CONDUITE ADMINISTRATIVE DANS L'ENSEMBLE DES ORGANISMES PUBLICS ET SERVICES DU GOUVERNEMENT WALLON, DÉPOSÉE PAR MM. LEFEBVRE, PATRICK PRÉVOT, MME TROTTA, M. LEGASSE, MME KAPOMPOLE ET M. DERMAGNE (DOC. 944 (2017-2018) N° 1)

Discussion générale
(Suite)

Mme la Présidente. - Je vous propose de reprendre les travaux.

La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Nous allons effectivement être des parlementaires de très bonne volonté puisque nous n'allons évidemment pas nous opposer à ces amendements.

Je voudrais formuler simplement quelques remarques.

Apparemment, le premier nous l'avions déjà implémenté dans les départements logement et énergie sous l'impulsion des ministres précédents et donc je voulais juste appuyer sur cet élément, ce qui me paraissait important de signaler aussi.

Pour l'amendement relatif au retardement du rapport, on va le faire aussi, mais simplement je rappelle ce que j'ai dit dans mon introduction tout à l'heure, en Fédération Wallonie-Bruxelles, on a voulu mettre la pression sur le Gouvernement en votant, le 9 novembre 2017 je crois, le texte et en demandant au Gouvernement de pouvoir déjà faire rapport au 31 décembre 2017, dans un délai de maximum quatre semaines, on est vraiment sur des délais très courts et donc nous allons marquer notre accord sur cet amendement, mais j'aimerais autant quand même que l'on ne fasse pas trop traîner les textes, cela n'a pas beaucoup d'intérêt et ce ne serait au bénéfice de personne, ni de nos administrés, ni de nos administrations.

Mme la Présidente. - Des amendements (Doc. 944 (2017-2018) N° 2 et 3) ont été déposés.

Plus personne ne demandant la parole dans la discussion générale, je la déclare close.

Vote

Mme la Présidente. - Nous allons voter sur la proposition de résolution déposée par MM. Lefebvre, Patrick Prévot, Mme Trotta, M. Legasse, Mme Kapompole et M. Dermagne (Doc. 944 (2017-2018) N° 1).

Nous allons nous prononcer sur l'amendement (Doc. 944 (2017-2018) N° 2) déposé par Mmes Warzée-Caverenne, Salvi, Lecomte et M. Baurain.

L'amendement (Doc. 944 (2017-2018) N° 2) est adopté à l'unanimité des membres.

Nous allons nous prononcer sur l'amendement (Doc. 944 (2017-2018) N° 3) déposé par Mmes Salvi, Warzée-Caverenne, M. Baurain et Mme Lecomte.

L'amendement (Doc. 944 (2017-2018) N° 3) est adopté à l'unanimité des membres.

Vote sur l'ensemble

Mme la Présidente. - Nous allons voter sur l'ensemble de la proposition de résolution, telle qu'amendée, déposée par MM. Lefebvre, Patrick Prévot, Mme Trotta, M. Legasse, Mme Kapompole et M. Dermagne (Doc. 944 (2017-2018) N° 1).

L'ensemble de la proposition de résolution, telle qu'amendée, est adopté à l'unanimité des membres.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

Félicitations, Monsieur Lefebvre, pour votre texte.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Mme la Présidente. - Chers collègues, sans transition, pour essayer d'entendre nos invités le plus rapidement possible, merci à toutes et tous pour votre présence et désolée pour le retard, mais c'est ainsi dans les travaux parlementaires. On sait quand on débute, mais on ne sait jamais quand on finit. C'est un peu notre lot quotidien.

AUDITIONS

PROPOSITION DE DÉCRET INSÉRANT DANS LE CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ DES DISPOSITIONS RELATIVES À L'HÉBERGEMENT ET À L'ENCADREMENT À DURÉE INDÉTERMINÉE DE PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES PROLONGÉES, DÉPOSÉE PAR MM. DRÈZE, MMES SALVI, LEAL LOPEZ ET MOINNET (DOC. 866 (2016-2017) N° 1 ET 2)

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle les auditions sur la proposition de décret insérant dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé des dispositions relatives à l'hébergement et à l'encadrement à durée indéterminée de personnes en difficultés sociales prolongées, déposé par MM. Drèze, Mmes Salvi, Leal Lopez et Moinnet (Doc. 866 (2016-2017) N° 1 et 2).

Permettez-moi de saluer la présence de notre très estimée collègue, Mme Leal Lopez qui a fait preuve de beaucoup de suivi dans ce dossier et je sais qu'il lui tient à cœur. Soyez la bienvenue, très chère collègue et déjà, mes meilleurs vœux. On n'a pas encore eu l'occasion de se croiser. Permettez-moi de vous souhaiter mes meilleurs vœux pour 2018.

Mme Nicaise a déjà été désignée en qualité de rapporteuse.

Désignation d'un corapporteur

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - Je propose Mme Durenne.

Mme la Présidente. - Nous ne sommes pas en nombre pour le moment. Nous le ferons quand on sera en nombre.

La parole est à M. Lefebvre.

M. Lefebvre (PS). - Pour avancer et ne pas retarder les travaux du Parlement, nous voulons bien faire le quorum.

Mme la Présidente. - C'est parfait. Merci, Monsieur Lefebvre, pour ce geste.

Mme Durenne est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

Audition de Mme Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Vanhessen.

Je vous remercie pour votre présence, pour votre patience. Nous avons hâte de vous entendre.

Mme Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA). - Bonjour et merci pour cette invitation. Je suis directrice de l'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri.

Je ne vais pas vous faire une étude stricto sensu du projet de décret que vous avez reçu. Je vais, dans un premier temps, vous resituer, avec quelle lorgnette je vous fais mon exposé.

Dans un second temps, je vais vous apporter des éléments, j'espère d'éclairage par rapport à cette question épineuse des maisons pirates, des structures d'hébergement non agréées ou peu importe le nom qu'on leur donne. Comme le disait M. le Médiateur dans son rapport, le nom n'est pas toujours très approprié et en même temps, il veut dire ce qu'il veut dire.

Par rapport à l'AMA et la Fédération, on rassemble depuis 50 ans en 2018, près de 85 services à Bruxelles et en Wallonie. On est une fédération qui a plusieurs missions, notamment de rassembler, défendre et soutenir nos membres, mais aussi de mettre sur pied, des modules de formation à destination des travailleurs du secteur et à destination des travailleurs des secteurs connexes. Je pense notamment aux CPAS avec lesquels le secteur de l'aide aux sans-abri participe et travaille de manière très active puisque les CPAS sont un des principaux acteurs du soutien des personnes en difficulté et en fragilité en Wallonie.

Parmi les services d'aides aux personnes sans-abri, on retrouve des services à Bruxelles et en Wallonie. J'y reviendrai un peu plus tard.

Pour bien situer la chose concernant la définition et ce avec quoi je vous parle quand il est question de personnes sans-abri. Je pense qu'il est important de remettre les choses dans leur contexte puisque différents termes sont utilisés, que ce soient les sans-abri, les mal-logés, les sans toit, les réfugiés, les migrants, et cetera.

Je pense que tous ces termes ont leur sens, mais leur sens aussi en fonction de ce que l'on veut leur faire dire et éventuellement du contexte social au moment où on les utilise.

On a utilisé pendant longtemps – et on le fait encore – malheureusement au moment de certaines réglementations communales, les termes de mendiants ou de vagabonds pour désigner clairement des

personnes délinquantes. En tout cas, c'est souvent de cette manière-là qu'on les utilise.

Je rappelle que jusqu'en 1993 et pendant plus d'un siècle, une loi réprimant le vagabondage et la mendicité a été en vigueur en Belgique. Le corollaire de cette loi était l'emprisonnement de personnes qui mendiaient ou qui vagabondaient. C'est en parallèle de cette réglementation que le secteur de l'aide aux sans-abri a coexisté, puisque le plus ancien service dont nous avons retrouvé la trace date de 1884, ici à Namur. C'était un chauffoir qui n'existe plus aujourd'hui. Dans la foulée, en 1886, à Liège, se sont créés les « Sans logis » qui, eux, existent toujours.

C'est un secteur qui ne date pas d'hier, c'est une problématique qui ne date pas d'hier et en parallèle de cette réglementation qui, à l'époque, réprimandait, emprisonnait, les personnes en fragilité que l'on appelle aujourd'hui les sans-abri, les sans logement ou les mal logés. Aujourd'hui, on les considère effectivement plutôt avec une notion d'exclusion par rapport au système. On n'a pas du tout la même démarche. D'ailleurs, les actions qui sont mises en place par rapport à ces personnes sont des actions d'aide et d'accompagnement. On est beaucoup moins dans une démarche politique ou même institutionnelle et citoyenne d'exclusion.

On peut aussi, selon les situations, avoir une notion d'urgence par rapport à ces publics que l'on va alors, éventuellement, catégoriser de réfugiés, de migrants. Cela, c'est par rapport à un statut administratif. Nous avons, dans notre secteur de l'aide aux personnes en difficulté sociale, notamment, les victimes de violences. Ici, pardonnez-moi, j'utilise le terme de violences conjugales, c'est un terme qui est beaucoup plus élaboré que cela au regard de la convention d'Istanbul, puisque l'on parle de violences sexistes, intrafamiliales, de genre, et cetera. J'utiliserai ce terme aujourd'hui, en tous les cas au niveau des problématiques que rencontre le secteur, qui a été longtemps appelé, d'ailleurs, le secteur des personnes en difficulté sociale.

Le texte réglementaire des services membres de la fédération parle toujours de ces difficultés sociales. Aujourd'hui, on l'appellera plus communément le secteur de l'aide aux sans-abri. Les problématiques de ce secteur et surtout du public de ce secteur concernent évidemment l'absence de logements. J'ai l'habitude de dire que l'absence de logement est la porte d'entrée dans notre secteur sans-abri, tout comme le logement est évidemment la porte de sortie.

Ce n'est pas que l'absence de logements que rencontrent les personnes qui sont accompagnées dans notre secteur ; c'est bien évidemment une série de problématiques qui s'imbriquent les unes aux autres, qui sont extrêmement complexes. Certaines se cumulent, d'autres se rajoutent. Quand on a l'impression d'en avoir résolu une, il y en a une autre qui arrive. C'est un peu comme un sac de nœuds qu'il faut dénouer au fur et à mesure.

Parfois, et on l'a entendu dans le cadre du sujet précédent concernant le médiateur, avec des situations administratives extrêmement lourdes où il n'est pas évident pour la personne elle-même de connaître ses droits parce que les institutions en Belgique et en Wallonie sont relativement complexes pour tout un chacun. S'en sortir, se sortir de toute une série de problématiques au-delà de la question purement du logement est effectivement extrêmement compliqué. On va retrouver dans les problématiques rencontrées par le public de notre secteur aussi bien des problématiques administratives, financières, de santé, de santé mentale.

Au niveau financier, plus de 95 % du public de notre secteur ne dispose pas de revenu propre. Ce sont des allocations de remplacement, des revenus d'intégration sociale ou autres. Cela donne une dimension importante aussi quand il s'agit de retrouver un logement après avoir été accompagné par les services du secteur de l'aide en difficulté sociale. Il est clair qu'avec moins de 900 euros par mois, on a du mal à trouver un logement tout en continuant à vivre de manière décente. Cela reste très compliqué pour beaucoup de personnes.

Qu'entend-on par sans-abri et absence de chez soi ? En fait, il faut simplement – et cela date seulement d'il y a presque quatre ans – se référer à un accord de coopération qui précise que toute personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens ou qui, éventuellement, réside dans une maison d'accueil, est reconnue comme sans-abri ou comme personne qui ne dispose pas d'un chez soi. C'est la définition que l'on utilise maintenant en Belgique. En fait, c'est une définition qui avait été utilisée par les CPAS depuis 2004 pour reconnaître l'octroi du RIS – le revenu d'intégration sociale – aux personnes qui se trouvaient dans cette définition de sans logement. Maintenant, pour toute la Belgique, c'est la définition que l'on reprend.

Il y d'autres aspects qui sont repris par cette définition. Là, on se base alors sur une définition européenne, ou plutôt sur une grille de classification européenne où l'on vient spécifier exactement ce que l'on entend par sans-abri. Ce sont des personnes qui vivent en rue ou en hébergement d'urgence ou de nuit. En Wallonie, c'est ce que l'on appelle les abris de nuit. On parle de personnes sans logement qui sont les personnes hébergées dans les structures pour sans-abri, pour femmes, pour immigrés ou pour personnes sortant éventuellement d'un centre pénitentiaire, par institution. On entend souvent ce type de situation. Plus communément, ce sont nos maisons d'accueil, ce sont les maisons de vie communautaire en Wallonie.

De manière plus éloignée, puisque là il est question de logement, même si le logement est en question, puisque l'on fait référence à des personnes en situation

de logement précaire, on trouve des personnes qui se retrouvent dans des logements, mais en voie à tout moment d'être expulsées de ces logements. Je pense ici, notamment, aux personnes qui sont victimes de violences conjugales, majoritairement des femmes – en tout cas, dans notre secteur, ce sont majoritairement des femmes accompagnées de leurs enfants.

De manière plus éloignée encore, on parle de personnes en situation de logement inadéquat. Vous parliez tout à l'heure d'une Commission de l'habitat permanent. On cible ici notamment les habitats permanents.

Par rapport au secteur et à ce que l'on peut proposer comme offre de services par rapport aux personnes en difficulté et personnes sans abris, on les catégorise sous deux aspects. Premièrement, la mise à l'abri avec cette notion d'urgence. Que fait-on quand une personne ou quand une famille se retrouve du jour au lendemain sans logement ? On doit la mettre à l'abri, que ce soit pour un moment court ou pour une longue période.

Un deuxième axe de travail est développé, qui est vraiment en lien avec les pratiques du secteur de l'aide aux personnes en difficulté sociale, mais aussi lié à nos réglementations : on propose de l'accompagnement social. Les deux sont vraiment indissociables, en tout cas dans nos réglementations. Cet accompagnement social se fait dans le cadre d'une période d'hébergement, dans le cadre d'une période de transition, de tremplin vers un retour idéal vers un logement ou vers un milieu de vie. Cet accompagnement se fait aussi en journée, en rue, dans des centres d'accueil de jour, voire en logement, même si, pour ces trois dernières dispositions, il n'existe pas encore, en Wallonie, de réglementation spécifique.

Notre secteur s'est battu pendant plus de 100 ans pour que les deux notions – d'accompagnement et de mise à l'abri – soient vraiment le fer de lance, la base, les piliers de notre action au niveau de l'aide aux personnes sans abris.

Cela se traduit dans le cadre d'un décret de 2004, aujourd'hui inscrit dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé, que vous connaissez bien. En tout cas, notre réglementation se traduit par la reconnaissance d'abris de nuit, de maisons d'accueil, de maisons de vie communautaire et d'hébergement de type familial.

Les chiffres qui sont repris ici sont les nombres de services agréés aujourd'hui. Ils ne sont pas tous subventionnés dans ce dispositif puisque, notamment, les hébergements de type familial ne sont pas subventionnés et qu'au niveau des maisons d'accueil et des maisons de vie communautaires ainsi que les abris de nuit depuis le 1er janvier 2017, il faut, pour un nouveau service, fonctionner pendant deux ans avant de demander un subventionnement, le cas échéant. C'est un dispositif qui existe chez nous.

Ceci, c'est hors dispositif d'hiver, puisque l'on sait que, dans certains cas – peut-être un peu moins maintenant depuis qu'il y a quand même eu une disposition l'année dernière concernant les abris de nuit en termes de subventionnements – des abris de nuit peuvent être créés de manière ponctuelle dans le cadre des dispositifs d'hiver pour quelques lits ou pour une plus grande capacité. C'est encore possible sur base d'une autorisation provisoire de fonctionnement. Ce sont des choses qui sont tout à fait reconnues avec un processus administratif tout à fait actualisé.

On parlait de l'administration et du lien avec l'administration d'avant. Je peux saluer l'administration qui est présente, parce que ce travail se fait aussi en partenariat avec l'administration, qui suit de très près tous ces dossiers. Et les demandes d'agrément sont régulièrement travaillées, échangées et discutées avec l'administration.

Je le disais, il y a encore d'autres dispositifs que l'on retrouve dans le secteur de l'aide aux sans-abri, mais qui, aujourd'hui, ne répondent pas ou, en tout cas, ne sont pas encore reconnus par une réglementation. Ce sera peut-être l'objet, aussi bien de la discussion du jour concernant les structures d'hébergement non agréées. De manière plus générale, quels sont les besoins éventuels ? Quels sont les manques en Wallonie en termes d'offres de services, d'offres de qualité d'accueil aux personnes les plus exclues, les plus fragiles, que font les équipes de travail de rue ? Quels sont les besoins de l'accompagnement spécifique en journée et, depuis quelques années maintenant, des projets de Housing First ?

On a aussi répertorié, de manière plus marginale, mais elles existent quand même, d'autres « pratiques ». C'est notamment l'occupation de bureaux ou de logements inoccupés – les squats et occupations précaires – par des personnes sans abris ou souvent en accompagnement avec des associations plus militantes.

On répertorie quelques personnes sans abris en maison de repos. Je dis « quelques » parce que, depuis quelques années et le changement réglementaire au niveau des maisons de repos, celles-ci ont un quota de personnes de moins de 60 ans qu'elles ne peuvent dépasser. Mais on a vu par le passé plusieurs personnes sans abris qui auraient pu se retrouver dans des centres d'hébergement tels que je vous les ai décrits juste avant, mais qui étaient hébergées en maison de repos. C'est un point dont on pourrait peut-être discuter concernant les structures d'hébergement non agréées.

Bien entendu, on répertorie des structures d'hébergement non agréé et, de manière plus ponctuelle ou plus locale, des initiatives citoyennes, qu'il s'agisse de distribution de repas, ou plus récemment, du

développement d'accès mobiles aux soins avec des camionnettes qui circulent et des médecins ou des infirmiers à bord de ces véhicules pour aller vers la personne sans abris.

Notre texte réglementaire est important pour savoir avec qui ces services travaillent. Ces services travaillent avec toute personne sans distinction : hommes, femmes et enfants. Au niveau des enfants, ils ne peuvent pas être hébergés seuls dans notre secteur. C'est le secteur de l'Aide à la jeunesse. Chacun a son champ d'action. Néanmoins, nous avons la possibilité de pouvoir héberger des personnes mineures émancipées ou des mineures enceintes puisque, dans le secteur de l'aide aux personnes sans abris, on retrouve ce que l'on a appelé pendant très longtemps, jusqu'à la fin des années 90, les maisons maternelles, dont la spécificité était d'accompagner et d'héberger les mineures enceintes et de les accompagner dans leur maternité. On a ce type de public dans notre secteur.

Le maximum est de 60 ans. À part les enfants accompagnants, ce sont des adultes de 18 à 60 ans. Pourquoi pas au-delà ? Simplement parce que la réglementation nous l'interdit. On a une circulaire, ou le cas échéant un arrêté d'application, qui spécifie quels sont les âges des personnes avec lesquelles on peut travailler.

Au-delà de 60 ans, c'est plutôt le secteur des personnes âgées qui prend le relais. On pourrait se poser la question de la pauvreté chez les personnes âgées ou de l'absence de logement, mais c'est encore un autre débat.

Ce qu'il faut savoir, c'est que tous les services du secteur – il y a 83 services agréés aujourd'hui – doivent, sur base de cette réglementation de 2004, disposer d'un projet d'accompagnement, d'hébergement ou collectif, selon le type de service, mais c'est essentiel. C'est ce projet qui donne quelque part l'ADN, l'orientation, le type d'accompagnement qui sera proposé aux personnes sur base toujours volontaire de la part des personnes hébergées. Et c'est ce projet, qui doit régulièrement être réactualisé, retravaillé en équipe, parfois suite à une inspection pour être en adéquation avec les besoins identifiés des personnes en difficulté sociale.

J'ai souvent tendance à dire – et c'est un leitmotiv que l'on utilise – que la diversité est une richesse et donc qu'il y a autant de services, autant de projets pédagogiques ou de projets collectifs qu'il y a de besoins. Au sein même d'une structure d'hébergement collective, les projets seront individualisés en fonction de chaque situation, en fonction du projet de chaque personne. On est vraiment dans de l'accompagnement sur mesure et dans de l'hébergement de manière transitoire.

L'objectif des services de notre secteur est de tendre à l'autonomisation des personnes. C'est vraiment ce qui fait sens par rapport à notre secteur, c'est pour cela que ce secteur s'est battu pendant des années. C'est en partant du principe que l'on est jamais qu'à un moment donné, à un lieu de passage vers autre chose. C'est important parce que, par rapport à la question des structures d'hébergement non agréées, on est plutôt dans une notion de durée. En tout cas, c'est ce qui ressort régulièrement dans les études. Ce serait donc déjà un premier point de différence entre les deux dispositifs.

Faut-il légiférer concernant les structures d'hébergement non agréées ? Pour moi, la réponse est évidente, c'est oui. Mais pas n'importe comment. Cela a été évoqué par le médiateur tout à l'heure dans son rapport : avant de légiférer, il est important de savoir de qui et de quoi l'on parle, de faire une liste exhaustive des services en Wallonie tous secteurs confondus – même si, quand on parle de services non agréés, c'est difficile de savoir dans quel secteur on est réellement – et donc toutes problématiques confondues.

Il y a quatre problématiques régulièrement mises en avant, que l'on parle de personnes avec des problématiques sociales ou de personnes sans logement ou mal-logées, mais on a aussi pointé la question des personnes âgées, la question de la santé mentale et des problématiques de santé mentale, notamment suite à la réforme Psy 107, qui a diminué un nombre de lits psychiatriques en Wallonie, mais pas uniquement, parce que les SHNA existaient avant cette réforme, donc ce n'est pas la réforme qui a fait que de nouvelles structures non agréées ont subitement vu le jour. Cela a peut-être exacerbé le nombre de structures non agréées, mais il en existait déjà avant.

En tout cas, la problématique de la santé mentale est évidemment présente. Bien entendu, il y a la question du handicap ou des handicaps, parce que l'on sait qu'il y a plusieurs formes de handicap. Et puis, on pourrait se poser la question de ce logement, de cet accès au logement. La Wallonie est-elle en capacité aujourd'hui de proposer des logements accessibles à tous ses citoyens ? Au-delà de la question purement économique, a-t-on des logements qui sont salubres ? A-t-on des logements qui répondent aux besoins stricto sensu des personnes ? Ce serait intéressant de faire un état des lieux par rapport à cela.

On le voit déjà ici, on touche un ensemble de problématiques, de secteurs éventuels et clairement de réglementation ou d'absence de réglementation. Quand je dis qu'il faut, avant de légiférer, savoir de quoi et de qui l'on parle, c'est ce que disait le médiateur tout à l'heure. Cette liste exhaustive ne pourra s'établir qu'avec la contribution de l'ensemble du Gouvernement et donc de l'ensemble des compétences wallonnes, mais bien au-delà des compétences wallonnes, puisqu'il faudrait que tout un chacun puisse identifier des services ou des problématiques pour lesquelles on devrait voir quels seront les maillons manquants ou éventuellement pointer des réglementations qui existent, mais pour

lesquelles les services d'hébergement non agréés n'ont pas soit fait la démarche aujourd'hui de se faire reconnaître peut-être parce qu'ils en ignorent tout simplement l'existence ou parce que, pour des raisons diverses et variées, ces services ont un jour été agréés et ne le sont plus aujourd'hui.

Il serait intéressant de savoir pourquoi ces services aujourd'hui ne sont plus agréés. Est-ce parce qu'ils ne répondent plus à certains critères ou parce qu'il y a eu des « dysfonctionnements » et l'agrément a été supprimé, mais que le service fonctionne malgré tout suite à cette fin d'agrément ?

Dans le cas spécifique de cette fin d'agrément, on a fait des études. Nicolas Bernard, qui est professeur de droit aux Facultés Saint-Louis à Bruxelles, mais qui a travaillé en Wallonie un certain nombre d'années aussi, a vraiment fait tout un travail de fond très nuancé sur cette notion de responsabilité quand il s'agit d'un service qui a été agréé et qui, pour plusieurs raisons, perd son agrément. Qui est responsable de ce service ? Est-ce l'autorité de tutelle qui a mis fin à l'agrément ? Est-ce le bourgmestre ? Est-ce la Région ? Est-ce le pouvoir fédéral ? Ce serait intéressant de l'inviter pour vos travaux futurs, parce que l'on entre dans des questions purement juridiques et extrêmement pointues où il pourra vous apporter des éléments éclairants, je pense.

Par rapport aux questions que l'on peut encore poser sur les structures d'hébergement non agréées et là, je fais vraiment le lien par rapport à ce que je connais le mieux, le secteur des adultes en difficultés ou du secteur des sans-abri, on utilise les deux terminologies.

Il y a au moins trois axes de travail. Ici, j'ai appelé cela des oppositions, mais on pourrait nuancer le terme aussi. On doit pouvoir tenir compte de trois éléments importants, c'est la notion outre le fait d'avoir défini de qui on parle, c'est la notion de cette durée d'hébergement. D'abord, parle-t-on d'hébergement ou de logement ? Sommes-nous sur du court terme ou sur du long terme ?

Notre secteur est un secteur de transition. D'ailleurs, les durées sont limitées dans le temps pour les maisons d'accueil. Elles sont à durée indéterminée pour les maisons de vie communautaire pour autant que préalablement, il y ait eu un séjour en maison d'accueil. Finalement, la maison de vie communautaire vient compléter, vient proposer un hébergement avec un accompagnement social qui a déjà été entamé en maison d'accueil. C'est donc une forme de transition sur du plus long terme, mais l'objectif des maisons de vie communautaire, c'est aussi l'autonomie des personnes.

À un moment donné, les personnes quittent la maison de vie communautaire. C'est donc de la transition, mais de plus longue durée. Cela permet pour toute une série de personnes pour lesquelles le travail en termes de maisons d'accueil n'aurait pas été suffisant ou n'aurait pas permis d'aboutir à certaines choses malgré tout, être encore hébergées le temps suffisant à cette pleine autonomie qu'on leur souhaite pour retrouver une vie autonome dans un logement dans la majorité des cas.

Cette première question de la durée est pour moi, essentielle dans le débat concernant les structures d'hébergement non agréées. La deuxième question est la question de l'autonomie. J'ai lu dans plusieurs travaux, y compris dans la proposition et dans les motifs qui ont été faits concernant la proposition de décret que la notion de projet ou d'activation, a contrario de la notion d'autonomie, était quand même mise en question.

On sait que dans certaines structures d'hébergement non agréées, on retrouve des personnes qui n'ont pas de projet. Le seul projet qu'elles ont, c'est qu'on leur laisse la paix, qu'on leur permette simplement d'être dans un lieu sécurisé, qu'elles puissent éventuellement y consommer drogue, alcool et autres sans que l'on vienne systématiquement avec un règlement d'ordre intérieur, leur dire : « Non, ce n'est pas possible. Non, tu ne pourras pas rester ici. Tu dois t'activer. Tu dois respecter les horaires ». Cette notion est à questionner.

Je le mettrais quand même en lien avec un débat dont le secteur – et cela fait plusieurs années que l'on y travaille et on a vraiment maintenant au niveau d'un plan stratégique que l'on a mis en place – a besoin, nous, secteur agréé, même si l'on vise l'autonomie des personnes et que l'on a parfois des seuils d'accès excessivement élevés, on doit aussi se poser la question de nos seuils d'accès.

Je vais parler pour mon secteur, de l'aide aux sans-abri, mais c'est valable partout ailleurs. Le travailleur social a tendance à se fixer des critères et du coup, à attendre de la personne avec laquelle il travaille, de répondre à ces critères. Vivre ensemble dans un lieu que l'on n'a pas choisi nécessite de répondre et de respecter un règlement d'ordre intérieur, de respecter des horaires : on ne se lève pas à n'importe quelle heure, on ne mange pas à n'importe quelle heure. On vit dans un espace collectif. C'est un minimum que l'on doit pouvoir garantir. Tout le monde n'est pas en capacité de le faire. Dans notre secteur – dans la majorité des services d'hébergement –, la consommation d'alcool ou de drogue est interdite. Dans d'autres cas, elle serait autorisée. Dans d'autres cas, on peut consommer dehors et la personne peut rentrer et simplement aller dormir, mais alors le travailleur social dans sa frustration de travailleur social dira : « Oui, mais moi, je ne sais rien faire avec cette personne ». On est donc toujours dans cette ambivalence dans ces questions d'autonomie, d'activation et de simplement « ne puis-je pas simplement déposer mes valises et accepter que l'usager que j'ai face à moi est simplement là pour déposer ses valises. Je lui garantis juste d'avoir un hébergement de qualité, voire un lieu de résidence de qualité ».

C'est vraiment un débat sur lequel on doit se poser des questions, le secteur agréé ou en devenir d'agrément.

Une question qui pour moi, est importante et qui a vraiment été reprise dans beaucoup de littératures concernant les structures d'hébergement non agréées et c'est vraiment un point repris dans notre charte au niveau de la Fédération, c'est que les services membres de l'AMA garantissent quelque part de considérer d'une part l'usager comme étant au cœur des préoccupations du service. Le corollaire de cela est de s'assurer de sa protection. On est là pour garantir un lieu sécurisé. On est là pour lui garantir le secret professionnel en termes de travail social. On est là pour lui garantir la déontologie du travail social et l'on ne fait donc pas n'importe quoi avec les personnes que l'on héberge et que l'on accompagne.

De là à dire que toutes les structures d'hébergement non agréées abusent et exploitent les personnes qu'elles hébergent, je n'irais pas jusque-là. Tout le monde n'est pas à mettre dans le même panier. Néanmoins, on sait que tant qu'il n'y a pas de réglementation, tout est possible. Quand il y a une réglementation, quand il y a un cadre, il y a des balises et on garantit donc des règles. On garantit de ne pas aller au-delà de ce qui est possible.

Le cas échéant, des procédures d'inspection sont régulièrement réalisées, mais des procédures de plainte sont possibles aussi de la part des usagers quand il n'y a pas de réglementation. Ces plaintes sont impossibles ou l'on peut éventuellement se retourner sur le médiateur, mais lui même renvoie vers un point d'interrogation, pour faire bref.

Je vais terminer par des recommandations. Ainsi, j'avance dans l'éclairage, mais je resterai à votre disposition et la Fédération restera à votre disposition pour des questions éventuelles, aujourd'hui ou ultérieurement.

De manière générale, on doit pouvoir et la Région wallonne doit pouvoir garantir la protection et des solutions adaptées à toutes les personnes en fragilité, que ce soient des personnes en fragilité sociale, en fragilité de santé en Belgique et en Wallonie, en particulier, tant par rapport aux hommes, qu'aux femmes, qu'aux enfants, même s'il y a – mais c'est peut-être de manière plus intuitive – une attention plus spécifique concernant les femmes accompagnées d'enfants. Néanmoins, il doit vraiment y avoir une protection et la Région wallonne doit pouvoir garantir une protection équitable pour tous les Wallons.

Nous aimerions pouvoir – c'est une recommandation générale – ne pas écarter d'emblée toutes les initiatives nouvelles et pertinentes. Je prends l'exemple du Housing First : à partir de 2013, via un système de projet pilote, la Wallonie l'a mis en place et soutenu pas le biais d'une subvention au Fédéral. Est donc en train de se pérenniser maintenant cet accompagnement, cette mise en logement d'un public sans-abri qui cumulait des problématiques de sans-abrisme de longue durée, de santé mentale et de toxicomanie. Cette mise en logement a donc été possible, car à un moment donné, on a mis les moyens de l'accompagnement pluridisciplinaire de ces personnes en logement par le biais d'éducateurs, d'assistants sociaux, psychologues, médecins, psychiatres, infirmiers, et cetera. Ces initiatives, même si elles sont encore peu nombreuses et qu'en termes de nombre de mise en logement, c'est relativement faible, elles sont efficaces, pertinentes. Les chiffres du laboratoire belge du Housing First disent que plus de 95 % des personnes qui ont été mises en logement sont restées en logement depuis le démarrage du projet Housing First. Pour les quelques rares personnes qui ne sont pas restés en logement pour des raisons x ou y, il y a eu « un échec », soit elles sont décédées. Finalement, je dirais donc que c'est une situation intéressante qui ne correspondra pas à toutes les situations, mais qui serait vraiment intéressante à valoriser, voire à encourager et voir s'il n'existerait pas d'autres formes de mises en logement similaire.

Au niveau d'une recommandation générale, on doit pouvoir ouvrir et garantir une aide de qualité pour tous d'où l'intérêt d'une réglementation. C'est pour cela que je disais que oui, il faut légiférer pour les structures d'hébergement non agréées, car c'est notamment par le biais d'une réglementation que l'on peut s'assurer que l'on respecte un cadre, que l'on respecte des règles et que l'on peut dès lors, éventuellement, s'assurer que le service une fois agréé puisse être dans les règles, dans les clous ou s'en éloigner et, le cas échéant, l'accompagner pour respecter les réglementations existantes.

Comme le disait le médiateur, établir un état des lieux exhaustif des structures d'hébergement non agréé est évidemment essentiel tout comme – je ne l'ai pas évoqué, je vais le faire ici, en une phrase – la question de la marchandisation des missions de service public. Le débat ici n'est pas de savoir si l'on est dans une opposition service public-service privé. Ce n'est pas de ce débat-là qu'il est question, puisque, en l'occurrence, dans le secteur de l'aide aux personnes en difficulté sociale, la majorité des services sont des ASBL, donc en l'occurrence, relèvent du droit privé. Une minorité a été mise sur pied par des CPAS, mais c'est une réglementation régionale qui les régit.

Ici, je fais vraiment le lien. Cela a été évoqué – d'ailleurs il y a eu un amendement dans le texte de proposition de loi du mois de juillet – il y a, finalement, une possibilité que le service public, et donc ici l'aide aux personnes les plus fragiles, puisse éventuellement être réalisé par des sociétés privées, commerciales. Là, il y a vraiment un débat que l'on doit pouvoir mener, des garanties à avoir. Il y a plusieurs exemples en Europe où l'on peut dire et vraiment affirmer que cela ne marche pas ou en tout cas que la qualité du travail et

de l'accompagnement n'est pas là, n'est pas à l'ordre du jour, au rendez-vous. Je parle ici des personnes accompagnées, mais l'on peut aussi s'interroger des travailleurs qui sont aussi dans ce type de structure. Là, je mets ma casquette de fédération patronale. Je réagis en tant qu'employeur. Nous avons des obligations en tant qu'employeurs de nous assurer du respect de toute une série de réglementations. Vous inviteriez une organisation syndicale sur cette question, par rapport aux structures d'hébergement non agréées ou à la question de la marchandisation du service public, ce serait intéressant d'avoir leur réflexion par rapport à cela. J'espère qu'elle sera la même aussi.

Pour continuer, ce serait intéressant, puisque tant qu'il n'y a pas de réglementation, il est questionnant pour nous ; en tout cas, nous qui nous sommes battus pour être reconnus au fur et à mesure de ce plus d'un siècle d'existence et être finalement professionnels dans notre action. Je suis toujours étonnée aujourd'hui, peu importe les raisons, on pourra dire que le secteur agréé est saturé et que donc on est obligés d'aller vers le secteur non agréé pour trouver des solutions pour les plus fragiles. Néanmoins, quand un CPAS, une administration communale, un service d'inspection des pompiers, puisqu'il faut régulièrement aller vérifier que les normes de sécurité incendie sont en ordre ou pas, et cetera, je suis toujours étonnée de voir que finalement on a le même type de fonctionnement, on réagit de la même manière, on considère de la même manière une structure agréée et une structure non agréée. J'inviterais vraiment, et j'invite les organismes publics et le Gouvernement wallon à avoir des mesures spécifiques, même si c'est une solution en attendant, même si l'on peut faire le constat que le secteur agréé est saturé. Réfléchissons à savoir pourquoi il est saturé, comment se fait-il que l'on ne puisse pas accueillir tout le monde dans le secteur agréé. Ne considérons pas des pommes et des poires, pour rester très diplomate dans la manière dont je peux dire les choses.

J'aimerais aussi que l'on puisse, de manière générale – là vous voyez que cela touche toutes les compétences, ce n'est pas que la question de l'action sociale ou des affaires sociales – garantir à tout le monde l'accès à des logements abordables et le maintien dans ces logements abordables. Ce maintien passe notamment par le renforcement, au niveau de notre secteur, c'est ce que nous appelons le post hébergement. C'est pour des personnes qui ont été hébergées en maison d'accueil, c'est pouvoir continuer à les accompagner de manière courte ou de plus longue durée dans le logement une fois qu'elles ont quitté la maison d'accueil ou, peut-être, des services à inventer. Cela pourrait être le rôle des CPAS, mais certains d'entre eux sont parfois un petit peu chargés en termes de charge de travail. Je sais que le travail à domicile est parfois plus compliqué. En tout cas, il y a peut-être là un métier à créer qui est le métier de l'accompagnement spécifique en logement de personnes en fragilité. On peut s'inspirer de ce qui se passe ailleurs. À Bruxelles, par exemple, il y a un agrément spécifique de ce que l'on appelle la guidance à domicile qui relève exclusivement du secteur de l'aide aux sans-abri. C'est vraiment à la fois un métier et une garantie de maintien des personnes fragiles dans leur logement. Cela permet de travailler avec ces personnes toute la question du lien avec le propriétaire, du lien social, puisque l'on sait qu'une des spécificités des personnes en fragilité, c'est d'avoir finalement rompu tous les liens sociaux. S'il y a au moins un travailleur social ou une ou des équipes pluridisciplinaires qui sont là autour, qui peuvent servir de balise et de bouée, cela peut être un atout.

Enfin, cela a été évoqué tout à l'heure lors d'un point précédent, vous aviez parlé de l'individualisation des droits sociaux ou aux allocations familiales. Cela ne fera que renforcer, même si cela n'est pas dans votre compétence, le pouvoir d'achat des plus fragiles autour de nous.

Pour les services agréés, parce que tant qu'à faire, on peut aussi se poser la question de savoir ce qu'il faudrait faire pour ces services agréés, même si je l'ai déjà un petit peu évoqué en filigrane. Il faut renforcer l'offre de services en ayant évalué les besoins, de la même manière qu'il faut le faire pour les structures d'hébergements non agréés. Faut-il créer plus de maisons d'accueil ? Faut-il créer plus d'abris de nuit ? Faut-il créer plus de lits psychiatriques alors que l'on vient d'en diminuer le nombre ? Faut-il créer plus de places en maison de repos pour un public qui dispose de revenus faibles ?

En tous les cas, il faut renforcer le cadre du personnel de ces équipes, c'est un minimum. Pour vous donner une idée, dans notre secteur de l'aide aux sans-abri, la majorité des travailleurs sociaux sont des éducateurs et des assistants sociaux. Nous n'avons pas, outre la question du personnel administratif et ouvrier, de personnel soignant. Or, la plupart des personnes hébergées ont des problématiques de santé mentale, sont médiquées, voire surmédiquées. Nous ne pouvons pas, au regard des réglementations, administrer, voire manipuler des médicaments. Nous sommes contre la loi en le faisant. Or, on le sait, les travailleurs le font. C'est dans l'intérêt des usagers sinon les médicaments se perdent, ne se prennent pas, voire sont pris par d'autres hébergés, voire par les enfants. Je vous invite à réfléchir aux conséquences que cela peut avoir. En attendant, cela pose question.

J'ai parlé de la mission de renforcement du post hébergement et de la guidance à domicile. Je n'y reviendrai pas.

Concernant plus spécifiquement les services non agréés, et je termine par là, je vois trois points à prendre dans l'ordre de ce qui est affiché ici. D'une part, c'est inviter les structures non agréées actuellement à tout faire pour se faire agréer dans les cadres réglementaires existants. Il n'est parfois pas nécessaire de créer un

dispositif nouveau. Il suffit parfois de bien s'assurer du champ dans lequel on agit, du ou des publics avec lesquels on est. Il suffit parfois de cela. J'ai envie de dire que c'est la première étape. N'inventons pas la roue. Il y en a qui existent déjà.

Dans un second temps, si, effectivement, l'on se rend compte que l'on n'a pas un dispositif réglementaire suffisant, veillons alors à mettre sur pied une réglementation qui, de nouveau, n'invente pas la roue, qui ne vienne pas concurrencer d'autres réglementations existantes, qui ne vienne pas non plus galvauder des réglementations que des secteurs ont mis des années à construire et à pérenniser dans leurs missions. Néanmoins, il faut créer des réglementations. Dès lors qu'elles existent, il faut évidemment obliger les structures non agréées à se faire reconnaître.

Enfin, le cas échéant, pour celles qui, décidément, ne voudraient pas se faire reconnaître malgré tous ces changements réglementaires, j'inviterais le bourgmestre et le ministre-président wallon à sanctionner les structures qui seraient récalcitrantes.

Malgré tout, tout cela aura un coût quelle que soit la réglementation que l'on veut faire, que ce soit une question de renforcement de mission, que ce soit la création de nouvelles missions, cela aura un coût. Si l'on ne subventionne pas ces services, on continuera à maintenir des dispositifs commerciaux, mercantiles. Je suis désolée pour les éventuelles maisons non agréées qui seraient ici. Il est évident que sans subvention, si l'on veut proposer un hébergement de qualité, un travail d'accompagnement de qualité, un hébergement ou une résidence de qualité, cela a un coût. Cela a un coût pour l'usager, cela a un coût pour le service. Le secteur pour lequel je suis engagée a encore, aujourd'hui, besoin de faire des repas boudins compote parce qu'il ne s'en sort pas avec les subventions. Imaginez qu'un secteur ou des services non agréés qui n'auraient pas de subventions, qui n'auraient pas de dons divers et variés, imaginez comment il doit fonctionner, uniquement de par les frais d'hébergement, par les frais de résidence qui seraient demandés aux personnes qui résident chez eux. Ce qui est étonnant, c'est que certains administrateurs de biens jouent le jeu.

Enfin, et je termine vraiment par cela, vous l'aurez compris, nous sommes pour la légifération, pour la réglementation. Ce sera évidemment dans l'intérêt avant tout des personnes cibles, des personnes concernées, des services agréés, en voie d'agrément, eux-mêmes, et évidemment du Gouvernement wallon.

Je vous remercie pour votre attention.

Audition de M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage

Mme la Présidente. - La parole est à M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage.

M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames, Messieurs, bonjour. Merci pour l'invitation. Je vais être assez rapide. Je vais vous présenter quelques diapositives pour illustrer les problématiques auxquelles nous sommes confrontés à l'hôpital.

Je ne savais pas très bien ce que l'on attendait de moi et il y a beaucoup de choses que vous connaissez donc ce sera assez rapide.

En ce qui nous concerne, effectivement, on doit remettre cela dans le contexte de cette réforme de soins en santé mentale, le fameux projet 107, qui en cours depuis 2010.

Comme on l'a dit très justement, les maisons pirates et les maisons non agréées existaient déjà bien avant le projet 107, mais c'est sûr que ce mouvement-là a amplifié les choses. Je ne sais pas si vous êtes bien au courant que ce projet 107 divise les soins en cinq fonctions : fonction première, fonction 1, qui est la première ligne, fonction 2 qui sont les équipes mobiles, fonction 3 qui concerne tout ce qui est la réhabilitation, fonction 4 concernant les traitements au sein des hôpitaux et la fonction 5 est la question des hébergements, des maisons de soins psychiatriques, des IHP.

On ne va pas parler longtemps ici du 107, mais il est sûr que cette réforme a beaucoup d'avantages et que nous, en tant que psychiatres, d'une manière générale, on soutient la réforme, mais elle a aussi des impasses et des dangers.

Une des impasses c'est que, naturellement, le SPF espère faire cela dans une enveloppe fermée en faisant passer les moyens de la fonction 4 uniquement à la fonction 2, fermer des lits de psychiatrie pour dégager les moyens humains et financiers vers les équipes mobiles. Nous, psychiatres, on a toujours dit que c'était tout à fait insuffisant et que si l'on voulait que cette réforme soit un succès, il fallait aussi renforcer la fonction 1 et aussi la fonction 5.

Les hôpitaux psychiatriques ont quand même encore eu une fonction 4 pendant tout un temps. On est bien d'accord que l'on ne doit plus passer sa vie à l'hôpital psychiatrique, mais la réalité était quand même celle-là et donc on a hérité encore du fait que beaucoup de gens sont chez nous depuis de nombreuses années et que si l'on veut diminuer la fonction 4, il est indispensable aussi de renforcer la fonction 5.

Comme vous savez, sur l'ensemble du pays, on a déjà fermé plus ou moins 1 000 lits. Les SPF espèrent encore en fermer 1 500 et donc pour le 31 janvier tous les réseaux sont censés émettre un nouveau projet pour l'extension du 107 et pour élargir le gel de lit, de nouveau pour renforcer uniquement la fonction 2.

Je ne vais pas m'attarder plus longtemps sur le projet 107.

En ce qui concerne les patients pour lesquels on a des problèmes d'hébergement, on pourrait dire qu'à l'hôpital, on est confrontés à deux problématiques de types de patients qu'il s'agit de différencier. Les premiers étant ces patients souffrant de pathologies psychiatriques chroniques qui sont parfois à l'hôpital depuis un certain temps, voire depuis plusieurs années. L'alternative à l'hôpital, ce sont les MSP, les Maisons de soins psychiatriques. Il faut savoir que pour la Wallonie, sur les 2 200 programmés, il n'y a que 800 places qui ont été ouvertes. La plupart des gestionnaires rechignent à ouvrir plus de places MSP, principalement parce qu'elles sont tout à fait sous-financées et que s'ils ne sont pas rattachés à un hôpital qui compense un peu le déficit des MSP, d'après mes directeurs, ce n'est pas gérable.

Comme on l'a dit, beaucoup de lits psychiatriques ont été fermés, la plupart ont fermé des lits T. Les lits T sont les lits psychiatriques de longue durée, les lits A étant les lits pour les crises et pour les courtes durées. Il faut savoir, par exemple, que pour toute la province du Hainaut, il ne reste plus qu'à Saint-Bernard où il reste des lits T. Il reste 130 lits T de longue durée. Quand on dit « longue durée », ce sont ceux qui dépassent deux ou trois mois. Il ne reste plus que 130 lits T dans tout le Hainaut pour accueillir des patients psychiatriques qui ont besoin parfois de plusieurs mois pour être restabilisés et pour mettre en ordre les problèmes sociaux, les problèmes d'hébergement.

À côté de cela, les alternatives, les IHP ne sont pas assez nombreuses. Là aussi, c'est tout à fait saturé. Les structures d'habitations protégées ont souvent un seuil d'accueil plus exigeant, des gens qui consomment, des gens qui ont des troubles du comportement ne sont pas toujours les bienvenus dans les IHP, et donc sont souvent refusés par ce type de structures.

Les équipes mobiles – créées il y a quelques années seulement – sont déjà débordées. La plupart ont des listes d'attente de quelques mois et cela ne peut pas servir d'alternative. De même, en ce qui concerne les SSM, les Services de santé mentale, à Bruxelles, cela fonctionne encore plus ou moins bien. Dans la plupart des SSM en province, ce sont des listes d'attente de trois à six mois pour avoir un premier rendez-vous.

Tout cela pour dire que les patients qui ont besoin de lieu résidentiel devraient être réorientés vers les MSP, mais qui sont insuffisantes, et que s'il y avait quand même une possibilité d'alternative à des lieux résidentiels, tout le réseau alternatif est un peu insuffisant et saturé.

Un autre type de patient que l'on trouve encore dans les hôpitaux psychiatriques depuis de nombreuses années, ce sont les personnes souffrant de retard mental ou d'un double diagnostic. Sous double diagnostic on entend les gens qui ont et un retard mental et une pathologie psychiatrique. Moi-même, à Saint-Bernard, je m'occupe un peu du service de double diagnostic qui relève plutôt du circuit de l'AViQ. Je ne vous apprendrai rien, en vous disant que, là aussi, le réseau est saturé. Moi-même et les assistantes sociales de notre service sommes tout le temps en relation avec les gens de l'AViQ. Ce que me disaient encore les assistantes sociales juste avant les vacances, c'est que cette fameuse liste unique dont on a déjà parlé, la liste d'attente pour des personnes qui cherchent un hébergement, comporterait 560 personnes. Mme Baudine pourrait-elle confirmer ce chiffre-là ? Mais visiblement cette liste d'attente est très longue et ne fait que s'allonger.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Il y a juste un bémol. Effectivement, la liste est longue et il y a des parents qui demandent pour leur enfant des structures lourdes, alors qu'ils pourraient travailler autrement, alors qu'ils pourraient travailler avec des appartements supervisés ou des services beaucoup plus légers. C'est aussi toute la difficulté d'accepter l'autonomie d'une personne qui est en fragilité sociale par rapport aux parents. C'est un vrai problème et, en psychiatrie, on a la même chose. Cela n'enlève rien au fait qu'effectivement, le secteur est un peu surchargé.

M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage. - Parfois même un peu plus qu'un petit peu. En tout cas, je peux vous dire que sur les 25 patients ayant un double diagnostic chez nous, il en reste cinq qui sont là depuis plus de dix ans. Le record dans la maison, ce sont 77 demandes d'institutions refusées. Un patient autiste, qui est aveugle et qui s'automutile, les assistantes sociales en sont à 77 demandes de refus dans les institutions. Pour vous dire à quel point parfois c'est quand même très compliqué de sortir certaines personnes de nos hôpitaux.

À côté des maisons agréées, il y a des maisons non agréées, mais avec reconnaissance de prise en charge pour les Français. C'est vrai que parfois, quand on parle de maisons pirates, il faudrait peut-être un peu distinguer les maisons clandestines et sans aucune reconnaissance, et les maisons qui ont une certaine reconnaissance de prise en charge pour les Français. D'après les médias français, on accueillerait en Belgique plus de 7 000 handicapés français. C'est un autre débat naturellement, mais il me semble que c'est quand même là aussi un gros problème.

Des maisons sont parfois considérées comme maisons pirates, mais ont quand même une reconnaissance. Maintenant, cette reconnaissance, à mon sens, ce n'est pas non plus une garantie de qualité. Il y a des maisons pirates, qui, comme cela a été dit dans les médias, travaillent correctement et il y a des maisons avec reconnaissance de prise en charge qui travaillent aussi tout à fait correctement, mais ce n'est pas une garantie absolue de prise en charge de qualité.

Effectivement, il y a le problème aussi des conventions nominatives. Très vite, les budgets de convention nominative sont épuisés. Ensuite, il faut attendre que des budgets se libèrent. C'est notre quotidien ; on est parfois en attente d'une convention nominative pour qu'une personne puisse quitter l'hôpital et être acceptée dans une institution.

On a déjà parlé des maisons pirates, privées, avec principalement des vocations commerciales bien que, comme je l'ai dit, il y a en a qui travaillent bien, il y en a qui commencent parfois avec de bonnes intentions et puis parfois les choses se compliquent et ils se rendent compte qu'il y a quand même moyen de faire des économies sur tel ou tel élément de leur prise en charge. Là où c'est quand même rattaché un petit peu au 107, c'est que par exemple, à Saint-Bernard il y a deux infirmiers qui ont, dans le courant du 107, pris l'initiative d'ouvrir des maisons pirates. Ils ont bien compris que des hôpitaux psychiatriques étaient devant un gros problème pour trouver des logements pour tous ces patients qui étaient là depuis des années, et qui eux-mêmes ont ouvert des maisons pirates. Cela pour dire qu'il y a quand même eu un effet du 107 pour amplifier nos demandes.

Le problème aussi des maisons pirates c'est qu'effectivement, comme on l'a dit, elles sont parfois beaucoup plus tolérantes que les maisons officielles et qu'elles sont moins chères. Les prix sont très très variables. Il faut savoir que pour les maisons de soins psychiatriques, cela coûte quand même plus de 1 500 euros aux patients. Dans une maison pirate, pour 800 euros ou 900 euros, il y a parfois déjà moyen de trouver une chambre.

Comme on l'a dit, un des problèmes des maisons pirates, c'est que c'est un mélange de toutes sortes de pathologies. Il y a des pathologies psychiatriques, de l'ordre de la psychose, des problèmes de retard mental, il y a parfois des gens qui ont des démences d'Alzheimer, voire de Korsakoff, il y a des gens qui sont sans abri, sans trop de problèmes psychiatriques. Bref, tout cela est un mélange de tous les exclus de la société. Comme on l'a déjà dit aussi, souvent les personnes sont administrées et les administrateurs de biens participent au placement en maisons pirates, soit parce qu'ils ne connaissent pas bien la différence entre les maisons agréées et les maisons non agréées, soit en connaissance de cause.

S'il y a des lieux résidentiels reconnus autres que les MSP, ce qui me semble important c'est qu'il y ait des inspections régulières. Parce que, comme je le dis parfois, ils commencent avec de bonnes intentions, et puis assez vite les choses se dégradent, il faut un personnel en quantité suffisante. C'est déjà à peine le cas à l'hôpital. Il faut savoir qu'à l'hôpital, pour les litées, les lits de longue durée, pour 30 personnes, on n'a que dix équivalents temps plein. Ce qui permet, dans le meilleur des cas, de faire du bon gardiennage, mais qui est quand même très très limité au niveau projets. Comme je le dis – cela a été dit aussi par l'oratrice précédente –, c'est important que ces maisons gardent une visée d'autonomie du patient, gardent des ateliers thérapeutiques, que ce soit un personnel formé dans les différentes pathologies parce que quelqu'un qui a une psychose paranoïaque ou quelqu'un qui a un retard mental ou quelqu'un qui est autiste, ce sont quand même des prises en charge différentes. Voilà l'importance des soins médicaux qu'ils soient psychiatriques, mais aussi somatiques. C'est tout à fait important pour ce type de population.

Mme la Présidente. - Un grand merci à vous, Monsieur Feys.

Avant de passer à l'audition suivante, je dois peut-être avoir une précision. Le secrétaire de commission m'informe que l'Union des villes et communes ne souhaite peut-être pas prendre la parole tout de suite, mais bien répondre aux questions. Je pense que c'est ainsi que cela a été présenté et que c'est M. Noël qui va présenter la partie relative à l'Union des villes et communes.

(Réaction de M. Vaessen)

Audition de M. Vaessen, M. Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS

Mme la Présidente. - La parole est à M. Vaessen.

Vous êtes un représentant habilité, aussi bien de la Fédération des CPAS que de l'Union des villes et communes de Wallonie. Vous vous exprimerez au nom des deux institutions.

M. Vaessen, M. Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS. - Je vous remercie pour votre invitation. Comme je vous l'ai dit, Philippe Noël, qui est le vice-président de la Fédération, a dû nous quitter. Je vais prendre la parole en tant que directeur général de la Fédération des CPAS.

M. Dosimont préside la Commission logement de la même fédération et travaille par ailleurs au CPAS de Charleroi et M. Thibault Ceder à l'Union des villes et communes, sont présents dans la salle.

Je vais faire un en trois, ce qui aura pour mérite de raccourcir le temps de parole aujourd'hui et donc de nous soucier, au-delà de la santé mentale des personnes dont on parle, de notre propre santé mentale pour ne pas quitter trop tard les lieux.

(Rires)

Vous connaissez très bien le contexte. Pour ce qui nous concerne, nous avons interpellé à un moment donné le ministre de l'époque, M. Prévot, quant à l'absence d'agrément et de cadre juridique. On était en juin 2017. Ensuite, un avis avait été remis par le comité directeur que je vais aujourd'hui vous retranscrire, dans le cadre de la proposition du décret du 10 novembre 2017.

Vous connaissez les revendications : elles ont été établies, elles ont été discutées ici cet après-midi. D'abord, on a tous partagé le manque de places disponibles dans les institutions agréées. C'est le constat de départ. On est tous, je pense, d'accord par rapport à cela, des difficultés d'accès de certains publics qui se tournent dès lors vers des structures non agréées et la nécessité de meilleures conditions de sécurité et d'hygiène. Ces trois éléments ne vous surprendront pas.

Je vais aller droit au but. J'aurai peut-être une lecture un peu plus technocratique que mes prédécesseurs, mais on est rentré dans le texte avec mon équipe et avec le comité directeur pour vous donner une lecture très concrète de chacun de différents articles.

D'abord vous dire que nous accueillons, sans surprise, de façon très favorable la démarche qui est proposée ici, puisqu'elle permet une transposition aux maisons d'accueil de longue durée du cadre existant pour des maisons d'accueil, de vie communautaire, des abris de nuit et des maisons d'hébergement de type familial.

Très concrètement, si je rentre, maintenant, dans le texte pour vous donner notre perception et nos propositions concrètes par rapport à la proposition sur la table, je ferai cela en sept points.

Le premier point touche à tout ce qui concerne l'agrément et la transition. Je suis à l'article 2 du présent décret où il est indiqué que l'exigence en termes de conditions à remplir pour occuper ce titre-là ne s'applique pas aux établissements déjà en exercice avant l'entrée en vigueur du présent décret.

On aimerait attirer votre attention sur une question que nous avons à ce stade-ci, qui est assez technique, mais qui nous paraît contradictoire, entre cet article 2 et à la fin de la proposition de texte, l'article 35 où il est indiqué que chaque établissement existant dispose de deux ans à partir de l'entrée en vigueur du décret pour se mettre en conformité avec le présent décret.

Ce que nous pensons, c'est que pour éviter que nous ayons des systèmes à double vitesse, on propose que l'on ait une harmonisation de l'ensemble des agréments. Par contre, si l'on devait aller vers une mise en conformité globale de l'ensemble du dispositif, on estime qu'une période de transition de deux à cinq ans serait nécessaire. C'est un premier commentaire que l'on souhaitait vous mettre à débat.

Un deuxième commentaire porte sur la question de la territorialité. La Fédération des CPAS, par son comité directeur, s'interroge sur l'éventuel impact de cet agrément sur la compétence territoriale des centres publics d'action sociale.

En effet, comme vous le savez sans doute, la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale règle, entre autres choses, la question de la compétence territoriale des CPAS.

Le principe général en la matière est assez simple, il est que le CPAS territorialement compétent est celui de la commune où réside habituellement le demandeur d'aide. Toutefois, certaines exceptions sont prévues par cette même loi. Ainsi, lorsqu'une personne est admise ou séjourne dans un établissement ou une institution agréée par l'autorité compétente, pour accueillir des personnes en détresse et leur assurer temporairement le logement et la guidance, je lis : « Le CPAS compétent est celui de la commune où la personne est inscrite à titre de résidence principale au registre au moment de son admission dans l'établissement ». Ceci est technique, mais m'amène à une conclusion que Mme la Ministre voit sans doute arriver, c'est que l'on a conscience que cette loi de 1965 CPAS compétences territoriales n'est pas de la compétence de la Région, mais du Gouvernement fédéral. Toutefois, il est proposé ici de prendre contact avec le ministre fédéral compétent en la matière afin que les maisons d'accueil de longue durée agréées entrent également dans le champ d'exception de cette loi de 1965, condition sine qua non pour mettre en place ici la réforme qui est envisagée.

Le troisième point concerne la question de la participation financière. Nous sommes au point 8 de l'article 6 du décret qui prévoit que : « La structure doit demander aux résidents une participation financière, laquelle est fonction des services offerts ». À la lecture de ces documents, tel que nous le percevons à ce stade-ci, aucune limitation n'est prévue quant à la participation financière des résidents, contrairement à ce qui est prévu d'ailleurs pour les maisons d'accueil, où la participation financière ne peut dépasser les deux tiers des ressources de l'hébergé et qui est fonction des services offerts.

La limitation dans la participation financière des résidents permettrait de limiter les abus possibles en la matière et de protéger un public déjà fortement fragilisé. Cette question de la limitation devrait s'accompagner

d'une réflexion sur le subventionnement – on en a également parlé – qui ne va pas être simple.

Par rapport à la participation financière, la réflexion pourrait également se mener en comparaison à ce qui se fait actuellement dans le secteur des établissements d'accueil pour personnes âgées. En effet, l'arrêté ministériel du 12 août 2005 portant dispositions particulières en matière de prix pour le secteur des établissements d'accueil pour personnes âgées prévoit que : « toute augmentation des prix doit faire l'objet d'une demande accompagnée d'un dossier justificatif ». Un mécanisme similaire pourrait être envisagé dès la fixation du prix de base dans les maisons d'accueil de longue durée.

En conclusion et sur ce point, la Fédération des CPAS suggère que soit étudiée la question de la participation financière des résidents des maisons d'accueil et de longue durée sur base des éléments suivants :

- prévoir dans le texte une limitation à la participation si et seulement si le subventionnement de la Région wallonne accompagne l'agrément des structures ;
- prévoir une procédure de contrôle quant à la fixation du prix de base en fonction des services fournis par l'établissement.

Le point suivant a trait à l'article 34 de votre proposition qui indique que : « pour le calcul du taux d'occupation d'une maison d'accueil de longue durée, ne sont pas considérés comme bénéficiaires les résidents dont on peut prouver que les ressources dépassent deux fois le montant du revenu d'intégration sociale, le RIS, auquel ils pourraient prétendre. » Nous ne sommes pas favorables à la limitation prévue par le texte en la matière des ressources des résidents. En effet, peu importe, de notre point de vue, les ressources dont dispose une personne, son besoin d'intégrer une telle structure n'est pas différent d'une autre personne. Nous en voulons pour preuve les profils visés dans l'article 2 quand on parle des personnes en difficulté sociale prolongée, où l'on parle des « personnes majeures, caractérisées par une fragilité psychosociale et/ou matérielle, se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome et ne pouvant être accueillies dans des structures sociales définies à l'article 66 ». Pour nous, limiter à deux fois le RIS revient simplement à limiter le profil des personnes qui pourraient avoir accès à ces structures d'agrément.

Je terminerai par trois derniers points. Premièrement, la question du projet individualisé prévu dans le cadre des maisons d'accueil, on en a parlé à l'article 19. Les personnes qui franchissent le pas de ces structures sont particulièrement fragilisées, assez loin de l'emploi et de l'insertion socioprofessionnelle. J'entendais dans la précédente intervention, et on peut y adhérer, que l'objectif premier était de les laisser poser leurs valises et leur vie, simplement. Toutefois, par rapport à l'idée d'avoir un projet individuel et accompagnateur, nous ne sommes pas contre, on pense que c'est un peu dans l'air du temps aujourd'hui. Par contre, on insiste lourdement pour que ces projets d'accompagnement individualisé ne se fassent pas selon des matrices standardisées, avec des critères minimaux ; en d'autres termes, que ce soit laissé à l'appréciation, d'une part, de la capacité de la personne à adhérer à son projet de vie, et d'autre part à l'autonomie de l'accompagnateur et du travailleur social. Pour nous, c'est important.

L'avant-dernier point, à l'article 18, on en parlait tout à l'heure, c'est la question du secret professionnel et de la transmission des dossiers. Vous savez que c'est un sujet très sensible, eu égard notamment à la récente loi sur la levée du secret professionnel au niveau du Fédéral. À l'article 18, il est noté que : « la maison d'accueil de longue durée ou la maison de vie communautaire ouvre un dossier individuel ou familial pour tout hébergé ou tout résident. Ce dossier comprend les documents administratifs et financiers relatifs à la situation de l'hébergé ou du résident. Il est accessible sous réserve de ce qui relève du secret professionnel à l'hébergé ou au résident. » On plaide pour que cette acception du secret professionnel soit la plus large possible.

Quand on lit la proposition, on pourrait penser l'inverse : « il est accessible sous réserve de ». Pour nous, le principe de préservation du secret professionnel doit être le socle du travail dans tout ce suivi administratif des personnes qui franchissent la porte. C'est le cœur du travail social, de la relation de confiance qu'il y a entre toute institution sociale et ses bénéficiaires. Pour nous, c'est aussi le cœur de la reconstruction d'un projet de vie pour une personne.

Je terminerai par un clin d'œil. J'entendais la Fédération des maisons d'accueil parler des moyens à mettre en œuvre et que, pour faire fonctionner un tel dispositif, il fallait des « guides logement ». Vous savez sans doute que, dans les CPAS, on a des guidances budgétaires, on a des tuteurs énergie pour lutter contre la précarité énergétique, et cetera. J'ai deux commentaires à faire à ce sujet.

Le premier, c'est que, pour nous, la guidance logement, on va l'appeler comme cela, fait partie intégrante et cohérente du travail social en CPAS. On n'est donc pas pour une fragmentation trop importante de ce type de fonction ; peut-être un peu plus dans les grands CPAS, là où le nombre de missions est plus important. En tout cas, dans un petit CPAS, méfions-nous de cette fragmentation trop importante du travail social, donc la création de postes de guides logement.

Le deuxième commentaire, c'est que dans les importants CPAS, dans les grandes villes, si l'on allait vers cela – pourquoi pas – alors il faut des moyens, puisque vous savez sans doute, ou je vous l'apprends,

que les CPAS ne sont pas très argentés. Je me disais, en réfléchissant cet après-midi, que cela pourrait être une opportunité d'en faire un critère d'octroi, par exemple, dans la nouvelle réforme APE, pour que les guides logement fassent partie de l'octroi de points APE. On parlait de bonne année, je me dis que je vais peut-être terminer par cela, au cas où cela serait entendu. Je vous remercie.

Mme la Présidente. - Un grand merci à vous, Monsieur Vaessen, et pour votre suggestion.

(Rires)

La période des fêtes n'est pas encore totalement passée, peut-être que quelques cadeaux peuvent encore tomber. Qui ne demande rien n'a rien, M. Vaessen l'a bien compris.

Audition de M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche »

Mme la Présidente. - La parole est à M. Blanche.

M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche ». - Je vous salue, je vous remets mon bonjour. J'en profite pour vous souhaiter à tous et à toutes une très bonne année. Pour moi, elle commence très bien. En effet, j'attends depuis des années que l'on parle enfin un peu de notre secteur d'activité. Je suis le directeur d'un centre d'hébergement qui s'appelle la Villa blanche, à Liège. Nous hébergeons depuis un peu plus de 25 ans des personnes qui rencontrent une série de difficultés sociales ou médicales.

Jusqu'à présent, les personnes que j'ai entendues aujourd'hui ont fait une analyse assez complète du type de bénéficiaires que nous pouvons héberger. Je vais essayer de garder un peu mon plan.

Historiquement, mes parents ont créé un centre il y a à peu près une trentaine d'années. Au départ, ils voulaient créer une maison de repos. Ils se sont rendus au CPAS de Liège. Là-bas, on leur a plutôt conseillé d'ouvrir un centre d'hébergement pour héberger des personnes d'un âge différent, en disant clairement qu'ils avaient un souci pour une série de personnes qui ne sont bonnes à être accueillies nulle part : pour le public de 18 ans – à l'époque on parlait plutôt de 21 ans – à 60 ans, il existait vraiment un nombre important de personnes que l'on ne savait héberger nulle part.

Au départ, c'est une activité qui se crée sous une forme commerciale. J'y reviendrai. Ce n'est pas une décision de mes parents, mais du comptable qui n'était pas formé, à l'époque, par rapport aux ASBL et qui a orienté mes parents vers une activité commerciale : d'abord un commerce et ensuite, plus tard, une SPRL.

Le public est hétérogène. C'est clairement un public qui vient d'un peu partout et qui est exclu d'un peu partout. Nous allons rencontrer très peu de SDF au sens où l'on peut l'entendre. Nous avons très rarement un sans domicile fixe, tel qu'on l'entend couramment, se présenter chez nous. Ce sont plutôt les hôpitaux de la région liégeoise, surtout dans notre cas, qui orientent vers nous des personnes en disant qu'ils ont quelqu'un avec qui ils ont fait un bout de chemin et qu'ils arrivent à la fin de leurs possibilités. En clair, si la personne ne réside pas chez nous ou dans une autre structure telle que la nôtre, il n'a pas de possibilité de logement ailleurs. Les familles sont inexistantes ou si elles le sont, elles sont soit défaillantes, soit absentes. Les hôpitaux ont fait leur travail. Les personnes ne sont pas en âge d'aller en maison de repos ou, je vais soulever également le problème des personnes de 60 ans, mais qui ne sont pas les bienvenues en maison de repos parce qu'elles ont des profils tout à fait différents. Nous rencontrons des pathologies psychiatriques, des problèmes de handicap qu'il soit mental ou moteur. Nous avons des conditions d'acceptation par rapport aux bénéficiaires. Je m'emmêle un peu les pinceaux, j'ai plein de choses à dire, et je n'ai que 10 minutes et cela me stresse un peu.

Finalement, ce public extrêmement différent n'entre dans aucune des cases qui existent en Wallonie. Il n'y a pas de tiroir. Je pense que nous aimons bien classer et classifier les choses et les personnes. Nos types de bénéficiaires n'entrent jamais dans un seul tiroir. Ils pourraient entrer dans plusieurs tiroirs ou dans plusieurs classifications, voire dans aucune. Nous hébergeons les exclus des exclus.

Au départ, la moyenne d'âge oscille entre 45 et 55 ans. Je constate dans les faits que cet âge est en train de rajeunir. Cela m'inquiète très fortement. On présente des personnes qui ont entre 18 et 25 ans, qui sont déjà dans ce problème d'exclusion définitive des parcours habituels. Cela m'inquiète beaucoup. La moyenne d'âge d'une personne que l'on me présentait il y a encore quatre ou cinq ans, c'était plutôt 45 ans ou 50 ans, quelqu'un qui avait eu un parcours social ou un parcours de vie difficile et qui arrivait au bout de tous les chemins qu'on lui avait proposés. Je trouve assez triste que l'on en arrive au même problème pour des personnes qui ont entre 18 et 25 ans.

Nous répondons essentiellement, au départ, à un problème d'hébergement. C'était notre rôle strict au départ. Aujourd'hui, ce n'est plus possible : les types de personnes que nous rencontrons ont tellement de problèmes différents, sont tellement lâchées et abandonnées de toutes parts que l'on ne peut plus s'en tenir à un hébergement au sens strict. L'accompagnement est beaucoup plus large. Cela veut dire que si l'on accompagne davantage la personne, il est également important, voire capital, que les accompagnants soient formés, soient à tout le moins des éducateurs, voire dans certains cas des aides-soignantes.

Il est important que la direction soit également formée et qu'un quidam ne s'invente pas gestionnaire d'un centre hébergeant des personnes rencontrant des difficultés sociales. J'ai quand même du mal avec le mot « pirate », donc vous ne me l'entendrez pas dire souvent.

Pour moi, la formation est vraiment importante, comme placer la bonne personne à la bonne place. Ce personnel, c'est certainement ce qui nous fait défaut. S'il y avait un problème dans ma structure, c'est justement un manque d'encadrement qui est lié à un manque de finances. J'entendais parler de tarif outrancier. Je peux vous dire que nous avoisinons les 30 euros par jour pour être logé, nourri et encadré. Les suppléments sont liés à la blanchisserie, aux médicaments de la personne, à son coiffeur, à son abonnement de bus. Nous sommes assujettis à la TVA, puisque nous sommes en SPRL. Cela veut dire que l'on tourne plutôt, comme vous l'avez dit tout à l'heure, entre 900 euros et 1 100 euros maximum pour un mois d'hébergement. Ce n'est pas énorme. Cela pose le problème de l'encadrement.

Je suis assez d'accord avec cette analyse de projet qui risque d'être trop ambitieux. Je rencontre régulièrement des bénéficiaires qui n'ont d'autre souhait que de les laisser tranquilles. Je l'ai entendu dire tout à l'heure, c'est une réalité. D'un autre côté, ce serait dommage de s'en tenir à cela. Je pense que la notion de projet est importante, mais elle doit rester en accord avec la capacité et l'envie de chacun. Nous sommes là également pour soutenir les personnes, pour un peu les stimuler. L'idée n'est pas d'aller trop loin, mais l'idée n'est pas non plus d'abandonner le terrain, sans quoi je deviens un hôtel Formule 1, ce qui ne m'intéresse guère.

Notre centre est ouvert. Cela veut dire que nous ouvrons la porte entre 7 heures 30 minutes du matin et 22 heures 30 minutes. Les bénéficiaires ou les usagers peuvent y entrer et en sortir comme ils le souhaitent, sans demander une permission, sans sonner à la porte. Entre 22 heures 30 minutes et 7 heures du matin, c'est une autre histoire. Cela veut dire que nous accueillons toute personne qui passe devant chez nous. On est en plein centre. Nous avons un grand panneau, on ne sait pas nous louper. Encore une fois, le mot « pirate » me pose problème. Nous ne sommes pas cachés. Les résidants vont et viennent. Cela signifie également que certains types de pathologies nous échappent complètement. On a parlé tout à l'heure de personnes atteintes du syndrome de Korsakoff. Je ne suis pas en mesure d'accueillir ce type de personne, parce qu'il va oublier qu'il est résident chez nous et on va le retrouver dans la nature à n'importe quelle heure et à peu près n'importe où sur le territoire. Ceci pour souligner que, finalement, l'important pour moi et pour mon équipe, ainsi que pour les différents services sociaux avec lesquels nous travaillons, nous avons une bonne connaissance de nous-mêmes. Nous avons des limites. L'important, c'est de pouvoir travailler avec ces limites et pouvoir les reconnaître. Il faut savoir qu'avec telle personne qui nous est renseignée, nous savons travailler avec elle, nous avons les possibilités de le faire, jamais tout seul, mais souvent en équipe avec des équipes externes, en collaboration avec ces équipes externes. Nous devons également pouvoir renoncer et dire que ce n'est pas possible, que la personne que l'on nous présente ne peut pas convenir chez nous, que ce soit lié à des problèmes psychiatriques, à des problèmes de démence, à des problèmes de maladie ou à des problèmes de handicap. Certaines personnes qui ont un numéro AWIPH peuvent tout à fait s'intégrer chez nous, d'autres pas du tout. Le handicap en tant que tel nous poserait trop de problèmes. L'une des conditions, par exemple pour les pompiers, c'est que les personnes doivent pouvoir évacuer librement, de manière autonome. Que veut dire « évacuation de manière autonome » ? Pour une personne qui est alitée, on comprend très vite. Par rapport à une personne démente, cela peut poser problème. Cette personne reste-t-elle autonome afin de pouvoir évacuer au moment où une alerte se met en marche ?

J'ai parlé de collaboration avec des services externes. Nous sommes une équipe d'éducateurs, une équipe de personnes d'entretien, une équipe de cuisiniers, mais nous ne sommes pas des soignants. Nous sommes assez légalistes, nous tentons de l'être. C'est assez drôle de parler comme cela, mais nous avons eu la chance d'être encadrés pendant un certain temps par un arrêté communal à Liège que nous avons respecté du mieux que nous pouvions, mais nous travaillons également avec des services de soins à domicile externes qui viennent faire les soins, les toilettes, distribuer les médicaments, réaliser les médicaments. C'est, à mon sens, capital.

J'ai parlé légèrement de l'équipe. Cette équipe accompagne les personnes. L'un de nos gros manques aujourd'hui – nous avons beaucoup d'éducateurs – c'est peut-être un assistant social parce que nos bénéficiaires sont tous pris en charge, à l'exception d'un, par des administrateurs de biens ou de biens de la personne, mais eux aussi sont complètement débordés. Nos usagers rencontrent énormément de problèmes, des problèmes qui peuvent être simplement « j'ai une fille qui a 16 ans et que je n'ai plus vue depuis dix ans, je voudrais la revoir », ou « j'ai reçu une taxe concernant mon véhicule, il y a plus de 20 ans que je n'ai plus mon véhicule et le montant, maintenant, est passé à 18 000 euros parce que je n'ai jamais rendu ma plaque, j'ai été poursuivi et personne n'a jamais rempli le dossier ».

C'est le genre de problèmes que l'on va rencontrer. Il y a une latitude énorme et notre intérêt, à nous, est d'aider le bénéficiaire à régler ces problèmes, à les résoudre, sans quoi la vie pour lui devient intenable. Pas mal de bénéficiaires ont, d'une manière ou d'une autre, joué à l'autruche pendant très longtemps et, lorsqu'ils arrivent chez nous, ils sont non seulement hébergés,

mais aussi domiciliés, et il y a un tas de documents ou de problèmes qui nous tombent sur la bosse et que l'on règle avec ou sans l'aide de l'administrateur provisoire.

L'administrateur provisoire est également, pour moi, primordial parce qu'il me permet de ne pas assumer la responsabilité de la gestion de l'argent. C'est un garant pour moi et, à mon sens, pour le bénéficiaire. Nous adressons les factures et l'administrateur les paie. Nous gérons l'argent de poche. L'administrateur nous donne un montant mensuel en disant : « Telle personne a droit à 150 euros », ce qui est beaucoup – on est plutôt autour des 100 euros par mois – et il nous demande de distribuer l'argent de poche une fois par mois et jusqu'à cinq fois par semaine. C'est la seule gestion financière que nous pouvons avoir. Je pense que c'est capital parce que, quelque part, cela protège tout le monde.

Maintenant, le rôle de l'administrateur change, évolue, et je peux dire que certains ont un rôle tout à fait social et d'autres pas du tout. J'ai entendu tout à l'heure le mot de « complaisance ». Je ne les trouve pas complaisants, mais je pense qu'ils se retrouvent dans des situations où ils sont également tout à fait perdus par rapport à leur bénéficiaire ou à leur protégé. Ils sont finalement contents de nous avoir.

Nous sommes, finalement, au bout du chemin. Ce qui pose un problème par rapport aux comportements problématiques dans le centre, c'est savoir ce que l'on peut bien mettre en place quand la personne ne s'intègre même plus chez nous. C'est un vrai problème. Cela veut dire qu'il nous arrive de renvoyer les personnes parce que le comportement est inadapté. Dernier cas en date : un résident a été ultra violent avec une éducatrice et a sorti un couteau. Il a été maîtrisé par le PAB devant l'institution. Il n'est plus question de pouvoir travailler avec cette personne en particulier. Honnêtement, que va-t-il devenir ? En plus, on parle d'un type qui a 25 ans ou 26 ans. Pour lui, le chemin est encore long. J'ai entendu le descriptif très bien fait au départ du type de solution possible, mais j'ai quand même l'impression que l'on est finalement, nous, à la croisée des chemins, à la croisée des routes des bénéficiaires.

Notre rôle n'est pas la réinsertion. Ce n'est pas ce que je vise du tout. C'est plutôt arriver à proposer la meilleure vie possible à la personne, dans la situation, au moment présent, au moment vécu.

Je n'ai ni l'équipe ni la formation pour lui proposer une réintégration ou une réinsertion dans le monde tel que nous, nous l'imaginons. À ce moment-là, la seule solution est de trouver des organismes externes qui peuvent nous aider à mettre un projet en place. Là aussi, je suis assez d'accord sur le fait qu'il manque énormément de places, énormément d'engagements. J'ai vraiment l'impression que l'on est installés dans un vide.

L'installation n'est pas tombée du ciel, c'est réellement le CPAS de Liège qui nous en a fait la demande à l'époque. Je pense que l'on répond sincèrement et réellement à une demande. Je me pose toujours la question de savoir où seraient ces personnes, si elles n'étaient pas chez nous, en sachant qu'elles sont, à mon sens, en l'état, incapables ou inaptes à vivre seules, à assumer les repas et la prise de médicaments le cas échéant, à assumer simplement des rapports, tels que l'on peut les concevoir avec l'autre et incapables finalement de se prendre en charge seules. L'idée ici n'est pas de viser l'autonomie, mais plutôt l'accompagnement et de permettre à la personne de se stabiliser et de peut-être avoir une vision un peu différente de lui-même et de son avenir.

J'ai parlé, parce que c'était important, de la structure. C'est une structure commerciale, sous forme de SPRL, avec des contrôles fiscaux, de la TVA, une comptabilité légale, avec des bilans qui sont publiés régulièrement, payant des taxes, et nous sommes également contrôlés par ailleurs. Je ne parle plus finances, mais notre travail est contrôlé par toutes les personnes avec qui nous travaillons. Nous travaillons régulièrement avec le CPAS de Liège et avec d'autres CPAS de la région. Nous travaillons avec les services sociaux, les différents hôpitaux psychiatriques de la région. Nous travaillons avec des maisons d'hébergement de type long ou de type court. Ces acteurs sociaux nous font confiance et orientent vers nous des personnes tout en sachant qu'elles peuvent convenir à notre type d'institution et en sachant également que l'on a vraiment de la bonne volonté et que l'on essaie de travailler de la manière la plus professionnelle possible, tout en sachant qu'il nous manque un peu d'espace et d'effectifs.

Nous sommes également contrôlés par les pompiers, pour la sécurité, pour la salubrité. Nous sommes également contrôlés par la presse qui n'hésite pas à nous tomber sur la bosse d'une manière ou d'une autre en cas de difficulté.

Je terminerai par trois choses. Je n'ai pas l'impression d'avoir été des plus clair, mais j'ai tenté de vous présenter la Villa blanche. Je ne suis pas représentant du secteur. Il y a, à la Ville de Liège, des maisons qui fonctionnent très bien, des maisons qui dysfonctionnent complètement. Dans ce cadre-là, je trouve qu'il est absolument nécessaire de cadrer, nécessaire pour les bénéficiaires d'abord – les autres, je m'en fiche un peu –, mais également nécessaire également pour moi et pour l'équipe. C'est un peu égoïste, mais j'ai besoin de savoir dans quel jeu je joue, de savoir finalement ce que l'on attend exactement de nous et je suis vraiment, réellement, sincèrement demandeur d'une législation depuis très très longtemps, certes pas à n'importe quel prix non plus. On a soulevé deux ou trois fois la question du subside, mais il est évident que si les règles deviennent trop strictes et trop importantes, trop imposantes, un subside sera absolument nécessaire.

Je pense que le subside peut également amener en qualité de travail vis-à-vis du bénéficiaire.

Je pense que j'ai tout dit et si vous avez des questions, n'hésitez pas. Notre lieu de vie est ouvert, vous savez nous trouver sur Internet facilement, vous pouvez venir voir ce que l'on y fait. Vous avez mes coordonnées et celles du centre, n'hésitez pas.

Je vous remercie pour votre attention, je pense que j'ai terminé.

Mme la Présidente. - Un grand merci à vous, Monsieur Blanche, pour votre exposé et votre témoignage.

Audition de Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ

Mme la Présidente. - Chers collègues, je vous propose de terminer notre série d'auditions avec Mme Baudine, qui est la représentante habilitée de l'AViQ.

Bienvenue à vous, merci pour votre patience et merci d'avoir répondu présente à l'invitation. On vous écoute avec une grande attention.

La parole est à Mme Baudine.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Tout d'abord, meilleurs vœux à tout le monde. J'espère que cette année sera très belle pour nous tous et pour tous ceux qui nous sont chers.

Pour reprendre ici la présentation, je voudrais simplement dire que nous nous sommes placés dans le contexte des maisons pirates, des maisons qui n'ont aucun cadre juridique, qui, finalement, ont peu ou pas de contrôle et qui ne se font pas connaître. Le public cible de ces maisons pirates est vraiment particulier puisque la grande spécificité, c'est la mixité des publics. Les personnes que l'on retrouve dans ces maisons pirates peuvent être handicapées, elles peuvent avoir des problématiques de santé mentale, elles peuvent avoir des problématiques sociales, elles peuvent cumuler les problématiques. C'est un public varié pour qui la seule similitude est la fragilité sociale.

À l'AViQ, nous avons des services agréés et des services autorisés. Dans les services agréés, il y a les hôpitaux depuis le transfert de compétences avec les MSP, les maisons de soins psychiatriques, les initiatives d'habitation protégée, les services d'accueil, hébergement et accompagnement pour les personnes en situation de handicap, les maisons de repos et maisons de repos et de soins. Nous avons des services autorisés qui sont les services avec autorisation de prise en charge qui accueillent des Français pour lesquels des normes d'encadrement ont été renforcées et risquent encore de l'être parce que nous voulons, puisqu'il y a subsides de la part de la France, que les critères d'accueil soient les mêmes que pour les personnes belges.

Certaines initiatives spécifiques de logements groupés sont plus des initiatives qui ont été lancées ces dernières années et pour lesquelles les subsides sont encore facultatifs. Ensuite, il y a différents services avec des subsides facultatifs, ce qui permet de répondre à la préoccupation que j'ai entendue tout à l'heure, mais qui est aussi la nôtre, de pouvoir répondre à des initiatives nouvelles qui répondent tout à fait aux besoins du terrain et qui n'existent pas encore.

Le principe commun des services qui existent à l'AViQ, c'est que la réglementation exclut leur fonctionnement sans une autorisation préalable des pouvoirs publics. Aucun service agréé ou avec autorisation de prise en charge ne peut exister s'il n'a pas reçu l'autorisation préalable de notre part. C'est la théorie. Maintenant, dans la pratique, ceux qui existent sans autorisation ne sont évidemment pas agréés, mais continuent quand même à exister.

J'ai voulu vous refaire, en une diapositive, une présentation globale de ce qui existe chez nous. Vous voyez qu'il y a quand même pas mal de choses. J'ai repris aussi ce qui existait à la DGO5 puisque les publics sont un peu similaires. Quand on parlait de simplification administrative à 14 heures, on voit qu'il y a déjà beaucoup de types de services qui existent, mais qui répondent à des besoins spécifiques des personnes. L'objectif n'est pas seulement d'avoir des services agréés et subventionnés, mais aussi de pouvoir avancer vers l'innovation.

Les questions que l'on pose le plus souvent par rapport aux maisons pirates, j'avais dit à la télévision qu'il y en avait 20. En réalité, on en a identifié 46 simplement parce qu'on l'a entendu à la télévision. On s'est dit qu'il y avait peut-être moyen d'avoir la liste, que l'on ne voulait pas vraiment nous donner, mais que l'on a quand même obtenue parce que l'on sait promettre que l'on ne dira pas comment on l'a obtenue. On a fini par obtenir une liste. Il y a des services que nous connaissions déjà soit par des plaintes, soit par des parents. Des parents d'enfants et d'adultes handicapés sont venus me dire : « Vous savez, vous devriez visiter telle maison pirate qui est vraiment très chouette ». On a à la fois de mauvais services, mais aussi de très bons services et pour lesquels les parents demandent qu'il y ait une poursuite : les médias, des acteurs sociaux aussi, les CPAS, les assistants sociaux ou le personnel, parfois, qui se plaint et qui revient chez nous, ce qui nous permet d'avoir une liste.

Par rapport au handicap, cela nous a permis de suivre une vingtaine de services où nous pouvions entrer puisque la réglementation en matière de handicap dit que personne ne peut accueillir, comme pour les enfants avec l'ONE, de personnes handicapées s'il n'a pas reçu

l'autorisation préférable. Nous devions aller frapper à la porte : « Voici l'AViQ, nous voulons voir comment cela fonctionne ». En gros, nous avons presque toujours pu rentrer, peut-être parce que les assistants sociaux ne savaient pas qui l'on était. En tout cas, on a pu entrer et cela nous a permis de voir qu'il y avait des services assez dramatiques et où il n'y a pas le minimum requis pour vivre décemment. Par contre, on a des services qui fonctionnent très bien. Donc, pas d'inventaire exhaustif et pas non plus de position claire par rapport à la question « est-ce bien ou pas bien ? ».

Situation géographique souvent implantée dans des maisons de repos qui ont été fermées. Ce sont des structures qui sont assez grandes pour accueillir un nombre de personnes plus important et une concentration dans les milieux urbains, probablement parce que les maisons de repos y étaient principalement. Le public, comme on l'a dit tout à l'heure – c'est vraiment une caractéristique – ce sont des personnes qui n'ont pas accès au marché locatif. Ils ont besoin d'un hébergement durable, mais ils n'ont pas accès au marché locatif. Ils sont très peu autonomes, j'aurais tendance à dire que toutes ces personnes ont besoin d'un filet de sécurité, ils ont besoin de quelqu'un qui les aide à mener leur vie correctement et faire en sorte de pouvoir garder un logement.

La question que nous nous sommes posée, c'est mettre fin aux abus et quels sont les moyens d'action actuellement pour l'AViQ. Pour le moment, que faisons-nous lorsque nous trouvons une maison pirate qui n'assure pas la sécurité des personnes qui y sont ? Ou bien c'est insalubre ou bien les conditions de vie ne sont pas acceptables ou bien il n'y a pas de sécurité incendie. On en assure toujours l'information auprès du bourgmestre puisque c'est lui qui a la responsabilité sociale et de la sécurité incendie par rapport aux personnes. La question qui se pose tout de suite, c'est où va-t-on mettre les personnes si l'on ferme le logement ? Le bourgmestre se retrouve tout de suite dans une situation difficile où il va fermer un service où il y a 20, 30, 40, 50 personnes, qu'il n'a pas nécessairement de possibilité de reloger par ailleurs.

On signale aussi au parquet des cas de maltraitance et d'abus de faiblesse. La difficulté pour l'instant, c'est que comme il n'y a pas de réglementation, il faut vraiment qu'il y ait abus manifeste pour pouvoir faire fermer ce genre d'institution. Nous avons un cas en cours, mais c'est extrêmement rare puisque le parquet nous répète toujours que puisqu'il n'y a pas de réglementation, il n'y a pas de sanction et puisqu'il n'y a pas de sanction, c'est difficile d'agir.

Nous ne sommes pas partis du fait que l'on pourrait augmenter le nombre de services qui existent déjà. C'est effectivement une solution à laquelle on peut adhérer, Madame la Ministre. Nous n'avons pas de souci par rapport à cela. On part de ce principe-là, mais on se dit : comment pourrait-on baliser le fonctionnement de ces établissements ? Pour nous, ces établissements, c'est d'abord un critère de logement. Ce que les personnes qui vivent dans ces logements cherchent, c'est d'abord un hébergement. Ces établissements sont des hébergements à titre onéreux de façon collective de personnes qui souhaitent avoir un domicile, mais qui sont dans l'impossibilité de l'organiser de façon autonome. C'est vraiment la définition.

Avant l'avis du Conseil d'État en 2013, on a continué un petit peu, mais cela s'est tari assez vite. Nous avons toujours proposé aux services pirates que nous rencontrions d'entrer dans la formule qui était proposée à Liège. Nous contactions aussi les bourgmestres en disant : « Liège a un système de fonctionnement avec une convention qui a fait ses preuves et qui fonctionne bien. On vous propose de faire la même chose chez vous ». On s'est rendu compte que quand c'était accepté, avant d'avoir le mal levé qui est allé au Conseil d'État, l'effet était positif puisque l'on tirait vers le haut des services qui ne savaient pas nécessairement comment bien fonctionner, mais qui trouvaient des règles à respecter. Il y avait l'inspection qui passait de loin en loin parce que n'est pas véritablement notre secteur, mais c'est quand même un peu notre secteur. On voyait qu'avec l'aide de la commune et du CPAS, la plupart du temps, on arrivait à obtenir un plus. Il ne faut pas jeter cette réglementation, ce n'était peut-être pas une compétence de la commune, mais la réglementation nous a montré qu'elle avait du sens.

Si l'on pense logement et que l'on remet en place une réglementation un peu comme elle est prévue dans le décret et comme elle existait à Liège et dans d'autres communes, ce qu'il faut absolument faire c'est renforcer le travail de réseau. On l'a dit – M. Blanche l'a dit aussi –, l'endroit où on loge, ce n'est pas l'endroit où il doit nécessairement y avoir quelqu'un qui fait tout pour la personne. On a suffisamment de services, on a des initiatives d'habitation protégée, on a nos services d'accueil et d'hébergement qui prennent déjà la personne en charge de façon globale. Ici, on serait dans un hébergement qui est plus une aide au logement avec, quelque part, l'aide pour aller là où l'on doit aller : « Es-tu allé chez ton médecin ? Je vois que tu n'es pas bien, ne retournerais-tu pas chez ton psychologue ? Je vais appeler l'assistante sociale du CPAS parce qu'il y a quand même un problème par rapport à une facture impayée, tu pourrais peut-être être aidé. »

Quelque part, organiser ce réseau dans ces structures est tout à fait important, tout comme faire aussi appel au médiateur de dettes éventuellement. On a une série de services qui existent dans la communauté. Ne demandons pas aux services que l'on ne subsidierait pas par ailleurs de refaire ce qui existe déjà ailleurs. Au contraire, l'autonomie de la personne, c'est être dans la société, y être inclus, apprendre à faire appel à ces services-là et en avoir le service nécessaire. On va donc vers l'infirmière à domicile pour les soins, on va vers les

paramédicaux quand c'est nécessaire, on va chez le psychiatre quand c'est nécessaire.

Il s'agit de travailler également en réseau aussi avec les hôpitaux psychiatriques et avec les cellules mobiles d'intervention comme on voit maintenant. Comme le disait M. Feys, avec la réforme du 107, nos services subissent une pression plus grande, puisque, si l'on sort les gens de l'hôpital, il faut pouvoir les mettre quelque part. Pour les plus lourds, il y a nos conventions nominatives, avec toutes les limites qu'il y a, mais d'autres ne trouvent pas de solution alors qu'ils ont quand même besoin de quelque chose. Les cellules mobiles interviennent à domicile, donc il faut un domicile. Il faut donc mettre de la sauce dans ce qui existe aussi pour renforcer cela.

Le troisième point important, c'est de travailler l'inclusion dans la société. Il ne faut pas demander à ces services de faire des activités pour les personnes, mais il faut faire en sorte qu'il y ait un travail de réseau pour que les personnes aillent vers les ateliers thérapeutiques, vers le bénévolat, vers les activités culturelles, vers les activités du troisième âge. Pour moi, le réseau premier, c'est le bourgmestre et le CPAS, c'est la commune, puis ce sont tous les services spécialisés qui s'y ajoutent : la santé mentale, le handicap, tout ce qui permet d'avoir des activités en journée et de se resocialiser. En se resocialisant, en ayant des activités à l'extérieur, on a quelque chose à ramener quand on rentre dans le service. Cela permet à la personne une fierté d'être soi-même et, quelque part, de se sentir utile dans la société. Je pense que c'est important.

Comment favoriser le travail en réseau ? Ce qu'il faudra exiger, c'est un diplôme de la part du gestionnaire et certainement du personnel. Des éducateurs sont importants dans ce genre de structure. Le gestionnaire doit être qualifié. Maintenant, faut-il nécessairement un diplôme social ? Quand on était encore AWIPH, régulièrement on passait au comité de gestion des demandes de dérogation. La dernière personne en date était informaticienne. C'est quelqu'un qui gérait une structure avec double diagnostic et qui le faisait très bien. Il ne faut pas avoir un diplôme social pour aimer le social et développer ses compétences. On doit pouvoir dire qu'une expérience est équivalente. Il y a aussi les formations du secteur non marchand. C'est aussi d'autres façons d'entrer dans le secteur, ne soyons pas trop sectaires, n'imposons pas absolument un diplôme social, mais faisons en sorte que la formation soit là.

Il faudrait aussi prévoir pour ce genre de structure de la formation continuée, que ce soit dans le secteur psychiatrique ou dans le secteur des aînés ou du handicap, beaucoup de formations continuées pour le personnel, pour simplement se former aux nouvelles techniques, rencontrer aussi d'autres personnes. Il faut que les éducateurs ou les personnes qui travaillent dans des structures qui, pour l'instant, sont non agréées, si on les agrée, aient accès à des formations du secteur non marchand pour développer leurs compétences, échanger sur leurs pratiques et développer leur réseau.

Il s'agit également de travailler avec les plans de cohésion sociale, quand il en existe, ou de travailler avec des CPAS. Le Plan de cohésion sociale a aussi pour objectif de permettre à la commune de travailler en vue d'une meilleure inclusion de chacun. Utilisons à nouveau les instruments déjà existants pour renforcer l'action que l'on souhaite mener, c'est-à-dire la resocialisation des personnes, et acceptons qu'ils vivent dans une maison qui est quelque part une maison communautaire parce qu'ils n'ont pas les capacités, les moyens, le souhait ou le désir ou la force de vivre de façon autonome. Vivre de façon autonome, c'est une capacité que tout le monde n'a pas, puisque c'est aussi assumer une solitude, assumer des responsabilités qui ne sont pas faciles à assumer pour tout le monde.

Quand il y a problématique de santé mentale, ce n'est certainement pas évident. Quand il y a une problématique de handicap mental léger modéré, on a le même problème. Quand on est face à quelqu'un qui a des assuétudes, c'est le même problème, le logement personnel est trop lourd.

Comment garantir le respect des réglementations ? De façon générale, il faut certainement prévoir des mesures correctives ou correctrices, en tout cas correctives. Si un service ou une maison actuellement non agréée ne fait pas appel aux administrateurs provisoires, n'est pas en règle en matière de sécurité, les inspecteurs, les auditeurs qui vont dans les maisons peuvent le faire savoir, peuvent donner un délai pour se mettre en ordre et faire en sorte que l'on tire le gestionnaire vers le haut.

Maintenant, à un moment donné, si les mesures correctives ne sont pas respectées, il faut avoir des mesures coercitives et surtout des sanctions, parce qu'il ne suffit pas de dire que le Gouvernement wallon doit agir, il faut surtout donner les moyens de le faire et, pour le faire, il faut que ce soit prévu dans la réglementation. Il faut donc prévoir des amendes, il faut prévoir des mesures d'emprisonnement pour que, à un moment donné, le gestionnaire sache que c'est terminé de pouvoir être en dehors des règles et rester en dehors des règles. Si l'on met des règles, il faut qu'elles puissent être respectées, donc il faut qu'il y ait des mesures sévères, mais des mesures qui permettent d'éviter les abus, parce que manifestement il y en a. Ce n'est pas gai pour les gens qui y travaillent, ce n'est pas gai non plus pour les travailleurs sociaux du réseau et pour le personnel qui essaie de faire respecter la réglementation, en l'occurrence nos services, de voir que des abus perdurent.

En résumé, je dirais : oui pour la définition d'une maison d'accueil de longue durée. Attention à la spécificité, la mixité des publics et le fait que c'est de la longue durée. Il ne faut pas dire aux personnes qu'elles

sont là pour quelques années avec une obligation de chercher ailleurs. Non, c'est leur façon de vivre.

Définir les critères d'autorisation, le logement comme élément principal, du personnel qualifié avec des formations et du travail en réseau pour permettre à la personne d'avoir des activités de jour, de faire le nécessaire en matière médicale ou autre et d'avoir, avec les partenaires sociaux et de santé, des conventions pour permettre à ces personnes de retrouver une citoyenneté. Également des sanctions en cas de non-respect, j'en profite pour le répéter.

Voilà en gros ce sur quoi nous voulions attirer votre attention, mais je suis prête à répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir.

Échange de vues

Mme la Présidente. - Un grand merci, Madame Baudine, pour votre exposé. Je propose de laisser la parole à M. Drèze, primo-signataire, puis je céderai sans plus attendre la parole aux collègues pour poser les questions aux différents intervenants. C'est une manière correcte de pouvoir fonctionner. Si cela vous convient, je passe sans plus attendre la parole à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - À ce stade, pour l'essentiel, j'ai des questions pour Mme Baudine. Je voudrais d'abord vous dire que si M. Blanche se réjouit d'être ici, je me réjouis de vous avoir en face de moi et d'avoir une discussion en direct. J'étais l'échevin de la Ville de Liège qui a travaillé sur le règlement dont vous avez parlé, cela m'émeut donc d'entendre que pour vous c'est une pièce utile. Il faut savoir qu'à l'époque j'ai eu des contacts avec votre institution. J'ai participé à l'une ou l'autre réunion de travail où il y avait beaucoup de monde autour de la table, où il y avait des textes, projets de décret, pièce à casser au sein de vos services, où il y avait des vices d'institution, où il y avait une volonté de certains de vos agents de faire le travail que nous tentons de faire aujourd'hui.

Peut-être a-t-il manqué à l'époque – je ne critique personne parce que je suis de bonne humeur et le principal est d'avancer – de volonté politique, je ne sais pas. Je me rappelle avoir interrogé Mme Vienne, quand elle était en charge de la fonction ; M. Donfut, quand il était en charge de la fonction ; Mme Tillieux, au hasard de rencontres informelles, pas de manière organisée. Comme je l'ai dit quand j'ai présenté la proposition ici il y a quelques semaines, j'ai à chaque fois eu auprès de ces trois personnes une écoute attentive et avec empathie, mais sans lendemain par rapport au travail qui est souhaité aujourd'hui.

Puis, est venu M. Prévot, je lui en ai parlé et il m'a dit : « Fais un texte ». Je lui ai dit que mon texte existe, c'est le règlement de la Ville de Liège. Que s'est-il passé à Liège ? C'est que faute de pouvoir obtenir quelque chose au niveau régional, et après avoir rencontré M. Blanche et certains de ses collègues, j'ai convaincu le collège et le secrétaire général adjoint de la ville, qui est un juriste très pointu, c'est cela qui a été le plus difficile, de prendre le règlement communal en défaut. On savait parfaitement que s'il était attaqué, il serait cassé. On le savait parfaitement, raison pour laquelle, à Liège, on a pris la précaution, aussi parce que c'était notre volonté, de rédiger ce règlement avec les cinq structures présentes sur le territoire de la ville. Le mal levé dont vous avez parlé, parce qu'il existe, il ne vient pas de Liège. Les structures liégeoises souhaitaient poursuivre le règlement. Elles ont toutes demandé à être égayées, elles ont toutes joué le jeu. J'ai vu de visu la qualité de l'accueil dans certaines structures qui s'est relevé progressivement parce que l'on s'intéressait au secteur et que l'on venait avec des suggestions qui étaient faites dans l'intérêt de bien faire et pas dans l'intérêt de sanctionner, d'envoyer en prison ou de prendre des amendes ce que, par ailleurs, il faut faire, je suis bien d'accord avec vous, parce que l'ambiance n'est pas aussi positive dans toutes les localités, dans tous les endroits.

Deux communes, Trooz et Crisnée, pour ne pas les citer, qui avaient une maison sur leur territoire, en milieu urbain, sans que je ne le sache, ont recopié notre règlement mot à mot. Ils ont juste enlevé un point qui fait débat entre la ministre et moi et qui est la subvention. Liège avait prévu une petite subvention. J'avais prévu 20 000 euros avec l'accord du collège par an pour les cinq structures. On était dans le symbolique, mais ce symbolique est important pour moi. Je ferme la parenthèse, on y reviendra à d'autres moments. Les deux structures, à Trooz et à Crisnée, se sont vues imposer un texte quelque part de l'extérieur. Une des structures a été rouspéter au Conseil d'État et a eu gain de cause très facilement.

Nous revoilà ici. Quand Maxime Prévot m'a dit « avance », je lui ai dit « chouette, on est enfin au bon endroit ». Le texte qui vous est présenté, ce n'est rien d'autre que le règlement de Liège rédigé sous forme de décret. J'en viens sur un point particulier, mais qui peut faire peur à certaines structures, notamment à l'AMA qui était venu ici tout à l'heure, même s'ils ne l'ont pas dit explicitement. La première mouture de notre texte est un texte sui generis, indépendamment du CWASS du Code wallon. Ce sont les services du Greffe qui nous ont dit « Monsieur Drèze, vous ne pouvez pas faire cela, vous devez l'intégrer dans le CWASS ». On l'a donc intégré dans le CWASS. Ensuite, la ministre et ses services nous ont dit qu'on l'avait mis au mauvais endroit. Le texte qui est ici sur la table officiellement ne sera peut-être pas le texte final. On travaille sur un texte, peut-être, juridiquement plus adéquat, mais cela ne change rien. Le fond reste le fond. Je dis cela parce que le texte de départ sui generis était très lisible. Le texte actuel, il est difficilement lisible, sauf pour ceux qui jonglent avec le CWASS, parce que l'on change un mot par ci, on ajoute une phrase par là. C'est difficile d'avoir

une vue globale. S'il y a un troisième texte, il sera intégré dans le CWASS, mais il sera autonome et il sera beaucoup plus lisible.

Sur le nombre d'institutions, je vous ai envoyé - Madame Baudine, je vous le dis amicalement - un courrier en février de l'année passée pour vous demander la liste. Pourquoi ? J'avais adressé une question parlementaire à M. Prévot. Il m'a dit que comme c'est non agréé, on ne les connaît pas. Je savais qu'il y avait une liste, mais je n'avais pas la réponse. Je me suis adressé à vos services. Ils m'ont dit qu'il fallait vous demander à vous. Je vous ai donc écrit, mais je n'ai jamais eu de réponse. Je n'ai pas envoyé de rappel, je le reconnais. Je n'ai pas eu de réponse du tout, quelle qu'elle soit.

Ensuite, j'ai vu, comme vous, *Questions à la Une*, puisque l'on parlait de 50 structures. Je ne savais pas qu'il y en avait autant. Je savais qu'il y en avait plus que 20, mais 50, cela me paraissait beaucoup. Voilà, vous découvrez qu'il y a une liste plus importante que vous ne pensiez. Pour une part – c'est une question, pas un procès d'intention – autour des années 2010-2011, je pense que dans vos services, le travail prospectif s'est arrêté et que vous n'avez pris connaissance du terrain qu'au hasard des plaintes ou des conventions concernant les personnes handicapées. La liste dont j'avais connaissance en 2010-2011, elle était de plus de 20. C'était dans vos services.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. – Je vous interromps deux minutes. Attention que depuis la liste qui a été montrée à la télévision, des services, entre-temps, ont été agréés. Il faut faire attention à ce l'on a montré à la télévision. J'ai rencontré un service qui m'a dit « oui, mais attendez ». Je leur ai dit de s'adresser à la télévision, car ce n'est pas moi qui ai mis la liste à la télévision. Ce n'est même pas moi qui l'ai donnée. Le service était agréé et subventionné. Il faut être fort prudent par rapport à cela. Je m'inscris en faux par rapport à la prospective. Le but de notre service d'audit, ce n'est pas évidemment de partir à la chasse aux services non agréés. Nous ne les découvrons que parce qu'il y a une publicité par ci, parce qu'il y a des personnes qui nous en parlent par là, parce qu'il y a une plainte.

C'est difficile d'aller faire le relevé des services qui sont censés ne pas exister et pour lesquels même les communes et les bourgmestres n'ont pas nécessairement envie de le dire parce qu'ils savent que cela existe. Quelque part, cela sert aussi la population d'avoir un endroit où l'on peut aller se loger quand on n'a rien. N'oublions pas quand même que les bourgmestres doivent se faire élire et que les personnes qui sont dans ces structures ont souvent des familles qui n'habitent pas loin. Il y a un contexte qui fait que. Si l'on demande à un bourgmestre de dire quels sont les services qui ne respectent pas la réglementation chez vous, ils feront comme moi, ils vont faire semblant de ne pas vous entendre.

M. Drèze (cdH). — Au-delà de cette question, on en arrive à la fin de votre exposé, quelle est la solution ?

M. Feys a dit, et il a quelque part raison et la maladie aussi, je reprends vos chiffres, qu'il faudrait 10 équivalents temps pleins pour 30 résidents. On oublie. Demander à la Région wallonne de multiplier ses budgets par cinq, parce que c'est de cela qu'il est question, j'en rêve. Ce sera peut-être le cas dans quelques années, mais à court terme, on oublie. Ce n'est pas la demande en plus des structures non agréées. La demande des structures non agréées que je connais, c'est d'avoir un cadre sécurisant clair, qui permet de vivre dans la dignité, avec, éventuellement, un petit plus. C'est quoi le petit plus ? Vous l'avez dit, Madame Baudine, il ne faut pas tout faire dans les structures, il faut travailler en réseau. Ce n'est pas toujours possible.

Dans les exemples que M. Blanche a cités, ce sera plus efficient de régler en interne un contentieux à la Région comme une plaque d'immatriculation qui n'a pas été renvoyée il y a 20 ans. Pour beaucoup de choses, on peut le faire en réseau. Pour travailler en réseau, il faut que dans la structure il y ait quelqu'un qui ait écouté le résident, qui ait construit un réseau, qui prenne son téléphone, qui veille si la demande qui a été externalisée n'est pas faite à revenir à la charge. Ça, ce n'est pas un ordinateur. Ce n'est pas tombé du ciel, c'est quand même quelqu'un qui est payé pour cela.

Les 900 ou 1000 euros demandés par mois ne permettent pas de couvrir cela. Je l'affirme. Ou alors, on va renier l'essentiel. Il y a des mauvais établissements où il n'y a pas d'hygiène, où les chambres sont exiguës, où les lits ne sont pas faits et remplacés à temps, où la nourriture est infâme, parce que ce sont des personnes qui profitent peut-être, mais si, à un moment donné, les recettes sont trop courtes et que l'on vous demande en plus... C'est le propos de M. Blanche. Je ne demande pas mieux que d'avoir des contraintes en plus, notamment sur le plan social, peut-être en réseau. Alors, il faut un minimum de moyens, sinon, je n'en sortirai plus.

Le jour où l'on fermera ces structures, vous le savez mieux que quiconque – je vous regarde vous, mais c'est à la ministre que je parle –, les 3 000 résidents, parce que *Questions à la Une* a dit qu'il y a 3 000 résidents, ce sont des personnes humaines qui ont le droit au respect de la société comme tout le monde. Ce n'est pas le cas aujourd'hui, puisque ce sont des structures autonomes des pouvoirs publics qui s'en occupent comme ils peuvent, parfois en associations et chapeau bas, parfois pour gagner sa vie et c'est aussi respectable. À cet égard, je dirais qu'il y a eu un amendement pour modifier la personnalité juridique dans le texte qui vous est proposé. C'est simplement une erreur de parcours. Dans nos textes internes, il y a toujours eu la possibilité

d'être une société commerciale. Dans le texte qui a été déposé à un moment donné, j'ai mal relu, on a mis « personne morale de droit public ou sans but lucratif ». Ce n'était pas le but. L'amendement n'a pas pour but de changer l'orientation du texte, mais de revenir à l'orientation initiale.

Est-ce mauvais d'avoir des structures privées commerciales ? Je demande dans le secteur des maisons de repos que l'on ferme la moitié du secteur alors. On a besoin de tout le monde. Les 3 000 personnes, si l'on dit qu'il n'y a plus que l'associatif, et bien, vous en aurez 2 000 à la rue. Ensuite quoi ? On aura du vrai pirate alors. Le mot pirate, je ne l'accepte pas non plus. Il n'y a pas de réglementation, donc, le mot pirate est impropre. Si demain, il y a une réglementation contraignante et qui dit que sans notre autorisation d'exploiter, vous ne pouvez pas et vous aurez des amendes, voire la prison, mais vous devez être en ASBL, moi, je retire mon texte. Je n'ai pas envie que deux tiers des structures soient fermées et que 2 000 résidents sortent dans la rue et que l'on ne sache pas quoi en faire. Reste le problème – et je termine tout doucement – évoqué par M. Blanche. Quand l'on a un cas ingérable, chez vous, c'est une minorité, mais cela arrive. Vous avez cité Korsakoff, vous avez cité quelqu'un de violent avec un couteau, où va-t-il ? La question est posée, mais personne n'a la réponse ; il n'y a pas de réponse. Mais ce serait bien plus grave si l'on décidait de mal légiférer.

Je crois donc qu'il faut légiférer, que l'on a une opportunité rare, qu'il y a un relatif consensus pour le faire, qu'il faut éviter de se dire : « On va normer comme les autres secteurs » parce que ce serait la mauvaise approche, qu'il faut accompagner le secteur. Il faudra donc aller dans chaque maison, expliquer, donner du temps, donner des périodes transitoires et resserrer la vis petit à petit. Cela va vous demander – et c'est un point qui n'a pas été évoqué, mais fondamental – de renforcer vos services d'inspection. Si vous n'avez pas un service d'inspection fourni par le Gouvernement en termes de moyens budgétaires adéquats, je retire aussi ma proposition, parce que cela ne marchera pas. Vous avez besoin de personnel. Est-ce 10, 20 ou 30 personnes ? Je n'en sais rien, c'est à vous à le dire et vous devez le dire ; vous avez besoin d'un minimum de personnel pour accompagner ces structures.

Un dernier point sur le diplôme. M. Blanche est, au départ, quelqu'un qui n'a pas de diplôme pour la fonction ; il a le grand mérite, mais c'est une exception, d'avoir suivi des cours du soir d'éducateur, si je ne m'abuse, d'avoir obtenu le diplôme, spontanément, personne ne lui a demandé. Vous avez raison de dire que cela peut être aussi un autre diplôme, mais il faut un diplôme. J'ajouterais que l'on doit peut-être aussi valoriser les acquis de l'expérience. J'ai des structures propres dans un autre domaine, j'ai l'un ou l'autre directeur qui n'a aucun diplôme, mais qui a appris durant son parcours professionnel et qui est bien plus compétent que d'autres directeurs diplômés. Cette valorisation-là doit pouvoir être, à mon avis, reconnue, mais pas un blanc-seing. Celui qui n'a pas de diplôme qui demande à ce que l'on valorise son expérience, il faudra qu'il se présente, qu'il explique, qu'il passe éventuellement des examens. Je ne serais pas pour imposer, à de bons gestionnaires, un parcours universitaire d'une manière ou d'une autre ou du secondaire supérieur, si ce n'est pas adéquat. J'en resterai là, à ce stade-ci, mais ce sont plus des réactions que des questions à proprement parler.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Baudine.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - J'ai envie d'apporter quelques précisions. Quand on a réfléchi à la réglementation par rapport aux services non agréés, c'est clair que nous l'avons fait en dehors de ce qui existe déjà et qui pourrait être renforcé, s'il y avait des moyens budgétaires plus importants. Je ne dis pas qu'il faut créer de nouvelles structures et que c'est la panacée. Pour moi, c'est peut-être un chaînon manquant, en disant qu'il y a des gens qui n'ont pas envie de se retrouver dans les structures, certains qui viennent dans les structures « pirates » simplement parce qu'ils ne veulent pas autre chose. Mais attention, ne jetons pas le bébé avec l'eau du bain, il y a toute une série de structures qui existent et qui sont nécessaires. Je crois que l'on n'a probablement pas assez de services d'initiatives d'habitations protégées, sûrement pas assez de services d'accompagnement. Ici, je voyais plus les services « pirates » comme un logement avec un minimum d'accompagnement. Donc, quelque chose de résiduaire par rapport aux maisons de soins psychiatriques, initiatives d'habitations protégées ou d'autres services communautaires.

Je ne dis pas qu'il faut subventionner ceux-ci sans avoir pensé le refinancement global du secteur. C'est pour cela que j'avais commencé, en disant à Mme la Ministre : « Il est bien évident que si vous voulez nous donner plus de services agréés, nous serons totalement d'accord ». Je le vois donc plus de façon résiduaire.

Si l'on dit que l'on donne du subventionnement ici, alors il faut commencer à réfléchir aussi en disant : « Dans le paysage global des structures d'accueil actuelles, des personnes en difficultés sociales, où les situe-t-on ? » Il ne faudrait pas que ces services-là deviennent des services où l'on mette tout le monde parce que, finalement, on va recevoir un subventionnement et donc, on va faire une structure et on est repartis dans la même problématique.

Vous disiez que sans subventionnement, ce n'est pas possible, mais je pense que M. Blanche le fait.

(Réaction de M. Drèze)

Alors, dans ce cas-là, gardons les structures que l'on a. Je n'arrive pas à comprendre. Je suis allée visiter la

structure Eben-Ezer à Tertre qui est une structure qui a une trentaine de personnes, qui est vraiment extraordinaire. C'est vraiment un bon pirate. Des parents m'avaient dit : « Vous devez le visiter, c'est vraiment un bon pirate ». Je suis donc allée à une soirée, je suis allée voir de bons pirates, effectivement, il y a des personnes souffrant d'autisme, des personnes avec des problématiques de santé mentale, un public très varié. Chacun a une chambre individuelle, une cuisine commune pour ceux qui le désirent, des activités à l'extérieur, médecin à l'extérieur. C'était donc faisable. Le gestionnaire a une trentaine de personnes, il m'a dit : « Avec ce que je demande aux gens, j'ai en réalité deux équivalents temps plein », mais il faisait le travail de réseautage, c'est tout. Et la nuit, les gens dorment, parce que ce ne sont pas des personnes qui ont besoin d'un accompagnement de nuit, comme on trouverait en maisons de soins psychiatriques ou dans des services d'accueil et d'hébergement chez nous.

Soyons donc attentifs à ne pas recréer ce qui existe déjà, sinon, pour moi, cela ne sert à rien ; ce n'est qu'un système de plus et c'est un peu contradictoire avec ce que l'on a dit ce midi. Simplifions, simplifions.

M. Drèze (cdH). - Il y a 3 000 personnes pour qui on n'a pas de place. Mme la Ministre et le Gouvernement n'ont pas le budget pour augmenter par cinq le budget actuel, c'est le point de départ.

Deuxièmement, comme il y a un grand manque de places, certaines structures agréées ont la capacité de se spécialiser et de choisir parfois des publics un peu moins difficiles. Parfois, j'essaie de mettre des nuances. Dans les SHNA, on ramasse tout le reste. Elles aussi se spécialisent ; dans les SHNA, certaines ont des publics plus faciles et d'autres des publics très difficiles.

Je suis allé à Vottem – c'est par hasard, mais l'image est forte – juste en face du centre fermé de Vottem pour les réfugiés. Une structure qui était à Liège et quand l'étau s'est resserré à Liège, parce que leur bâtiment était insalubre, ils sont allés à Vottem, ils ont construit un nouveau bâtiment remarquable. Ce sont tous des cas extrêmement lourds qui ne savent même pas, vous m'entendez bien, s'asseoir sur une chaise. Ils sont donc par terre, mais avec de l'encadrement. Croyez-vous que c'est facile à gérer et qu'il suffit de... ? Je vous parle à vous, mais je parle à l'ensemble de la commission. Croyez-vous que l'on sait faire un travail social sans aucune aide extérieure, que l'on sait tout régler en interne ? Ils règlent déjà beaucoup en interne.

(Réaction de Mme Baudine)

Elles sont exclues des hôpitaux psychiatriques, Madame Baudine.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Effectivement, c'est la problématique du Psy 107 qui dit que les gens doivent sortir de l'hôpital psychiatrique. On n'a pas prévu de période transitoire.

M. Drèze (cdH). - C'est la réalité.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Ce n'est pas pour autant que nous devons dire : « Puisque c'est comme cela, on va permettre... ».

M. Drèze (cdH). - Qui doit s'en occuper ? La France ? On va envoyer nos Belges en France ? Ils sont plus malins que nous.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Je vous ferai remarquer que les Français paient et cela fait de l'emploi en Wallonie. N'oublions quand même pas que cela fait autant d'emplois que de personnes handicapées accueillies.

M. Drèze (cdH). - Vous comprenez mon propos.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Bien sûr. Ce que je veux dire, c'est qu'il faut faire attention. Ce n'est pas parce que l'on manque de place que l'on ne doit pas se dire, à un moment donné, qu'il faudrait créer trois, quatre ou cinq structures pour accueillir des personnes aussi lourdement handicapées ou avec problématiques psychiatriques. Cela vaut la peine. Pour moi, il ne faut pas se dire que l'on n'a pas les moyens, donc on va réglementer des services non agréés et on va permettre cela. Il faut pouvoir dire à un moment donné qu'il nous manque deux ou trois services, deux ou trois maisons de soins psychiatriques, oui, parce que ces personnes ont droit à cela. Et garder les structures.

Pour moi, les structures non agréées, donc transformées en structures agréées pour un public qui est plus un public qui a besoin d'un filet de sécurité, mais qui est quand même capable d'autonomie. Les personnes dont vous parlez, pour moi, elles n'ont pas leur place dans un service comme cela ; elles ont leur place dans un service d'accueil et d'hébergement chez nous, dans une maison de soins psychiatriques ou dans ces structures de double diagnostic comme on en a, parce que ce sont des personnes qui ont besoin d'un encadrement important qui ne sera pas prévu dans les SHNA, même transformées, et en plus avec un personnel qui a besoin d'être en formation continuée et dans des systèmes d'intervision. Le travail est tellement lourd que si l'on ne prévoit pas des intervisions avec les hôpitaux et entre personnes cautionnées par ce genre de métier, ils ne tiendront pas. C'est beaucoup trop lourd. Et vraiment, dans les conventions nominatives, on trouve des places dans des services « double diagnostic » qui font un travail remarquable, mais, objectivement, je ne sais pas comment ils tiennent toute leur vie à faire ce travail. M. Feys pourrait certainement en parler mieux que moi, ce sont des gens qui sont vraiment dans des conditions de travail où ils sont contents quand ils arrivent à arracher un jour un sourire d'une personne. Ne croyons pas que les SHNA vont

s'occuper de cela, surtout pas. Ces personnes doivent rester dans les structures plus lourdes, des structures avec un encadrement plus lourd. Il faut que les SHNA transformées soient des lieux de vie pour des personnes avec un minimum d'autonomie et que l'on travaille en réseau. Ce qui, à mon avis, est quelque chose pour un public mixte, qui n'a pas nécessairement envie de se retrouver avec un projet de vie, comme on en impose dans le handicap et la santé mentale, mais simplement qui a besoin de pouvoir vivre. Donc, attention.

M. Drèze (cdH). - Dans votre vision, vous assumez le fait qu'il restera alors de vraies maisons pirates avec ceux qui ne rentrent pas dans les structures que vous avez en tête.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - Dans nos visions, on fera ce que l'on fait déjà depuis plusieurs années. Je crois qu'un budget « cas prioritaires » a été dégagé. Chaque année, on dégage du budget supplémentaire.

Il est vrai que l'on aimerait en avoir plus pour placer plus facilement les personnes dans des structures, mais les cas les plus lourds sont pris en charge comme cela. Ceux-là, ils en ont besoin, ils y ont droit et l'on doit faire en sorte, la société doit faire en sorte, que cela soit possible.

Ne les mettons pas dans les SHNA. Cela ne va pas. C'est mauvais pour eux, c'est mauvais pour le personnel, c'est mauvais pour tout le monde.

C'est mon avis personnel, en tout cas, mais c'est un peu ambitieux.

Mme la Présidente. - Chers collègues, le débat est particulièrement intéressant, mais on a auditionné beaucoup de personnes. Ce serait peut-être bien de diversifier les questions, du moins les prises de parole, sans vouloir couper une discussion très intéressante – loin de là –, mais c'est pour permettre à tout un chacun de s'exprimer.

Monsieur Drèze, vous avez peut-être d'autres interventions par rapport à d'autres personnes ou puis-je céder la parole aux collègues ? C'est vous qui choisissez.

(Réaction de M. Drèze)

Y a-t-il des demandes d'intervention, d'abord, de la part des collègues ? J'imagine que oui.

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Oui, bien sûr qu'il y a des interventions.

Tout d'abord, je voudrais remercier tous ceux qui ont pris la parole au cours de cette après-midi. Les exposés étaient tous extrêmement riches et parfois très précis. Cela alimente donc très bien la réflexion.

Ce que nous en retenons, c'est qu'il y a énormément d'interrogations. La première étant que quant à ce fameux cadastre – 46, 50, bref on ne sait jamais combien de personnes exactement ; on nous dit 3 000, mais cela ce n'est pas vraiment vérifié non plus – la difficulté est de cerner à qui l'on s'adresse. À partir du moment où l'on aura bien cerné le public cible, indubitablement, il rentrera dans une des institutions agréées – ou qui pourraient, demain, être agréées, le cas échéant – si des moyens complémentaires y étaient octroyés.

Jusqu'à aujourd'hui, je pense que la vraie question, plutôt qu'un texte qui met des mots sur des questions d'encadrement, est la question des moyens. Je crois que l'on est tous d'accord sur ce point, que l'on devrait pouvoir tirer vers le haut toutes les structures pour qu'elles puissent bénéficier du personnel nécessaire et adéquat et que la solution intelligente que l'on trouve aujourd'hui est, évidemment, de faire fonctionner en réseau et d'aller chercher les ressources là où elles se trouvent.

C'est ce qui était expliqué tout à l'heure, me semble-t-il.

Mais, arriver avec un texte qui encadre sans, derrière, octroyer les moyens nécessaires en termes humains, matériels, parfois même en termes d'infrastructure, on aura complètement loupé l'objectif.

J'ai une question qui est aussi fondamentale : ici, il semble que l'on veuille créer un cadre pour agréer des structures light, des structures un peu fourre-tout. Elles visent un public très large, des personnes en difficulté sociale, terme un peu pudique pour dire les personnes avec des troubles de santé mentale, des doubles diagnostiques avec des situations de handicap ou parfois même, simplement l'âge et toutes les difficultés de vie que ces personnes ont pu rencontrer.

On semble vouloir faire un texte pour alléger les normes. Il faut qu'il y en ait, mais pas de trop, parce que lorsque l'on en met de trop, cela coûte cher. C'est un petit peu cela que j'entends ici autour de la table.

Quelle est alors la cohérence avec la volonté ministérielle de vouloir imposer un texte avec des normes beaucoup plus strictes pour l'accueil des personnes handicapées françaises dans les structures agréées, mais non subventionnées ? À la fois, d'un côté, pour les personnes handicapées françaises, on va renforcer les normes. On ne peut pas non plus prévoir de budget pour cela, mais on va les renforcer.

D'autre part, on va les abaisser, les revoir à la baisse pour les personnes qui, chez nous, rencontrent des difficultés d'ordre social, sans vraiment définir le terme.

Je pense qu'il y a une contradiction dans la législation aujourd'hui sur la volonté recherchée par ces deux textes.

Je crois donc qu'il faudra construire un peu plus de cohérence dans le cheminement qui est le nôtre sur cette réflexion. J'ai bien peur que la proposition de texte qui est sur la table aujourd'hui soit un peu l'arbre qui cache la forêt de cette précarité psychosociale qui est une vraie réalité. Il ne faut pas la cacher. Je ne voudrais pas que l'on se trompe d'objectif et surtout qu'on loupe notre volonté d'essayer d'héberger, d'accueillir ces personnes avec un maximum de dignité, malgré les moyens qui nous manquent toujours pour cela.

J'ai beaucoup apprécié l'analyse détaillée réalisée par la Fédération des CPAS sur toute une série de questions très techniques, sur la territorialité, notamment. C'est quelque chose qui n'est pas non plus en notre capacité, en notre compétence, sur la question qui était posée pour revoir la loi de 1965.

Sur la question de la participation financière, je pense aussi qu'il faut pouvoir limiter ou, en tout cas, contrôler. Il y avait des propositions sur la table qui ont été faites en termes de contrôle. Pourquoi ne pas imaginer quelque chose un peu dans le style des maisons de repos ? À tout le moins, je crois que l'on doit vraiment aller plus loin. Je crois que c'est une réalité pour éviter la marchandisation des services.

Je suis d'accord avec vous, Monsieur Drèze. Ce n'est pas parce que l'on est dans un système commercial que c'est nécessairement mauvais. Par contre, il faut, là aussi, essayer de cadrer et de contrôler. Pour cela, on revient à la question de départ : quels sont les moyens qui sont octroyés ? Pourquoi cadrerait-on au niveau commercial sans avoir en retour un financement ? Que donne le pouvoir public par rapport au fait que le commercial, le privé, lui, se plie à des règles, à des normes et donne quoi en retour ?

Il faut vraiment avoir cette réflexion d'équilibre. Je pense que lorsque l'on construit quelque chose, il faut toujours essayer de le faire de manière équilibrée.

Une réflexion qui m'a également beaucoup interpellée, c'est sur le projet individuel des personnes. J'aimais bien l'expression qui avait été utilisée de s'interroger sur la capacité de la personne à adhérer à son propre projet de vie. Je crois que c'est quelque chose de fondamental. Lorsque l'on construit une législation, il faut aussi réfléchir sur le public auquel on s'adresse, sur un maximum d'autonomie lorsqu'il y en a et de pouvoir la rendre à la personne.

J'aimerais que l'on avance un peu sur la question des publics cibles, de mieux les définir. Je crois que c'étaient aussi des questions dans les diapositives.

Sur la question de la marchandisation de la mission, bien entendu. Je crois que les pouvoirs publics doivent avoir la main et doivent pouvoir contrôler. Mais, qu'en est-il du retour ?

Plus fondamentalement, il faut inévitablement essayer de faire en sorte que ces institutions – que l'on utilise le terme « pirate » ou pas, peu importe –, demain, si elles le souhaitent, si elles veulent être normées et cadrées, s'inscrivent dans un schéma qui leur permette d'intégrer les institutions qui sont reconnues, agréées et pour lesquelles demain, on essaiera de déployer des moyens complémentaires.

Selon moi, c'est la réflexion que l'on doit avoir jusqu'à présent. Ce texte doit donc encore être amélioré à la lumière des exposés que nous avons entendus aujourd'hui.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). - Je voulais également remercier les différents orateurs de cet après-midi pour les exposés, comme mes collègues l'on dit, très enrichissants, très passionnants sur une problématique qui interpelle vraiment et qui pose encore pas mal de questions, comme ma collègue, Mme Tillieux, le disait, qui sont en suspens.

Aujourd'hui, c'est une matière que je « découvre » et je me suis récemment penchée sur la problématique.

Je pense qu'il faut légiférer. Pour cela, je suis tout à fait d'accord. Je suis d'accord avec un texte qui part d'une bonne intention. Mais, comme je l'ai dit, pas mal de questions restent en suspens. Il y a également le cadre budgétaire, cela, il n'y a rien à faire, c'est là, c'est présent et on ne peut donc l'oublier.

Je pense qu'il faut vraiment venir avec des propositions les plus adéquates possible.

Pour ma part, j'aimerais digérer un tout petit peu, relire un peu vraiment tous les exposés de cette après-midi parce que c'est une matière qui est également complexe, malgré tout, qui est très interpellante.

J'avais simplement deux petites questions. On parlait en début d'exposé, cette après-midi, de deux états des lieux, sur la liste exhaustive des services en Wallonie et sur l'état des lieux des logements.

J'aurais donc voulu savoir, Madame la Ministre, où nous en étions. Y a-t-il déjà eu une ébauche, un début de travail, sur cet état des lieux des logements, sur cette liste exhaustive ?

(Réaction d'un intervenant)

Oui, oui et du logement.

C'était la première question. C'est vrai qu'il y a un sujet très complexe. On a parlé également de

responsabilité, c'est Mme Baudine, du bourgmestre. C'est une responsabilité énorme. J'attends donc également d'avoir l'avis qui a été demandé au bourgmestre de Crisnée. Là, je m'adresse à Mme la Présidente.

(Réaction d'un intervenant)

Mme la Présidente. - On l'aura dans la semaine, c'est ce qui nous a été dit.

Mme Durenne (MR). - C'est important également puisque cela a quand même été souligné à plusieurs reprises ici dans cette commission.

J'ai également entendu – je ne sais plus de quel orateur – que l'on avait cité le nom de M. Nicolas Bernard, qui vient de la Faculté de droit de Saint-Louis, sur la responsabilité sur les services qui perdent leur agrément. Cela aurait pu aussi être vraiment très intéressant d'entendre ce monsieur, mais comme je le dis, c'est un sujet très vaste avec énormément de questions. Je pense donc que l'on peut recommencer toute une série d'auditions qui seront aussi enrichissantes que celles que nous avons entendues aujourd'hui.

C'est donc pour cela, je pense, qu'il faut prendre le temps, se poser et relire tout ce qui a été dit aujourd'hui avant de légiférer.

M. le Président. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - Je vais être très courte, Madame la Présidente. À mon tour, je remercie l'ensemble des intervenants. C'était effectivement très riche.

On a un peu l'impression que l'on tend vers ce qui est déjà en place vis-à-vis des maisons d'enfants privées et des maisons des résidences services agréés, mais pas subventionnées.

Sauf que pour celles-ci – les maisons d'enfants privées et les résidences services –, il est demandé un prix de pension ou, en tout cas, un prix de prestations plus élevé. Ils les réclament, ils les ont, ils les reçoivent.

J'ai entendu le témoignage du gérant de la Villa blanche. Lorsque l'on voit, effectivement, le prix d'hébergement réclamé, ce n'est pas possible.

L'agrément, bien sûr, mais il faut avoir à ce moment-là les moyens de mettre cet agrément-là en place et manifestement, ce n'est pas le cas.

Je pense que c'est vrai que l'on devrait tendre vers la même situation, mais avez-vous effectivement les moyens de mettre en œuvre cet agrément ? C'est toute la question, me semble-t-il.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Blanche.

M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « La Villa blanche ». - Il est clair que j'ai respecté pendant plusieurs années l'arrêté communal qui encadrait nos types de structures. Maintenant, si l'idée est de monter en qualité, là, il est évident que nous avons besoin de subsides.

Le type d'encadrement que l'on nous demandait à l'époque était possible, mais aujourd'hui, le type de bénéficiaire que l'on nous oriente devient de plus en plus difficile à gérer. Si je veux augmenter la qualité d'encadrement, c'est clair que quelque part, il y aura un problème de financement.

Maintenant, je dois quand même dire que c'est assez simple d'aller vérifier. La Villa blanche est une société commerciale qui fait également des bénéfices, au risque de choquer. Mais, c'est le cas.

Maintenant, les investissements sont consentis régulièrement. On parlait de bâtiments. Les bâtiments ne sont vraiment pas simples. Vous avez parlé d'implantations dans d'anciennes maisons de repos, c'est notre cas. En ville, pourquoi ? Parce que c'est aussi très agréable pour les bénéficiaires.

Nous avons affaire à des bénéficiaires qui ont besoin d'une vie sociale qu'ils rencontrent en étant en plein cœur du quartier du Longdoz pour parler à ceux qui connaissent un peu Liège.

Mais, il est clair que les sous sont là et font partie de la problématique.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. – Juste une petite précision : il y a déjà une réglementation pour les services agréés non subventionnés qui prévoit un encadrement d'un pour quatre, en gros.

Si l'échevin voulait se mettre en ordre, il pourrait le faire, mais, là, effectivement, pour une maison de 80 personnes, cela voudrait dire 20 équivalents temps plein et il en a 14.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Une question pratique : le PowerPoint qui nous a été proposé pour l'AViQ est différent de la présentation que nous avons eue. Pouvons-nous obtenir la présentation qui a été faite en commission ?

Mme la Présidente. - Elle est envoyée à l'instant.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ. - On ne l'a transmis que ce midi.

Mme la Présidente. - C'est envoyé à l'instant, vous pouvez en disposer sur la plateforme.

Chers collègues, y a-t-il d'autres demandes d'interventions ?

La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Pour l'instant, on est sur un chemin, je pense, pour arriver à avoir un texte.

Pour être d'abord très claire, je pense qu'effectivement, il faut légiférer.

Deuxième chose sur laquelle je veux être très claire, c'est qu'il n'est pas question de légiférer en manière telle que ce modèle soit demain un refuge pour que d'autres types d'accueil se réfugient dans ce sous-modèle – lorsque je dis sous-modèle, je vais expliquer ce que j'entends par cela et je ne souhaite pas que quelqu'un le prenne mal – et que ce serait une manière d'échapper aux réglementations, une manière d'échapper à l'encadrement, une manière d'échapper à la qualité.

Il est donc très clair que dans ma volonté politique, la réglementation doit être une réglementation résiduelle, c'est-à-dire qui vient lorsque les institutions ne peuvent pas relever d'une autre réglementation du CWAS.

Pour moi, je suis bien clair, il faut d'abord affecter tout moyen supplémentaire au financement, au subventionnement de ceux qui sont ailleurs dans le CWAS.

Par conséquent, comme on le fait depuis de nombreuses années, non seulement dans le cadre de plans de construction, de moyens de construction, cela fait deux ou trois ans que l'on mobilise les réserves par exemple de l'ancienne AWIPH pour faire des plans de construction de nouvelles institutions d'accueil de personnes handicapées.

On a renforcé fortement les budgets pour les cas prioritaires, et cetera. Cette démarche doit se poursuivre. Elle est pour moi la démarche première.

De la même manière, on doit avoir, pour tout ce qui relève de la santé mentale et en particulier des services de santé mentale, une réflexion, dans le cadre du transfert de compétence, sur la meilleure manière à la fois de les subventionner, à la fois de simplifier leur vie parce que pour avoir, comme certains d'entre vous, un passé fédéral, il y a une lourdeur administrative dans ce type de prise en charge qui fait qu'il y a une déperdition d'énergie par rapport aux moyens à mettre dans le réseau et dans le terrain.

Voilà donc des chantiers qui me paraissent être des chantiers que je ne compte pas négliger au profit de celui-ci. Pour cela, je veux être très claire.

Pour moi, pour celui-ci, on doit avancer, on doit légiférer pour permettre, premièrement, un encadrement et surtout aller visiter, inspecter les lieux et donc permettre à ceux de qui cela relève en responsabilité – c'est-à-dire aux bourgmestres – de faire fermer de certains lieux.

Nous n'avions évidemment pas, ici, cette après-midi, des représentants de lieux à fermer. Mais, en attendant, il y a des lieux à fermer.

Par contre, je ne suis pas d'accord, je ne permettrai pas que l'on passe par cette porte résiduelle pour couvrir des projets qui relèveraient d'autres types de législation.

Par ailleurs, puisque cela revient évidemment, vous comprendrez que ma priorité politique est d'abord de renforcer les moyens pour ce qui est agréé, subventionné et donc de renforcer les places là où c'est nécessaire. Si, après cela, il devait rester des moyens, on pourrait alors envisager une couverture de subvention.

Ce n'est pas parce qu'il y aura agrément qu'il y aura subvention. Je ne ferme pas la porte à la subvention ; je dis simplement que, pour moi, donner des subventions serait mettre le doigt dans un engrenage, privilégier un type d'accueil qui, à mon sens, doit être résiduel.

J'estime qu'il doit venir en queue dans le CWASS ; pourquoi ? C'est parce qu'il prend – j'en suis bien consciente – un certain nombre de cas et, en particulier, de cas en difficulté sociale et de santé mentale. C'est la raison pour laquelle il doit venir quasiment de manière transversale aux différentes matières et non dans une matière qui relève du handicap ou dans une matière qui relève de la santé mentale, ou encore dans une matière qui relève de l'action sociale en tant que telle. D'où l'intérêt de ce positionnement dans le CWASS.

Ce sera peut-être plus difficile à lire, mais peu importe que cela le soit si, au moins, cela ne vient pas perturber ce que nous avons construit les uns et les autres – chacun à son tour, lorsqu'il était en responsabilité – c'est-à-dire une professionnalisation, une sécurisation et une qualité de l'accueil en santé mentale dans le handicap et dans les autres types d'action sociale. C'est une forme de hiérarchie – et pas des normes – dans le cadre de cette problématique. Cela n'empêche qu'il est grand temps de légiférer, d'inspecter, de prendre ses responsabilités pour fermer quand c'est nécessaire.

Mme la Présidente. - La parole est à M. Drèze.

M. Drèze (cdH). - Je voudrais juste demander à M. Blanche s'il peut nous dire brièvement – il l'a déjà fait en partie – quelles sont les missions qu'il sait externaliser et qu'il est parfois obligé d'externaliser. Par exemple, les soins médicaux, vous les externalisez. Et quelles sont les missions pour lesquelles c'est un peu plus difficile ? Par exemple sur l'accompagnement social, je n'ai pas la réponse. C'est une question ouverte.

Est-ce quelque chose de facile ou de difficile ? Y a-t-il du répondant ou non à ce niveau ou au niveau d'autres missions externalisées ?

M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « La Villa blanche ». - C'est une question assez difficile, dans le sens où externaliser des soins à domicile, c'est assez simple puisqu'il y a des propositions qui viennent de partout. Trouver un médecin, cela devient déjà beaucoup plus compliqué parce que les médecins traitants ne sont pas forcément demandeurs ou preneurs. C'est une population qui pose problème, qui demande des visites régulières. Certains bénéficiaires, s'ils le pouvaient, verraient un médecin tous les jours, matin et soir. Cela pourrait les rassurer.

En termes d'accompagnement social, ce n'est pas évident non plus, dans le sens où la plupart des services sont débordés. Ils sont tous à la peine, ils courent tous après le temps, derrière les sous. C'est extrêmement compliqué d'orienter un bénéficiaire vers un centre de jour. Les listes d'attente sont énormes. Les exigences d'entrée sont colossales. Un bénéficiaire qui, après un certain temps et un certain travail, peut postuler et prétendre à une habitation protégée, va avoir un délai de 6 à 12 mois pour obtenir son habitation protégée. Ce n'est pas sans poser problème. La personne qui doit se projeter dans une semaine, c'est déjà difficile ; dans un mois, c'est plus compliqué ; dans six mois à un an, c'est quasi impossible. Ce n'est vraiment pas facile de travailler en réseau.

Maintenant, ce n'est pas parce que ce n'est pas facile que c'est impossible. On a quand même la chance d'avoir de bons contacts avec le CPAS de Liège, notamment, avec quelques centres d'activités de jour. On a un bon répondant de la part surtout des services sociaux qui nous ont présenté la personne. On sait avoir un feed-back et un échange bien souvent. Même si la personne n'est plus hospitalisée, on peut encore trouver un soutien auprès du psychiatre, le cas échéant, auprès de l'assistant social qui nous a présenté le bénéficiaire. Mais ce n'est pas évident. On voit vraiment que tout le secteur est saturé. Ai-je répondu à votre question ?

Mme la Présidente. - Merci, Monsieur Blanche.

Y a-t-il d'autres demandes d'interventions ? Je n'en vois pas. Je vous propose de terminer nos travaux ici, remercier, au nom de tous les membres de cette commission, les personnes qui sont venues témoigner de leur expérience, qui ont eu la patience d'attendre nos travaux et qui nous ont témoigné avec beaucoup de passion leur métier et leur travail. Merci à vous pour vos témoignages et merci à vous, chers collègues, pour avoir participé à ces auditions. Nul doute que nous reviendrons sur le sujet très prochainement. On a entendu mes collègues s'exprimer de la sorte. Merci à vous, passez une bonne soirée.

Confiance au président et au rapporteur

Mme la Présidente. - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LA PRÉCARITÉ DES SENIORS ET LES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES POUR L'ACCÈS AUX MAISONS DE REPOS »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la précarité des seniors et les difficultés financières pour l'accès aux maisons de repos ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Ministre, selon une récente étude de Solidaris, plus de la moitié des personnes âgées ne disposent pas de revenus suffisants pour couvrir le coût d'un séjour en maison de repos ; ce qui nous rapproche un peu de toute la discussion que nous venons d'avoir.

Dans l'étude, l'on apprend que le coût moyen d'un séjour en maison de repos s'élève à 1 562 euros par mois, pour un revenu total moyen de 1 353 euros chez les personnes âgées. De nombreux débats, au sein de cette commission, nous ont permis d'entrevoir vos intentions en matière de réforme du secteur des maisons de repos. Vous annonciez, notamment, le dépôt d'une nouvelle note-cadre permettant de répondre aux engagements repris dans la DPR.

Les constats dressés par Solidaris renforcent nos craintes concernant l'accès financier des personnes âgées aux institutions avec, in fine, un report des charges sur les CPAS, lorsque ces seniors ne peuvent subvenir, seuls, aux coûts d'hébergement. L'ouverture au secteur privé n'est pas également de nature à nous rassurer concernant une future marchandisation du secteur, entraînant un accès encore plus difficile pour les ménages avec les bas revenus.

La note-cadre annoncée, précédemment, a-t-elle été soumise au Gouvernement ? Dans l'affirmative, pourriez-vous dresser les différentes mesures que vous envisagez pour ce secteur ? Confirmez-vous qu'une grille tarifaire, telle qu'envisagée dans la note de votre prédécesseur, est toujours d'actualité ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, malgré des différences de méthodologie – puisque vous citiez l'étude de Solidaris, je vais reprendre quelques éléments de celle-ci – pour le cas où cela vous intéresserait, j'ai un tableau comparatif des différents prix et des prix moyens, et cetera, pour les différentes Régions.

Ce tableau, que je peux vous transmettre, nous montre qu'en réalité, pour l'ensemble de la Wallonie, le prix mensuel d'hébergement varie entre 998 et 1 528 euros par mois. L'utilisation de la moyenne, comme outil de comparaison, n'est donc pas la plus pertinente ; cela faisait plutôt partie de la question de M. Puget, je vais donc continuer sur vos propres questions. Elles étaient tellement semblables, tout en étant un tout petit peu différentes toutes les trois, que la réponse est difficile à resérier.

En ce qui concerne ma volonté de redéposer la note comme l'avait fait et suggéré mon prédécesseur, je peux donc vous affirmer que, oui, je compte redéposer cette note qui comprendra, comme c'était le cas d'ailleurs dans la note-cadre de mon prédécesseur, une réglementation au niveau des prix, une volonté d'avoir un prix d'hébergement et d'accueil pratiqué avec un *all-in* – c'est aussi préconisé dans l'étude de Solidaris –, dans ce cadre-là, d'avoir une hausse limitée et réglementée, comme c'était déjà le cas dans la législation précédente.

Excusez-moi, mais je m'éloigne tellement de la réponse que, pour pouvoir ne répondre qu'à votre question, je me demandais s'il y avait encore une autre sous-question que celle-là. Vous pouvez me rafraîchir la mémoire ou je relis votre question.

Mme Tillieux (PS). - Les questions étaient les suivantes : la note-cadre a-t-elle été déposée au Gouvernement ? Si oui, quelles mesures envisagez-vous pour le secteur ? La grille de la question tarifaire est-elle toujours d'actualité ?

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Je reviens donc à cela. La note-cadre sera déposée dans les prochaines semaines au Gouvernement. La grille tarifaire sera bien d'actualité avec un prix *all-in*, avec des réglementations pour cadrer les prix et pour cadrer les augmentations de prix possibles.

Comme ma volonté est de revoir le mode de subventionnement de la construction des maisons de repos, en parallèle à ce que nous avons fait pour les hôpitaux, cela veut dire qu'il y aura une forme intégrée dans le prix de journée, une partie aussi pour couvrir la construction. Ce qui sera aussi une manière de cadrer le prix, dès l'entame de l'ouverture de nouvelles maisons de repos.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - Madame la Présidente, j'étais occupée à poser une question chez M. Di Antonio. Simplement, par correction, attendre une minute alors que mes affaires sont encore ici n'aurait pas été indécent, me semble-t-il. Il y a d'autres parlementaires qui étaient là aussi pour poser leurs questions. Je trouve un peu dommage, alors que je suis là depuis le début de la commission, de ne même pas avoir fait sonner mon téléphone pour me dire : « Voilà ta question ».

Mme la Présidente. - J'ai demandé aux collaborateurs du cdH encore présents, demandez aux collègues qui sont là, de le faire.

Mme Salvi (cdH). - Il y a beaucoup de parlementaires qui étaient là et je trouve cela très dommage. J'aimerais donc que l'ensemble de ma question soit repris in extenso dans le rapport parlementaire.

Mme la Présidente. - Désolée, là-dessus, on est dans une question de procédure. La difficulté est – il n'y a pas de souci, en général, je fais toujours en sorte que les parlementaires puissent poser leur question ; je sais ce que c'est de passer d'une commission à une autre – qu'il se trouve que votre question était jointe à celle de deux autres parlementaires.

(Réaction de Mme Salvi)

Ce que l'on a fait, l'on a demandé aux collaborateurs présents de vous appeler et, apparemment, cela n'a pas été fait. Il reste encore tout le monde au moment où vous n'étiez pas là.

(Réaction de Mme Salvi)

Je veux bien tergiverser. Combien de fois ne m'a-t-on pas dit : « Le règlement, c'est le règlement » ? J'ai fait preuve de correction, les collègues sont là pour en témoigner, en demandant aux personnes de vous prévenir. Si jamais, il n'y a pas eu le suivi dans votre groupe, vous ne pouvez pas me l'imputer. J'ai demandé à Mme Tillieux de développer sa question lentement en vous attendant. Vous avez été absente de quelques secondes, cela arrive à tout le monde, et Mme Tillieux a développé sa question. Malheureusement, c'est le règlement. ; de temps en temps, il ne nous est pas favorable, mais ce n'est pas pour autant qu'il faut crier sur les gens présents, en disant qu'ils font preuve

d'incorrection. L'application du règlement, c'est peut-être parfois juste l'application du règlement.

Mme Salvi (cdH). - Excusez-moi, Madame la Présidente,

réagir en tant que parlementaire, cela fait aussi partie du jeu.

Mme la Présidente. - Je ne dis pas que vous ne pouvez pas réagir.

Mme Salvi (cdH). - Que vous n'appréciez pas, en tant que présidente, mes propos, je vous le concède, mais je dis simplement qu'en général, quand on est au début des questions, vu le nombre de questions et le fait que la commission a commencé à 13 heures 30 – mes affaires sont là – je pense que juste attendre deux minutes, le fait que je puisse aller d'une commission à une autre, c'était juste une question de correction.

Que vous ne partagiez pas, j'entends bien.

Mme la Présidente. - Vous vous exprimez. J'ai aussi le droit de m'exprimer et de dire que je ne suis pas d'accord avec vous, un point c'est tout. C'est le principe d'un débat.

Mme Salvi (cdH). - Je pense simplement qu'en tant que présidente vous devez rester au-dessus du jeu, Madame la Présidente.

Mme Tillieux (PS). - Si vos pouviez faire la même réflexion à des membres de votre groupe qui exercent exactement de la même manière ; peu importe, l'ordre du jour, c'est l'ordre du jour et l'on ne déroge pas à la règle. C'est juste le message à faire passer au niveau de la Conférence des présidents pour faire changer l'ordre du jour quand un parlementaire n'est pas en séance.

(Réaction de Mme Salvi)

(Réaction de Mme la Présidente)

Mme Salvi (cdH). - Jusqu'il y a quelques mois, cela ne se passait pas de cette façon-là.

Mme la Présidente. - Si c'est possible d'arrêter, Mesdames. C'est juste une question de règlement, que ma manière de présider ne convienne pas à Mme Salvi, elle en fait part, c'est dans les annales de la commission, ce sera écrit noir sur blanc. Vous serez ainsi heureuse que ce soit le cas.

Je me permets maintenant, en tant que présidente de cette commission, parce que c'est encore ce que je suis, de vous demander d'arrêter vos commentaires et de céder la parole à Mme Tillieux qui, elle, était là pour développer sa question.

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Effectivement, à un moment donné, *dura lex, sed lex*.

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LA PRÉCARITÉ DES SENIORS ET LES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES POUR L'ACCÈS AUX MAISONS DE REPOS »

(Suite)

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Pour revenir à la question des maisons de repos, le prix des maisons de repos est aujourd'hui parfois extrêmement interpellant et les pensions moyennes ne sont vraiment pas suffisantes pour payer le prix de l'hébergement, a fortiori si c'est un couple qui doit entrer ou résider dans une maison de repos.

Il faut donc plus de transparence, plus de contrôle au niveau des prix. Il y a urgence sur le point, mais, il ne faut pas se leurrer, les prix ne diminueront pas, a fortiori si vous comptez y imputer également une part pour les constructions ou, en tout cas, les rénovations.

(Réaction de Mme la Ministre Greoli)

J'ai mal compris, alors. J'ai eu l'impression que vous alliez comptabiliser dans le prix un volant pour permettre...

(Réaction de Mme la Ministre Greoli)

D'accord, cela c'est bien. Je pensais que c'était dans le cadre du prix réclamé au résident.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Je vais le dire au micro, ce sera mieux. Ce n'est pas augmenter la possibilité de prix, c'est dans le subside du prix de journée, intégrer la couverture du montant de construction.

Mme Tillieux (PS). - Comme je vous interpellais sur le prix et le coût pour le résident, j'avais interprété.

D'où peut-être aussi l'intérêt que l'assurance autonomie intervienne dans le cadre du prix des maisons de repos. Toute la question reste encore ouverte.

QUESTION ORALE DE MME WARZÉE-CAVERENNE À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LE PHÉNOMÈNE DE NON-RECOURS AUX DROITS EN MATIÈRE D'ALLOCATIONS FAMILIALES »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le phénomène de non-recours aux droits en matière d'allocations familiales ».

La parole est à Mme Warzée-Caverenne pour poser sa question.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Madame la Ministre, dans une étude publiée le 24 novembre 2017 par FAMIFED, nous apprenons qu'entre 5 000 et 11 000 enfants de moins de 18 ans, domiciliés en Belgique, sont directement concernés par un non-recours au droit aux allocations familiales.

Les allocations familiales sont généralement intégrées dans le budget du ménage pour une consommation immédiate. Par ailleurs, ces prestations sont un important outil de lutte contre la précarité. Le phénomène du *non-take-up* renvoie à toute personne qui, quelle que soit la cause, ne bénéficie pas d'une offre publique de droit ou de service à laquelle elle pourrait prétendre.

Sauf exception, personne n'est obligé de recourir à l'aide publique. Par conséquent, toute offre publique crée une possibilité de non-recours.

Globalement, on rencontre trois formes de non-recours aux droits : la non-connaissance, la non-demande et la non-réception. Les trois sources de cause trouvent leur origine dans la personne au sein de l'organisme qui fournit la prestation ou encore dans le dispositif lui-même.

À partir du 1er janvier 2019, la Région wallonne disposera de sa propre législation et de son propre canal de distribution pour le paiement des allocations familiales. Bien que le système actuel des allocations familiales soit relativement automatisé, le non-exercice de ce droit est à la une de l'actualité.

Quelle est votre analyse de ce phénomène et singulièrement eu égard aux prestations familiales ?

Certaines entités fédérées vont, paraît-il, mettre en place un système de détection des enfants pour lesquels aucun droit n'a été sollicité par la famille. Est-ce le cas pour la Région wallonne ? Dans l'affirmative, comment comptez-vous mettre en œuvre un tel système et avec quel financement ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, vous vous référez à une étude réalisée par FAMIFED sur les enfants sans allocations familiales belges en Belgique.

Comme vous le signalez, après analyse de diverses sources, le groupe des enfants sans allocations familiales s'élevait à 11 169 enfants pour l'ensemble du pays. Parmi ces enfants, certains n'ont pas droit aux allocations familiales belges parce qu'ils ne remplissent pas certaines conditions. Dans le régime résiduaire des prestations familiales garanties, il existe une condition de résidence effective et ininterrompue de cinq ans, en Belgique. En outre, il faut être en possession d'un permis de séjour valable pour résider en Belgique. Après déduction de ces cas, l'on peut estimer à 5 641 le groupe d'enfants que l'on peut identifier comme celui du non-recours aux droits. Ce nombre est ramené à 2 890 pour la Région wallonne, soit 0,39 % des enfants de 0 à 17 ans.

Selon FAMIFED, il existe probablement un droit aux allocations familiales pour ces enfants, mais ce droit n'est pas exercé, parce que les parents ne sont pas suffisamment informés de leurs droits aux allocations familiales ou parce qu'ils trouvent la procédure de demande trop complexe. Il arrive également que des familles renoncent à introduire une demande de prestations familiales garanties parce qu'elles savent ou imaginent ne pas répondre à la condition de revenus. FAMIFED n'a pas pu identifier les cas, de manière individuelle, n'ayant pas accès à des données plus précises pour des raisons de respect de la vie privée.

Les mécanismes du non-recours au droit sont généralement toujours les mêmes : les personnes ne se projettent pas comme bénéficiaires potentiels, les canaux d'informations ne sont pas bien ciblés, les informations sont incomplètes, inaccessibles ou de qualité insuffisante, les procédures de demande sont trop complexes. Bon nombre de situations font déjà l'objet d'un examen automatique, aujourd'hui, ce qui explique le faible pourcentage du taux, puisque c'est environs 0,39 %. C'est toujours 0,39 % de trop, mais c'est 0,39 %. Il s'agit cependant et principalement de situations professionnelles ou assimilées, pour lesquelles les flux électroniques de données ont été développés. Pour ceux que l'on peut récupérer, c'est généralement qu'il y a un flux professionnel, puisque je vous rappelle que, jusqu'à présent, tout cela dépend encore des employeurs ou/et, de manière résiduelle, du droit au chômage. C'est dans les autres situations,

évidemment sans lien avec le travail, que l'on retrouve le plus grand risque de *non-take-up* des droits.

La lutte contre le non-recours au droit est une préoccupation du Gouvernement wallon – là, je peux vous rassurer –, qui est par ailleurs inscrite dans le Plan de lutte contre la pauvreté. En ce qui concerne les allocations familiales, le risque me paraît accru, dès l'instant où la famille devra faire, elle-même, la démarche d'affiliation à la caisse.

Après le transfert de la compétence, je vous rappelle que cela ne dépend plus des patrons, c'est-à-dire de l'affiliation et du choix du patron, mais des choix individuels des familles. Le risque de perdre le droit d'accès au droit est plus grand.

Demain, cette automatisation disparaîtra. C'est pour cette raison que la future caisse publique se verra attribuer une mission, complémentaire aux autres caisses, de détection des enfants pour lesquels un droit aux allocations familiales n'est pas activé. Les comparaisons de diverses sources donneront des listes d'enfants susceptibles de devenir bénéficiaires. Les gestionnaires de la caisse publique examineront ces situations et, le cas échéant, si le droit existe, entameront les paiements.

On n'en est pas encore à l'automaticité du droit, mais, en tout cas, comme vous pouvez le voir, nous avons vraiment une volonté et une détermination de mettre en œuvre ce droit fondamental, d'abord dans l'intérêt des enfants.

Une note de principe a été validée, par le Gouvernement, concernant les modalités de cette mission complémentaire de la caisse publique et la réflexion sera encore affinée. Par exemple, en cas de besoin d'informations complémentaires, une visite au domicile est envisagée pour donner les informations correctes et complètes et aider la famille à valoriser ses droits. Si elle n'a pas fait la démarche au préalable, l'on peut imaginer que l'envoi d'un formulaire à compléter ne l'aidera pas davantage et qu'un contact direct sera plus pertinent. La charge de travail, et donc le coût résultant de cette activité, doit également être estimée. Nous souhaitons également cibler et sensibiliser différents relais d'informations, tels que les communes, les CPAS, les mutuelles, pour éviter le non-recours au droit.

À l'heure actuelle, la Région wallonne est la seule entité à s'inscrire dans cette démarche.

J'espère que les autres entités fédérées prendront exemple sur la volonté qui est la nôtre.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Je remercie Mme la Ministre pour sa réponse très complète. Je vois que les 2 890 enfants restés sur la route, au décompte duquel vous avez expliqué, ne seront pas abandonnés à l'avenir.

Comme vous l'avez précisé aussi, en fonction de la famille dans laquelle l'on se trouve, l'on craint évidemment que cette lutte contre le non-recours aux allocations familiales ne vienne grever encore plus la pauvreté de certaines familles. Là, c'est toute la pertinence de mettre en place cette mission complémentaire que vous avez prévue à cette nouvelle caisse publique qui sera chargée de finalement gérer les allocations familiales.

C'est bien, vous avez anticipé. En tout cas, l'on espère que cela fonctionnera en 2019.

QUESTION ORALE DE MME SALVI À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « L'AVIS DE LA FÉDÉRATION WALLONNE DE SERVICES D'AIDE À DOMICILE (FEDOM) SUR LA NOTE-CADRE RELATIVE À L'ASSURANCE AUTONOMIE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Salvi à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'avis de la Fédération wallonne de services d'aide à domicile (FEDOM) sur la note-cadre relative à l'assurance autonomie ».

La parole est à Mme Salvi pour poser sa question.

Mme Salvi (cdH). - Madame la Ministre, je serai relativement brève.

En effet, la FEDOM a pris connaissance de la note-cadre sur l'assurance autonomie, adoptée par le Gouvernement wallon le 26 octobre 2017. Elle nous a envoyé, le 28 décembre dernier, sa position, avec un avis circonstancié sur le projet ainsi que sur des propositions alternatives.

De manière générale, la fédération voudrait aller vers « un système plus simple, stable sur le plan financier pour les opérateurs, accessibles pour les bénéficiaires, et pratiquer un travail par étape en concertation avec tous les acteurs concernés autour d'objectifs limités ».

Elle note aussi qu'il y a encore des zones de flou à éclaircir entre l'échelle d'évaluation adaptée, à l'aide à domicile et le score de départ de l'entrée en dépendance.

Dès lors, Madame la Ministre, suite aux différentes formulations de cette fédération, j'aurais souhaité vous

entendre par rapport à ces interpellations ou craintes et aux propositions alternatives, notamment sur les missions des SAFA, sur le suivi des demandes d'aide, sur le système de gestion, sur le calendrier, que formule aujourd'hui la FEDOM.

Pouvez-vous nous confirmer, Madame la Ministre, que ces recommandations, ces craintes sont bien prises en compte dans le cadre de vos réflexions sur la question de l'assurance autonomie et sur la suite des travaux que vous avez mis en place ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, nous avons reçu au cabinet, il y a quelques semaines, les représentants de la FEDOM qui nous ont fait part de leur avis sur la note-cadre de l'assurance autonomie.

Dans un esprit constructif, nous avons écouté les craintes qu'ils ont pu exprimer ainsi que pris bonne note de certaines alternatives proposées.

Si nous rejoignons la FEDOM sur leur volonté de faire de l'assurance autonomie un système simple, fiable et accessible aux bénéficiaires, il nous paraît utile de réaffirmer certaines positions, afin qu'il ne subsiste aucune mauvaise interprétation sur le modèle retenu.

La note proposée au Gouvernement, le 26 octobre dernier, définit, de manière claire, le rôle et les missions de chacun des acteurs intervenant dans le processus de l'assurance autonomie.

Les organismes assureurs percevront la cotisation auprès de leurs affiliés au nom de la Région wallonne.

Les centres de coordination agréés, au nombre de 31 sur le territoire de la Région wallonne, se verront confier la mission d'évaluer les bénéficiaires sur base d'une échelle reconnue : le BelRAI Screener qui est, pour l'instant, en test. Le contrôle de cette mission d'évaluation sera confié aux organismes assureurs sur le même schéma que l'actuel contrôle de l'évaluation en maison de repos.

Les prestations d'aide au domicile seront effectuées auprès des bénéficiaires par les 88 services d'aides aux familles et aux aînés, les SAFA, agréés par la Région wallonne. Le contrôle de la qualité de ces prestations sera confié, comme aujourd'hui, à l'AViQ.

Enfin, les organismes assureurs effectueront, pour leurs membres bénéficiaires de l'assurance autonomie, après contrôle des factures, le paiement des prestations des SAFA et/ou de l'allocation forfaitaire autonomie, ici aussi sous le contrôle de l'AViQ. L'allocation forfaitaire autonomie, je vous le rappelle, est autant au domicile qu'en maison de repos.

Comme vous pouvez le constater, chaque étape du processus bénéficie d'un contrôle indépendant, sur base d'un modèle proche de celui mis en place pour contrôler les prestations de soins de santé actuellement, tout en garantissant la stricte autonomie de chacun des acteurs pour sa zone de compétence.

Nous avons fait le choix également de passer uniquement par des prestataires agréés par la Région wallonne, afin de contrôler et réguler le secteur. Le libre choix de l'évaluateur et du prestataire de l'aide à domicile est également garanti au bénéficiaire ; ce qui était l'un des points d'attention de la FEDOM. Il est normal que la nouveauté et le changement puissent créer une certaine appréhension auprès des opérateurs en place. Nous comptons nous appuyer sur l'expertise de chacun des acteurs de la future assurance autonomie – SAFA, organismes assureurs, centres de coordination et AViQ – pour continuer la réflexion et affiner le processus de travail, afin de permettre la mise en place d'un système simple, efficace, comme demandé par l'ensemble des acteurs.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - Madame la Ministre, je vous remercie d'avoir mis les points sur les i. Il était clair que cela pouvait de nouveau susciter des crispations, des attentes, des questionnements. Le fait d'avoir pu vous interpeller, lors de cette commission, permettra à tout un chacun, je l'espère, d'être rassuré sur la suite du processus de l'assurance autonomie.

QUESTION ORALE DE MME WARZÉE-CAVERENNE À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LE FONDS IMPULSEO »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le fonds Impulseo ».

La parole est à Mme Warzée-Caverenne pour poser sa question.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Madame la Ministre, depuis le 1er juillet 2014 et suite à la sixième réforme de l'État, Impulseo relève de la compétence des entités fédérées. Pour rappel et pour faire bref, ce dispositif financier s'adresse aux médecins généralistes pour les inciter et les encourager à développer ou

maintenir leur activité médicale dans les zones définies en pénurie de médecins généralistes.

En 2015 et 2016, c'est le Fonds de participation, gestionnaire historique du dispositif, qui a géré ce dernier pour le compte de la Wallonie. Depuis 2017, c'est l'AViQ qui gère pleinement ce dernier.

Jusqu'à présent, les effets des trois volets du dispositif restent relativement mitigés, particulièrement pour la mesure liée au prêt de 15 000 euros, mesure qui n'intéresse manifestement pas les médecins généralistes vu sa lourdeur administrative et le peu de plus-value offerte en suite de la faiblesse des taux d'intérêt.

En 2016, 50 primes d'installation ont été octroyées dans le cadre d'Impulseo I contre respectivement 23, 37, 44 et 33 en 2012, 2013, 2014 et 2015. Sommes-nous donc en train d'inverser la tendance de pénurie ?

Une évaluation globale du dispositif afin de déposer d'éventuelles pistes d'évolution est évoquée depuis 2015. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Un nouveau dispositif dénommé Assisteo devait voir le jour sous réserve d'approbation par le Gouvernement. L'objectif vise à soutenir le dispositif Impulseo actuel, en intervenant dans les charges salariales d'un infirmier qui assisterait le médecin généraliste.

Où en est son éventuelle concrétisation ? Quelles sont les futures modalités de son application ? Les cercles de médecins généralistes sont-ils preneurs de ce nouveau dispositif ? Quelle est votre analyse de ce projet ou nouveau dispositif mis en place ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, comme vous le soulignez, les demandes de primes à l'installation sont en augmentation. En 2016, nous avions reçu 59 demandes et 50 primes ont été octroyées. En 2017, 69 demandes de primes ont été introduites et sont en cours d'analyse de recevabilité.

Il y a donc un réel renforcement de l'offre de médecine générale dans les zones de Wallonie déficitaires. Voilà une bonne nouvelle. La Commune d'Aywaille, par exemple, était en pénurie jusqu'en 2015, mais depuis, l'on y trouve une maison médicale et le nombre de médecins généralistes a triplé, passant de 5 à 14. De temps en temps, une bonne nouvelle, cela fait du bien.

Depuis 2017, c'est l'AViQ qui gère pleinement le dispositif. La transition s'est faite avec un grand professionnalisme et les dossiers ont été très bien gérés tant par l'AVIQ que par les structures d'appui ; structures d'appui qui ont pour mission d'accompagner les médecins généralistes dans leur projet d'installation.

Le 20 juillet 2017, la nouvelle formule d'Impulseo a été approuvée par le Gouvernement Wallon. Cette nouvelle formule prévoit, notamment, la majoration du montant de la prime pour les zones où la pénurie de médecins généralistes est dite sévère : soit moins de 50 médecins généralistes pour 100 000 habitants, soit moins de 90 médecins généralistes et une densité de population inférieure à 125 habitants par kilomètre carré, soit moins de 120 médecins généralistes et une densité de population inférieure à 75 habitants par kilomètre carré.

Les prêts à taux zéro génèrent une gestion administrative spécifique et assez lourde ; ils apportent peu de plus-value en cette période de taux particulièrement bas auprès des banques. Ce type de prêts est donc supprimé depuis l'entrée en vigueur du nouvel arrêté au Gouvernement wallon. Seule la gestion de l'encours est maintenue pour les demandes de prêts antérieures.

Par contre, les primes pour les coûts salariaux de l'employé administratif et de télésecrétariat sont maintenues. Celles-ci connaissent un succès qui démontre le réel intérêt de la mesure. En 2015, 443 dossiers de primes avaient été introduits. En 2016, nous avons traité 547 dossiers et, pour 2017, il y aura au total 692 dossiers qui seront analysés par l'AViQ.

Concernant l'évaluation du dispositif, le point est fait par l'AViQ en continu. D'autres évaluations sont à envisager dès que nous aurons un peu de recul par rapport aux modifications entrées en vigueur il y a quelques mois à peine.

Pour terminer, en ce qui concerne plus particulièrement le dispositif Assisteo que vous mentionnez, le projet de recherche est en cours afin d'étudier les bonnes pratiques en matière de collaboration entre médecin et infirmiers. Le comité d'accompagnement du projet, composé des chercheurs universitaires de l'UCL et de l'ULg, des représentants des médecins et des infirmiers, de l'AViQ et des membres de mon cabinet, a proposé de baptiser la recherche COMING, pour insister sur la collaboration entre médecins et infirmiers généralistes.

Il a été décidé de mener une recherche-action avec des expériences pilotes qui se déclinent dans différentes configurations : milieu rural, semi-rural, urbain, pratique individuelle, pratique groupée, et cetera. C'est sur base de cette recherche que nous mettrons en place petit à petit les meilleures formules de soutien à la collaboration entre les acteurs de santé de première ligne et en particulier, dans ce cadre-ci, les médecins et les infirmiers, sachant aussi que tout cela dépend de l'évolution de l'arrêté 78 qui est celui qui organise les tâches et la délégation des tâches, donc en bonne

intelligence et en collaboration avec le Fédéral. Autrement, les infirmiers ne pourront pas faire les tâches. Il est donc important aussi que l'on avance enfin dans l'évolution de l'arrêté 78.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Je serai très courte. Je remercie la ministre pour sa réponse. Ce que l'on peut constater, c'est qu'il y a un signal positif, puisqu'il y a un retour du terrain et on voit les demandes en augmentation. J'imagine que cela répond à un certain besoin.

J'ai bien entendu qu'il n'y avait pas d'évaluation globale du dispositif, mais une évaluation permanente. J'imagine donc que la carte aussi, avec les zones en pénurie, doit évoluer, comme vous avez pris l'exemple de la Commune d'Aywaille. Le souhait est qu'il n'y ait plus de zones en pénurie et que l'offre médicale soit bien répartie sur l'ensemble de notre Région wallonne, tout en en prêtant attention à toutes les zones rurales qui, aujourd'hui, souffrent d'un manque.

QUESTION ORALE DE MME LECOMTE À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LE TRAITEMENT PRÉVENTIF CONTRE LE SIDA »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Lecomte à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le traitement préventif contre le sida ».

La parole est à Mme Lecomte pour poser sa question.

Mme Lecomte (MR). - Madame la Ministre, la Journée mondiale de lutte contre le sida, qui se déroule le 1er décembre, a été l'occasion pour le monde scientifique de faire le point sur les traitements anti-VIH et de rappeler que les médicaments antirétroviraux permettent d'arrêter la maladie et au système immunitaire de se réparer.

Ces mêmes médicaments peuvent être pris préventivement, c'est ce que l'on nomme la prophylaxie pré-exposition, avant un rapport sexuel à risque, permettant ainsi d'éviter une contamination par le VIH.

Pour obtenir cette PrEP, il faut avoir fait un dépistage, ce qui permet de diagnostiquer les séropositifs et de les soigner.

Cependant, selon certains témoignages, l'efficacité de ce traitement préventif conduirait à une sorte de relâchement auprès des HSH – des hommes qui ont des relations sexuelles avec des hommes – qui multiplieraient les rapports sexuels à risque. Ne craignant plus d'être infectés, les rapports sans préservatif seraient de nouveau habituels. Sauf que, contrairement au préservatif, le traitement préventif ne protège pas contre les IST ni contre l'hépatite C.

Madame la Ministre, les médicaments antirétroviraux ne sont pas dénués d'effets secondaires. Même à titre préventif, c'est un geste qui n'est pas anodin. Sur le long terme, prendre un traitement destiné à des séropositifs peut inquiéter.

Disposez-vous d'informations complémentaires sur la prophylaxie pré-exposition ?

Celle-ci se substituerait à l'utilisation du préservatif avec comme conséquence l'explosion d'autres maladies sexuellement transmissibles.

Prévoyez-vous des actions de sensibilisation ciblées sur la nécessité d'une forme pluridimensionnelle de prévention, l'emploi du préservatif en étant le dénominateur ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, actuellement, en Région wallonne, les opérateurs de promotion de la santé, axés sur la thématique du VIH, sont subventionnés pour mener des actions de prévention combinées, notamment et selon les cas, des actions, telles que la prévention primaire pour la réduction des risques, l'accès aux informations, au matériel de prévention et à la sensibilisation au VIH, aux hépatites et autres IST ; ensuite, la prévention secondaire avec le dépistage gratuit, anonyme et rapide ou classique du VIH, des hépatites et autres IST et enfin, l'accompagnement pour assurer la prévention tertiaire par la réorientation des personnes dépistées positives au VIH ou à d'autres IST vers un suivi médical et un accès au traitement, via le centre de référence Sida, les plannings familiaux, les maisons médicales, les médecins traitants ou un hôpital.

L'Observatoire du sida et des sexualités est soutenu par la Wallonie pour son programme d'action et de recherche en promotion de la santé sexuelle et prévention des IST, VIH et hépatites. Il mettra notamment en place le groupe de travail « Dépistage du VIH et accueil des publics cibles dans les centres de planning familial » avec la Fédération des centres de planning familial. De plus, des groupes de travail sont prévus en coordination avec la plateforme Prévention

sida et la Fédération des centres de planning et aussi avec Eurotox pour l'hépatite C.

La SSMG, la Société scientifique de médecine générale, que nous soutenons elle aussi, a une cellule spécifiquement dédiée aux problématiques de santé et sexualité. Cette cellule s'intéresse, notamment, aux infections sexuellement transmissibles, leur dépistage, leur diagnostic et leur prise en charge. La cellule veille à la représentation de la médecine générale au sein de la Plateforme francophone des infections sexuellement transmissible et à établir des outils d'aide pour les médecins généralistes, comme des fiches et des dépliants sur le dépistage des IST et sur l'annonce de diagnostic lourd comme le VIH.

Citons également la campagne lancée chaque année par la plateforme Prévention sida, lors de la Journée mondiale de lutte contre le sida, qui rappelle l'importance des stratégies de prévention combinée.

On peut ajouter à cela qu'une note stratégique du comité de pilotage et d'appui méthodologique pour la prévention du VIH et des autres IST a été rédigée en Région wallonne pour la période 2015-2020. Ses objectifs sont d'améliorer la santé et de réduire l'incidence et la prévalence des IST – en particulier du VIH – dans une vision de démarche globale de promotion de la santé sexuelle, une approche positive de la prévention et des sexualités, une stratégie intégrée de prévention combinée qui repose sur l'équation « rapports protégés = préservatif, ce qui entraîne une réduction des risques + dépistage + traitements » et la complémentarité et la cohérence avec la chaîne d'intervention.

La proposition d'opérationnalisation du futur Plan wallon de promotion et de prévention de la santé s'inspire largement de cette note stratégique du CPAM. Le dépistage du VIH fait partie de l'objectif stratégique thématique prioritaire relatif à la prévention des maladies infectieuses.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Lecomte.

Mme Lecomte (MR). - Je remercie Mme la Ministre pour sa réponse circonstanciée.

Je vois que l'on ne baisse pas la garde, si je puis m'exprimer ainsi, puisque les stratégies de prévention combinée sont mises en œuvre.

Effectivement, j'avais 20 ans, en 1980, cela fait bien longtemps ; c'est vrai que le sida faisait rage à l'époque et traumatisait aussi toute la population.

Aujourd'hui, le rapport au risque a changé et le danger de la contamination n'est plus perçu de la même manière. Je crois, effectivement, que la solution pour vraiment lutter contre le VIH et aussi se préserver contre toutes les maladies sexuellement transmissibles, c'est effectivement le dépistage fréquent. Cela fait partie des stratégies de prévention combinée, telles que vous les avez mentionnées.

Je vous remercie pour cette approche proactive des choses.

QUESTION ORALE DE MME WARZÉE-CAVERENNE À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « L'E-SANTÉ »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Valérie Warzée-Caverenne à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'e-santé ».

La parole est à Mme Warzée-Caverenne pour poser sa question.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Madame la Ministre, dans la presse du 1er décembre, nous avons pu prendre connaissance des constats établis par la Société scientifique des médecins généralistes par rapport à l'e-santé.

Le plan e-Santé prévoit dans ses actions, l'organisation de formations des professionnels de la santé au service de l'e-santé dont la prescription électronique fait partie.

L'INAMI et la Région wallonne cofinancent le projet e-Santé Wallonie qui organise ces formations. Pour 2017, la subvention de la Région wallonne représente 302 000 euros et l'intervention INAMI, 210 000 euros.

Cette activité de formation est organisée par la Fédération des associations de généralistes wallons. Le réseau Santé wallon participe au comité de direction ainsi que la Société scientifique des médecines générales et l'Association des unions de pharmaciens.

Estimez-vous que le projet e-Santé Wallonie induit, auprès des professionnels de la santé, une dépendance à un système commercial lié à la vente et à la maintenance de logiciels ?

Pouvez-vous établir l'état des lieux des problèmes techniques rencontrés encore actuellement par les professionnels de la santé en Wallonie ?

Un seul dossier patient multidisciplinaire : qu'en pensez-vous en tant que ministre de la Santé ?

Entre le réseau Santé wallon, le hub, le métahub, le SumEHR, le DMI, le DPI, le DMG, le PHR, le DPP, les

droits du patient, les règles du partage des données, les législations liées à la protection de la vie privée, il existe davantage qu'une confusion chez les Wallons ; les citoyens lambda sont totalement déboussolés.

Madame la Ministre, l'e-santé n'aurait-il pas pour dessein unique l'amélioration des politiques de santé publique et des politiques de prévention ? Pouvez-vous nous donner votre avis en cette matière ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, le plan e-Santé a déjà fait l'objet de nombreux débats au sein de cette commission. Le dernier débat a d'ailleurs eu lieu le 24 octobre.

Les 20 points d'action que compte ce plan relèvent quasi tous de la compétence du Fédéral, puisque la base légale en matière d'échange de données de santé, faisant partie du dossier médical, est la loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions des soins de santé. Deux autres lois fédérales constituent également son encadrement juridique : la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et la loi 22 août 2002 relative aux droits du patient.

Par rapport aux dernières évolutions en la matière, je ne suis évidemment – vous me connaissez – pas restée inactive, puisque j'ai écrit à la ministre fédérale de la Santé, le 24 octobre dernier, pour mettre ce point à l'ordre du jour de la Conférence interministérielle de la santé, comme je m'y étais engagée en commission. En commission, également le 24 octobre dernier, j'ai eu l'occasion de détailler la position de la Région wallonne en la matière ; ce qui repose sur trois principes.

Le premier principe est la conservation des données dans le dossier de chaque professionnel de santé, qui est en lien de soin individuel avec le patient et qui est soumis au secret professionnel. Il ne peut, dès lors exister, selon nous, de bases de données centralisées où se retrouvent, dans un même fichier, les données de plusieurs professionnels ou de plusieurs patients et bénéficiaires. Cela ne veut évidemment pas dire qu'il ne peut pas y avoir d'échange.

Le deuxième principe est l'échange de données, ayant comme objectif, la continuité de soins entre professionnels en lien thérapeutique avec le patient qui a donné son consentement éclairé et, idéalement, explicite.

Le troisième principe est l'encadrement légal des big data, quel que soit le type d'anonymisation.

Je rajouterai également que nous devons éviter la dépendance vis-à-vis d'un nombre trop restreint de fournisseurs de systèmes informatiques. À ce sujet, je peux vous informer que l'accord médico-mutualiste 2018-2019, signé le 19 décembre dernier, prévoit la création au Fédéral d'une plateforme permanente de concertation entre les dispensateurs de soins, les mutualités, les représentants des fournisseurs de progiciels et les services publics concernés. Cette plateforme a pour objectif de mettre sur pied des cadres d'accord et des contrats standards clairs avec les utilisateurs et d'organiser une gestion de services correcte, incluant les fonctions de *helpdesk* requises.

Pour votre totale information, la reconnaissance des logiciels de santé dépend de la plateforme fédérale eHealth. Le législateur fédéral a, en effet, confié la mission de vérifier, entre autres, si les logiciels de gestion de dossiers informatisés de patients répondent aux normes standards et spécifications fonctionnelles et techniques requises.

Voilà donc tout ce que je porte en Conférence interministérielle de la santé, sachant que c'est la ministre fédérale de la Santé publique qui a le dernier mot en la matière et qu'elle peut prendre ses décisions toute seule, mais elle me concerte.

Je peux rajouter que le directeur du réseau Santé wallon participe aux réunions des groupes de travail de la Conférence interministérielle de la santé ; ce qui permet aussi d'y porter le point de vue des médecins de terrain dans leur pratique journalière en Wallonie.

Enfin, concrètement, pour ma part, je soutiens les médecins généralistes, en renforçant la formation aux pratiques d'e-santé, vous l'avez signalé, ainsi que le rôle du réseau Santé wallon qui est, actuellement, le hub wallon permettant l'échange des données entre prestataires.

En ce qui concerne le réseau Santé wallon, je peux vous informer que, pour 2017, j'ai augmenté ponctuellement de 150 000 euros, la subvention organique s'élevant, quant à elle, à 600 000 euros.

En conclusion, l'e-santé doit continuer à se développer. Il y va de l'efficience du système de santé tant en termes de qualité qu'en termes de budget. Selon l'enquête de la Fédération des associations de généralistes de la Région Wallonne (FAGW) de l'été passé, 7 médecins sur 10 sont favorables à l'informatisation du système de santé. En même temps, il est essentiel que ces développements en e-santé soient acceptés et soutenus par le plus grand nombre. Ils doivent, avant tout, inspirer confiance tant parmi les patients que parmi les prestataires de soins. C'est pourquoi je reste attentive aux préoccupations légitimes exprimées sur le terrain et les porte auprès du Fédéral en Commission de concertation.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Warzée-Caverenne (MR). - Je remercie Mme la Ministre pour sa réponse. Je reviens régulièrement sur le sujet, parce qu'il me semble que c'est un sujet essentiel au niveau du suivi médical des patients et, plus particulièrement, des patients wallons.

Comme vous l'avez précisé, les médecins généralistes ont un rôle essentiel à jouer auprès des patients pour de l'information. Pour qu'ils puissent bien informer, il faut qu'ils soient également formés. Je vois que vous avez augmenté le budget. J'imagine que vous êtes très attentive au rôle qu'ils doivent jouer et également dans ce cadre. Je pense qu'il y a encore moyen de faire mieux. Vous l'avez dit, il y a un certain nombre de compétences qui dépendent du Fédéral. Maintenant, c'est bien d'informer les patients, mais on a peut-être aussi, de notre côté, des choses à faire en sensibilisation vis-à-vis des citoyens. Je pense qu'on serait autour de la table, ici, à demander qui a déjà un dossier médical global ou qui a un dossier informatisé ou qui participe à la plateforme, il y en a qui ne savent même pas, si on leur a posé une fois la question. On s'est retrouvé plusieurs fois dans cette situation.

C'est vrai que, là, il y a vraiment un rôle à jouer. Pour les personnes qui ne sont pas malades, tant mieux pour elles. C'est vrai qu'elles ne sont pas spécialement sensibilisées à cela. On se rend compte que le suivi médical peut jouer un rôle très important quant à la santé du patient. L'interaction entre les informations transmises d'un service à l'autre est essentielle.

Il faut vraiment travailler pour augmenter, que ce soit du côté des médecins, ceux qui s'engagent dans tout ce travail avec l'outil informatique, mais également du côté des patients, le nombre de patients qui adhèrent au système.

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LE RESPECT DES ENGAGEMENTS ENVERS LE SECTEUR DU NON-MARCHAND »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le respect des engagements envers le secteur du non-marchand ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Ministre, lors du débat budgétaire, nous avons déploré la diminution de moitié de l'enveloppe budgétaire, destinée au secteur non marchand et donc, le non-respect, par le nouveau Gouvernement, des engagements pris par le précédent Gouvernement de refinancer le secteur à hauteur de 10 millions d'euros, en 2018.

Par ailleurs, vous annonciez la tenue d'une rencontre tripartite le 14 décembre, afin de lancer les discussions en vue de la répartition de l'enveloppe budgétaire et connaître la décision des partenaires sociaux.

Que ressort-il de cette réunion ? Quel serait l'échéancier de vos travaux ? Confirmez-vous que la négociation porte bien sûr une enveloppe de 10 millions d'euros ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, vous me permettez une nouvelle fois de vous confirmer que les montants qui seront dédiés à un nouvel accord pour le secteur du non-marchand seront bien de 10 millions d'euros en 2018, de 20 millions d'euros en 2019 et de 30 millions d'euros en 2020, exactement ce qui était déjà prévu par le précédent Gouvernement.

La moitié de ces montants seront à charge des budgets pour lesquels j'exerce les compétences, l'autre moitié étant à charge du ministre de l'Emploi ; ce qui ne change rien à la somme totale.

La réunion du 14 décembre dernier, réunissant les partenaires sociaux, visait à lancer les discussions, tout en rappelant le cadre dans lequel elles doivent s'inscrire. L'optique du Gouvernement est de laisser négocier les parties prenantes, afin de valider le futur accord dans les meilleurs délais. Je serai vigilante sur le fait que l'accord reste bien dans les budgets approuvés et m'impliquerai, si nécessaire, pour que nous atterrissions rapidement avec un accord qui satisfasse l'ensemble des parties.

C'est pourquoi les partenaires sociaux ont, d'ores et déjà, prévu de se revoir deux fois dans les prochaines semaines. Parallèlement aux discussions menées entre les partenaires sociaux, les administrations concernées parachèvent le travail en cours sur le cadastre des emplois relevant du secteur non marchand. Ce cadastre, attendu, depuis le début de la législature, est en cours de finalisation.

Une fois le cadastre finalisé, les répartitions de l'enveloppe budgétaire, entre le privé et le public, d'une part, et les sous-secteurs, d'autre part, pourront elles aussi être définies.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je vous remercie, Madame la Ministre, de confirmer qu'il s'agit bien de 10 millions d'euros, puisqu'on ne les avait pas trouvés en tant que tels au budget. Pour moitié chez vous, nous avions eu la perspicacité de les trouver, bien entendu. Vous ne les aviez d'ailleurs pas cachés. Par contre, ils étaient bien cachés chez votre collègue, au point que nous ne les avions pas encore retrouvés. Vous confirmez que ce sera bien 10 millions d'euros et que vous laissez aussi négocier les parties prenantes.

Je m'interroge alors sur la répartition de l'enveloppe qui est déjà moitié dans vos compétences et moitié dans les compétences de l'Emploi. Cela enclenche du côté de la réflexion par le secteur, une difficulté à devoir respecter l'affectation de ces enveloppes. En tout cas, c'est ainsi que cela peut se comprendre budgétairement, puisqu'il y a moitié chez vous et moitié sur l'Emploi. Je pense que cela complexifie un peu le modèle...

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - C'est une enveloppe globale répartie sur deux AB.

Mme Tillieux (PS). - Mais qui n'est pas restée globale, qui est répartie entre les compétences.

Vous n'avez donc pas de nouvelles sur les options prises par le secteur alors ?

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Cela devient un dialogue. Quand l'on choisit une méthode, on la respecte. Les partenaires sociaux négocient entre eux. Jusqu'à présent, ils ne sont pas revenus vers moi pour me dire qu'ils avaient des difficultés à négocier entre eux.

Mme Tillieux (PS). - Quelle est l'échéance ?

Mme la Présidente. - Si Mme la Ministre ne veut pas répondre, voilà. Si elle veut répondre, la parole lui est cédée.

La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Pas d'échéancier. Comme je vous l'ai dit, ils ont prévu dans leur agenda de se revoir plusieurs fois dans les prochaines semaines. Ce n'est pas à vous que je vais apprendre que, parfois, pour négocier un accord non marchand, il faut du temps. J'espère qu'ils seront efficaces.

Mme Tillieux (PS). - Nous poursuivrons de toute façon agréablement cette discussion au fil des semaines, j'imagine, au fil des rencontres avec le secteur.

QUESTION ORALE DE MME SALVI À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉSOLUTION DU PARLEMENT DE WALLONIE DU 14 JUIN 2017 VISANT LA PRÉVENTION DE LA SANTÉ, L'AMÉLIORATION DE LA SANTÉ MENTALE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES DÉTENUS »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Salvi à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la mise en œuvre de la résolution du Parlement de Wallonie du 14 juin 2017 visant la prévention de la santé, l'amélioration de la santé mentale et de l'accompagnement des détenus ».

La parole est à Mme Salvi pour poser sa question.

Mme Salvi (cdH). - Madame la Ministre, le 14 juin dernier, le Parlement a voté, sur base du rapport que j'avais eu le plaisir de réaliser, une résolution visant la prévention de la santé, l'amélioration de la santé mentale et l'accompagnement des détenus. Celle-ci formulait une série de recommandations pragmatiques au Gouvernement wallon, mais aussi au Gouvernement fédéral, en vue justement d'améliorer la santé et la promotion de la santé des détenus en prison, et ce, évidemment, dans la limite des disponibilités budgétaires.

Le premier constat posé par le rapport a été que les secteurs de la santé et de la promotion de la santé étaient en proie à de grandes carences dans notre système carcéral. Tant le personnel médical que les ASBL qui travaillent tirent la sonnette d'alarme : manque de moyens, manque de coordination, manque de temps, manque aussi d'intérêt des pouvoirs publics pour le détenu et sa santé.

Nous constations ainsi que, statistiquement, l'état de santé des détenus était méconnu, faute de données épidémiologiques quantitatives, mais aussi qualitatives, en Belgique, et que les personnes détenues sont fragiles mentalement, physiquement et leurs besoins en matière de soins de santé sont importants.

La situation sanitaire actuelle des détenus reste grave. En prison, les troubles de santé mentale sont importants, en suite de la déresponsabilisation, de la perte d'autonomie, de l'éloignement familial, de la promiscuité des lieux et des conditions de détention difficiles. Il ne faut pas non plus nier la présence de drogues en prison ni nier les problèmes d'assuétude qui sont liés à certaines substances fréquemment consommées, telles que l'alcool, le cannabis, l'héroïne, la cocaïne, le LSD et des médicaments non prescrits,

dont la méthadone prise sans surveillance médicale. Les soins de santé en prison sont nettement insuffisants et les détenus ne sont pas suffisamment pris en charge en matière de santé mentale, en dehors évidemment des cas psychiatriques et pour les problèmes liés à la consommation de substances psychoactives.

La promotion de la santé, la prévention et la réduction des risques sont tout à fait insuffisantes. Enfin, les Communautés et, maintenant, la Région wallonne ont un rôle fondamental à jouer en matière de sensibilisation, de soutien et de formation, tant au niveau des prestataires de soins que des intermédiaires, et donc évidemment du monde associatif présent en prison.

C'est un sujet qui me tient particulièrement à cœur. On a eu l'occasion non seulement d'en discuter en commission, mais également d'échanger avec M. le Ministre Madrane, qui a mis en place la CIM, qui réunit l'ensemble des ministres ayant un rôle à jouer dans ces prises en charge.

Dès lors, à travers ces différents constats, Madame la Ministre, je me permettais de vous réinterroger, aujourd'hui, sur la mise en œuvre de ces recommandations et de cette résolution. Six mois après son adoption, des avancées sont-elles déjà réalisées par le Gouvernement wallon vis-à-vis de ce dossier ? Des contacts ont-ils pu être pris avec le niveau fédéral ?

Bref, Madame la Ministre, ma volonté était aujourd'hui de faire un premier point avec vous six mois après et voir de quelle manière l'on peut continuer à suivre ce dossier important.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, en effet, l'on sait à quel point, c'est un dossier qui vous tient à cœur. Votre rapport en était la preuve et reste également très utile pour poursuivre un certain nombre d'actions. Je poursuis, comme c'était le cas de mon prédécesseur en 2016, des actions destinées à fournir aux détenus une offre d'information, de sensibilisation et d'orientation, et d'autres actions qui permettent de faire le lien avec les acteurs externes à la prison, selon une approche globale de la santé, et de l'*empowerment*.

Plus précisément, la Région wallonne subventionne le Service d'éducation pour la santé de Huy, afin qu'il mène un projet sur la prévention des maladies transmissibles, dont le sida, et sur la promotion de la santé en milieu carcéral. Nous avons dégagé 80 000 euros pour ce projet.

En outre, ce même service reçoit un autre financement pour la poursuite d'un projet de formation destinée à offrir des outils pour renforcer la santé mentale des personnes incarcérées sur le territoire de la Région wallonne.

En 2017, la subvention a été légèrement augmentée, elle est passée à 31 000 euros. Elle a donc augmenté de 5 000 euros.

Enfin, depuis 2017, l'ASBL FEDITO wallonne reçoit un financement de 24 000 euros pour le projet de points de contact, d'orientation et d'accompagnement pour les détenus usagers de drogues à la prison de Lantin.

Si les projets donnent suffisamment d'éléments pour permettre une évaluation et que l'évaluation est positive, je compte les poursuivre pendant l'année 2018.

En plus de ces projets, mon cabinet suit de près les projets du SPF Santé publique, appelés « drogues et prison », pour lesquels le Gouvernement fédéral a dégagé un budget de 126 000 euros par Région.

En Wallonie, le projet se déroulera à la prison de Lantin. Le projet, Step by Step, dont je viens de parler et qui se déroule également à Lantin, complétera le projet fédéral, en assurant la continuité entre soins en matière d'assuétude reçus en prison et ce que la personne recevra à sa sortie de prison. C'est la raison pour laquelle, l'on a combiné les deux projets à Lantin. Cela permettait d'en amplifier à la fois la pertinence et, surtout, l'approche globale.

Enfin, la mise en œuvre de certaines résolutions du Parlement de Wallonie, en matière de soutien aux détenus, nécessite – vous l'avez aussi bien compris – des budgets complémentaires. Je souhaite évaluer les projets en cours, notamment leur efficience et, ensuite, demander, au Gouvernement et au Parlement, de m'aider à dégager les moyens nécessaires à leur mise en œuvre. En ce qui me concerne, j'en fais une priorité pour le budget 2019.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - Je remercie Mme la Ministre pour ces différents éléments, notamment pour les différentes ASBL qui continuent à être financées, à travers les différents projets mis en place. Il en va de même pour la prison de Lantin. Il est vrai que c'est sans doute la prison qui, en Région wallonne, est la plus compliquée en termes d'organisation. Je trouve qu'avoir mis le focus sur Lantin, pour deux types de projets complémentaires, est une excellente idée. Je ne manquerai pas de revenir vers vous, notamment dans le cadre du budget 2019, afin de voir de quelle manière la suite de cette résolution et les différentes recommandations pourront voir le jour.

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LE NUMÉRIQUE AU SEIN DE L'ADMINISTRATION WALLONNE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « le numérique au sein de l'administration wallonne ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Ministre, à la mi-décembre, vous avez organisé une rencontre sur l'administration 4.0 avec la secrétaire générale du Service public de Wallonie, avec la directrice générale de la DGO6 et le président du Conseil du numérique. Ce fut l'occasion de faire le point sur les enjeux liés au numérique, les freins et les opportunités du digital.

Quelle est l'évaluation de la situation au regard de la stratégie Digital Wallonia ? Quels sont vos objectifs en matière de transformation numérique de l'administration wallonne ? Quel est le délai ? Surtout, quels sont les moyens budgétaires que vous pouvez y consacrer ? Quels contacts ont été pris avec votre collègue en charge de la Fonction publique ? Partagez-vous les mêmes constats, les mêmes objectifs ? Comment comptez-vous accompagner le changement ? Une expérience pilote est-elle prévue à la DGO6 pour engager l'ensemble de l'administration wallonne dans ce nouveau challenge, ou plutôt avant d'engager l'ensemble de l'administration wallonne dans ce nouveau challenge qui demandera un investissement interne en capital humain extrêmement important ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, dans le cadre du contrat d'administration entre le Gouvernement et les mandataires, un objectif stratégique transversal porté par le Comité stratégique du Service public de Wallonie consiste en la simplification administrative et une administration numérique, vous l'avez vous-même rappelé.

Cette année 2018, cet objectif sera mis à l'honneur, au niveau du Service public de Wallonie, et plusieurs actions de sensibilisation et de formation interne sont menées pour mettre à l'honneur et en cohérence les réussites diverses en la matière et également pour faire évoluer concrètement les mentalités.

De très nombreux projets de contrat d'administration sont portés par l'ensemble du secrétariat général et des directions générales en matière de numérique.

Globalement, les projets numériques portés par le SPW s'inscrivent dans la suite de ce qui a été initié avec l'objectif stratégique « orienté usager ». En effet, ces projets de numérisation et de digitalisation sont rassemblés par public cible.

Dans le détail, le secrétariat général et la DGT se chargent principalement de projets à destination des fonctionnaires ULIS, nouveau GCOM.

Les Directions générales opérationnelles des routes et des bâtiments – DGO1 –, de la Mobilité et des Voies hydrauliques – DGO2 –, de l'Aménagement du territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie – DGO4 – ou de la Fiscalité – DGO7 – se chargent de projets à destination des citoyens – routes, permis d'urbanisme, fiscalité.

La Direction générale opérationnelle de l'Agriculture, des Ressources naturelles et de l'Environnement – DGO3 – se charge des projets à destination des agriculteurs sur le permis d'environnement.

La Direction générale opérationnelle des pouvoirs locaux et de l'action sociale – DGO5 – se charge des projets à destination des pouvoirs locaux sur l'e-tutelle.

Enfin, la Direction générale opérationnelle de l'économie, de l'emploi et de la recherche – DGO6 – se charge des projets à destination des entreprises – chèques-entreprise, passeport PME, guichet entreprises.

Toujours dans le cadre du contrat d'administration et en lien très étroit avec la stratégie du numérique portée par mon collègue, le ministre du Numérique, la DGO6 a la volonté de s'inscrire dans une démarche de numérisation forte, au service des entreprises, qui est son public cible principal, et en cohérence avec les politiques qu'elle soutient auprès de ces mêmes entreprises.

Un des projets menés par la DGO6 a consisté à élaborer un diagnostic complet de la situation numérique de la Direction générale, afin d'élaborer un plan stratégique priorisé et budgété pour assurer sa transformation numérique.

Ce projet clôturé a été présenté mi-décembre par la DGO6 à son ministre de tutelle, au président du Conseil du numérique ainsi qu'à la présidence du Comité stratégique.

Ce projet servira de pilote pour envisager une numérisation plus large de l'administration, que j'appelle d'ailleurs de mes vœux, et qui est encore trop lente à s'implémenter. Les enseignements que nous pourrons

tirer de ce diagnostic permettront au nouveau Gouvernement d'accélérer le processus.

J'avais déjà été avertie du processus en cours par Mme la Directrice générale de la DGO6, dès mon entrée en fonction, et lui avais apporté tout mon soutien dans la démarche.

Une présentation des résultats est programmée, en ce moment même, à mon cabinet avec mon chef de cabinet ; je n'y ai pas assisté puisque j'étais parmi vous. Je me rattraperai rapidement.

Les aléas du calendrier de la commission m'empêchent, et je le regrette, de pouvoir assister à la réunion, mais je ne manquerai pas de prendre rapidement connaissance des éléments qui y seront développés.

Les modalités pratiques et concrètes ne sont donc pas encore approuvées, à ce stade, mais j'attends avec impatience l'évaluation.

Mme la Présidente. - La parole est à Madame Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je vous remercie, Madame la Ministre, pour ces éléments de précision et pour le fait que ce projet ne soit pas abandonné, puisqu'il a été réfléchi de longue date. C'est une bonne chose d'essayer de booster la numérisation, la digitalisation, de faire en sorte que notre administration reste en mode « utilisation des nouvelles technologies » pour parfaire le contact et la relation avec les citoyens, les pouvoirs locaux ou les entreprises. Je pense que les entreprises ont besoin aussi de sentir qu'il y a, du côté de notre administration, un défi numérique pleinement relevé.

Je vous encouragerai en ce sens et je reviendrai vers vous pour connaître les modalités dans les prochaines semaines.

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « L'AMÉNAGEMENT DES FINS DE CARRIÈRE DES FONCTIONNAIRES WALLONS ET LA SEMAINE DES 30 HEURES AVEC EMBAUCHE COMPENSATOIRE »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « l'aménagement des fins de carrière des fonctionnaires wallons et la semaine des 30 heures avec embauche compensatoire ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Ministre, il aura fallu plusieurs interpellations et une manifestation en front commun pour que le Gouvernement trouve enfin un accord avec les syndicats pour appliquer la mise en œuvre de l'aménagement des fins de carrière des fonctionnaires wallons âgés exécutant des métiers pénibles, avec embauche compensatoire, un dossier initié par votre prédécesseur.

Cela constitue une avancée majeure pour les fonctionnaires wallons concernés. On peut s'en réjouir. La semaine de 30 heures devient donc une réalité au sein du SPW. Confirmez-vous son application, dès ce mois de janvier 2018 ? Combien de fonctionnaires sont concernés ? Quelle sera l'application de l'embauche compensatoire ? Combien de fonctionnaires pourraient donc être recrutés et surtout selon quel calendrier ?

Votre prédécesseur souhaitait élargir cette mesure, mais il semblerait que vous ne souhaitiez pas vous inscrire dans cette optique. Qu'en est-il ? S'agit-il d'un *one shot* ?

C'est un premier pas, mais l'accord intersectoriel de 2016 comportait d'autres dispositions, comme la nomination des contractuels, lauréats du Selor, le fameux article 119. Plus de 750 fonctionnaires sont toujours en attente aujourd'hui. Il est urgent d'atterrir et de trouver une solution aux différents aspects juridiques. Pouvez-vous faire le point sur ce dossier et préciser quel est votre timing pour aboutir ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, je vous remercie pour votre question.

Ce n'est pas comme vous semblez l'insinuer, si vous le permettez, à la suite d'un contrôle parlementaire ou de tensions avec les organisations syndicales représentatives, que le travail de concrétisation de la mesure initiée, sous le précédent Gouvernement, en exécution de la convention sectorielle 2013-2016, pourra être finalisé.

Ainsi, en sa séance du 27 avril 2017, le Gouvernement wallon a chargé le Comité stratégique du SPW de lui faire des propositions concernant l'embauche compensatoire à mettre en œuvre et les mesures à prendre pour l'application stricte de la réduction du temps de travail.

Les divers groupes de travail mis en place, à partir du mois de mai, ont fait apparaître de grandes difficultés relatives à l'opérationnalisation de la mesure et à son impact, notamment dans le cadre du travail à pause et pour les accompagnateurs scolaires.

Dans le cadre des discussions, les organisations syndicales ont également demandé à étendre le bénéfice de la RTT à quelques métiers.

Vu toutes ces interrogations qui restaient en suspens, le groupe de travail a été relancé, afin d'examiner comment rencontrer au mieux ces difficultés, dans un objectif d'efficience et en dehors de toute idéologie.

Plus précisément sur le fond du dossier, l'objectif de la mesure est notamment de réduire l'absentéisme, en ayant une attention particulière sur l'absentéisme de fin de carrière.

Le texte traduit la mesure de la réduction du temps de travail, décidée et réservée pour les membres du personnel de niveau C et D de 60 ans et plus, qui bénéficient d'une des allocations de pénibilité visées à l'article 16, 1°, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 14 juin 2001 réglementant la valorisation des prestations irrégulières et des prestations de garde et de rappel et l'octroi d'allocations relatives à des travaux spécifiques.

Pour rappel, tant les membres du personnel statutaire que contractuel effectuant leurs prestations à temps plein ou à temps partiel sont visés.

Le régime proposé est obligatoire et irréversible, sauf la perte d'une des conditions justifiant son application.

En sa séance du 21 décembre dernier, en suite d'une réunion du kern du 19 décembre dernier, en présence des organisations représentatives des travailleurs, faisant état des avancées et des pistes de propositions du groupe de travail, il a été décidé que les travaux de mise en œuvre de la mesure seront poursuivis avec les services fonctionnels et le groupe de travail du secteur XVI.

J'aurai donc le plaisir de vous revenir avec toutes les informations sollicitées actualisées, en ce qui concerne le nombre de fonctionnaires concernés, l'application de l'embauche compensatoire et le timing des recrutements, à l'issue de la poursuite de ces travaux.

Vous m'interrogez, par ailleurs, sur le périmètre de la mesure. Je vous confirme que le Gouvernement a également décidé de l'arrêter à la date de la signature de la convention sectorielle et que celui-ci ne pourra pas faire l'objet d'une extension, notamment en ce qui concerne les catégories des membres du personnel qui pourraient en bénéficier.

Enfin, en ce qui concerne l'entrée en vigueur et l'application de la mesure, les procédures réglementaires nécessaires à la finalisation du dossier sont soumises à des délais de rigueur incompressibles sur lesquels je n'ai pas de prise. Je peux vous assurer que le nécessaire sera fait avec les services administratifs pour avancer le plus rapidement possible.

En ce qui concerne l'article 119*quater*, comme j'ai déjà eu l'occasion de vous le préciser, en date de juillet 2017, le Conseil d'État a constaté, dans son avis sur le texte adopté en seconde lecture, que « le principe de l'égalité d'accès à la fonction publique constitue un corollaire des articles 10 et 11 de la Constitution. Il implique que tout poste statutaire vacant doit faire l'objet d'une publicité et doit être accessible tant aux agents occupés par la fonction publique wallonne qu'à des personnes extérieures à celle-ci. Le texte sera revu en conséquence ».

La haute juridiction administrative remet en cause toute la philosophie même de l'article 119*quater* pour se prononcer sur la question de l'ordre utile, considérant les avantages produits par l'article 119*quater* pour les services du Gouvernement, lequel permet de conserver les talents, de pérenniser les effectifs, compétences et expériences acquises par les membres du personnel contractuel.

Le Gouvernement wallon, dans l'intervalle, et sans préjudice d'une solution à apporter à l'avis sans ambiguïté du Conseil d'État, a décidé de prolonger les réserves de recrutement dont la date d'échéance est arrêtée au 31 décembre 2017 en raison de la statutarisation potentielle de membres du personnel contractuel lauréat de ces réserves.

Par ailleurs, en sa séance du 21 décembre dernier, le Gouvernement a décidé de convoquer un groupe de travail secteur XVI, dès janvier 2018, pour examiner les perspectives en vue de faire évoluer l'article 119*quater*, comme stipulé au sein de la convention sectorielle 2013-2016.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je vous remercie pour toutes ces précisions.

Nous reviendrons vers vous sur des éléments complémentaires, sur les modalités de la mise en œuvre, sur le nombre de fonctionnaires et le timing de recrutement de l'embauche compensatoire éventuelle puisque vous ne nous donnez pas les chiffres maintenant.

Sur le fait que cette mesure reste un *one shot*, nous le déplorons ; nous souhaitons qu'elle soit portée, que ce ne soient pas uniquement les personnes qui, aujourd'hui, en bénéficient, mais que, demain, des personnes dans les mêmes circonstances puissent accéder à ce même régime. Nous reviendrons vers vous pour cela.

En ce qui concerne, par contre, l'article 119*quater*, malgré l'avis du Conseil d'État, il est toujours possible de négocier et d'entrevoir une issue ou une voix qui pourrait apporter des solutions.

Vous savez que cet article 119*quater* est important, notamment pour d'autres institutions, notamment le

FOREm. Je pense encore souvent à toutes ces personnes qui pourraient trouver une issue à leur possibilité de carrière.

Je vous remercie d'avoir mis sur pied ce groupe de travail dans le cadre du Comité de secteur XVI et pourquoi pas, malgré l'avis du Conseil d'État, trouver une solution qui nous permette d'avancer, en Wallonie.

QUESTION ORALE DE MME TILLIEUX À MME GREOLI, MINISTRE DE L'ACTION SOCIALE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, SUR « LA RÉFORME DU CERTIFICAT DE MANAGEMENT PUBLIC »

Mme la Présidente. - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Tillieux à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sur « la réforme du certificat de management public ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

Mme Tillieux (PS). - Madame la Ministre, en octobre 2017, vous annonciez : « Il convient de relancer très vite un nouveau cycle du certificat de management public revisité, et ce, afin d'alimenter le pool de candidats existant par de nouvelles ressources diversifiées. En outre, le processus d'évaluation des postes à mandats devra également être amélioré ».

Pourriez-vous effectuer un état des lieux de ce dossier ? Quel est l'état d'avancement ?

Ce dossier a-t-il déjà fait l'objet de concertation avec votre homologue de la Fédération Wallonie-Bruxelles ?

Avez-vous déjà eu des contacts pour des partenariats avec des institutions académiques ?

Quelles sont les lignes directrices décidées par le Gouvernement wallon ?

Quels sont les changements éventuels par rapport au Gouvernement précédent ?

Quel est votre timing ? Quand débutera le prochain cycle ?

Mme la Présidente. - La parole est à Mme la Ministre Greoli.

Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Madame la Députée, je vous remercie pour votre question relative à la réforme du certificat de management public.

Il s'agit en effet d'une des priorités de ce Gouvernement, puisque la DPR dispose que les cycles de formation pour l'obtention du certificat de management public, au sein de l'École d'administration publique, seront relancés en partenariat avec les institutions académiques.

La Déclaration de politique générale de juillet 2017 précise également que la réussite de cette formation ne devrait plus conditionner l'accès aux emplois pourvus par mandat. Le Gouvernement wallon, en sa séance du 21 décembre dernier, a adopté les orientations en vue de réformer le certificat de management public.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de le préciser, au sein de cette assemblée, des contacts préalables ont été pris avec mon homologue en charge de la Fonction publique au Gouvernement de la Communauté française, c'est-à-dire mon éminent collègue, M. Flahaut.

C'est donc en parfaite concertation et à l'issue de débats constructifs que la construction du nouveau modèle, répondant aux objectifs poursuivis par la Déclaration de politique régionale, a abouti à la définition des lignes directrices suivantes.

Premièrement, l'accès à la formation. Les conditions d'accès seront rendues plus sévères pour ce qui concerne les années d'ancienneté, d'expérience en gestion d'équipe et en gestion de projets complexes nécessaires pour postuler. Le contenu de l'épreuve d'accès à la formation sera revu, afin de permettre d'identifier les meilleurs candidats aux emplois pourvus par mandat. La sélection des candidats sera basée sur une première épreuve évaluant les connaissances des candidats. Une deuxième étape consistera en un *assessment* permettant, d'une part, de s'assurer que la personne est apte pour une fonction dirigeante au sein de la fonction publique et, d'autre part, d'identifier les besoins spécifiques des candidats en matière de formation.

D'ailleurs, en matière de formation, c'est mon point 2, la formation en vue de l'obtention du CMP mettra l'accent sur les compétences managériales. Elle doit évoluer d'un volet académique important vers davantage de pratique. Sur la base d'un bilan de compétences, axé sur les résultats de la première épreuve, sur le profil et les expériences des candidats, le contenu des formations des candidats serait modulé. Un étalement de la formation sera aussi envisagé, afin de favoriser l'intégration des différentes matières et de permettre de les aborder plus en profondeur. L'épreuve finale de la formation sera également revue, afin de permettre plus de souplesse.

Troisième aspect, la désignation des mandataires. Pour chaque poste à mandat ouvert aux membres du pool titulaire du CMP et aux candidats en cours de formation, en suite de la nouvelle procédure mise en place, la désignation du mandataire se fera sur base de l'analyse des titres et mérites accompagnés d'un

assessment. La comparaison des titres et mérites permettra notamment une évaluation de la capacité à établir un plan opérationnel stratégique.

Quatrième aspect, désignation des mandataires avant la fin de la formation, afin de rendre les mécanismes du pool plus souples, mais également de permettre, à des candidats particulièrement intéressants, de rapidement postuler. Le mécanisme sera revu, afin que les candidats en formation puissent postuler aux fonctions à mandat et soient désignés comme faisant fonction. Ces candidats auront réussi les épreuves ouvrant l'accès à la formation, ils auront alors un délai pour réussir l'épreuve finale.

Ces différents points feront l'objet d'une analyse quant à leur faisabilité, en particulier au regard des délais impartis, le renouvellement des mandats devant intervenir au plus tard au 1er janvier 2020. Les options seront bien évidemment élaborées en concertation avec les opérateurs impliqués dans le processus lors des deux premiers cycles, à savoir le Selor et les universités.

Mme la Présidente. - La parole est à Mme Tillieux.

Mme Tillieux (PS). - Je remercie Mme la Ministre pour toutes ces précisions et nous tenterons de digérer un petit peu l'ensemble des conditions qui sont en perspective.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

Mme la Présidente. - Les questions orales de :
- M. Puget, sur « l'accès aux maisons de repos » ;
- M. Drèze, sur « le Panel citoyen sur les enjeux du vieillissement en Wallonie » ;
- Mme Pécriaux, sur « les projets Housing First » ;
- Mme Nicaise, sur « l'évaluation du parcours d'intégration » ;
- Mme Bonni, sur « les inquiétudes relatives à l'avenir des soins psychiatriques » ;
- Mme Pécriaux, sur « les mesures prises pour lutter contre l'épidémie de grippe saisonnière » ;
- Mme Pécriaux, sur « le renforcement du vivre-ensemble » à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sont transformées en questions écrites.

Interpellations et questions orales retirées

Mme la Présidente. - Les questions orales de :
- Mme Salvi, sur « le prix du séjour en maison de repos » ;
- M. Daele, sur « la spécificité du projet de l'ASBL Genres Pluriels » ;
- Mme Vandorpe, sur « le phénomène de non-recours aux droits en matière d'allocations familiales » ;
- Mme Vandorpe, sur « les enseignements à tirer du baromètre 2017 de la Ligue des familles » ;
- M. Daele, sur « le Conseil de stratégie et de prospective de l'AViQ » ;
- M. Daele, sur « la fermeture du Centre pour enfants infirmes moteurs cérébraux - CIMC » ;
- Mme Vandorpe, sur « la lutte contre le virus de l'hépatite C » ;
- Mme Ryckmans, sur « l'étude de santé à Fernelmont et la prévention face aux explosions aux pesticides » ;
- Mme Morreale, sur « les suites réservées à la motion adoptée le 14 juin 2017 par le Parlement de Wallonie sur la délivrance de contraceptifs d'urgence dans les centres de planning familial » ;
- Mme Ryckmans, sur « le genre dans le budget et les politiques wallonnes » à Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative, sont retirées.

Merci à tous, voilà qui termine et qui clôture notre long ordre du jour et qui me permet de vous souhaiter à toutes et tous une excellente soirée.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 20 heures 37 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Alice Baudine, Administratrice générale de l'AViQ
M. Pascal Baurain (cdH)
M. Jean-François Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche »
M. Marc Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne
M. Philippe Dodrimont, MR
M. Benoît Drèze, cdH
Mme Véronique Durenne, MR
M. Jean-Louis Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage
Mme Déborah Géradon, Présidente
Mme Alda Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative
M. Stéphane Hazée, Ecolo
Mme Carine Lecomte, MR
M. Bruno Lefebvre, PS
Mme Véronique Salvi, cdH
Mme Éliane Tillieux, PS
M. Alain Vaessen, Directeur général de la Fédération des CPAS
Mme Christine Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)
Mme Valérie Warzée-Caverenne, MR

ABRÉVIATIONS COURANTES

AB	article de base
ADN	acide désoxyribonucléique
AMA	Fédération des services d'aide aux sans-abri
ASBL	Association Sans But Lucratif
AViQ	Agence pour une Vie de Qualité
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
BAP	budget d'assistance personnelle
CHU	Centre Hospitalo-Universitaire/Centre Hospitalier Universitaire
CIM	Conférence Interministérielle Drogues
CIMC	Centre pour enfants infirmes moteurs cérébraux
CoDT	Code du Développement Territorial
COMING	Collaboration entre médecins et infirmiers généralistes
Costra	Comité stratégique du Service public de Wallonie
CPAM	Comité de pilotage et d'appui méthodologique
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CWASS	Conseil wallon de l'action sociale et de la santé
DG	Direction générale
DGO1	Direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments
DGO2	Direction générale opérationnelle de la Mobilité et des Voies hydrauliques
DGO3	Direction générale opérationnelle de l'Agriculture, des Ressources naturelles et de l'Environnement
DGO4	Direction générale opérationnelle de l'Aménagement du territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie
DGO5	Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé Direction
DGO6	Direction générale opérationnelle de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche
DGO7	Direction générale opérationnelle Fiscalité
DGT	Directions générales transversales
DMG	Dossier Médical Global
DMI	dossier médical informatisé
DPI	Direction des programmes d'investissement
DPR	Déclaration de politique régionale
FAGW	Fédération des associations de généralistes de la Région wallonne
FAMIFED	Agence fédérale pour les allocations familiales
FEDITO	Fédération wallonne des institutions pour toxicomanes
FEDOM	Fédération wallonne de services d'aide à domicile
FOREm	Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi
GCOM	Global change observation mission
HP	le plan HP
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
IHP	Initiative d'habitations protégées
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
IST	infections sexuellement transmissibles
LSD	diéthylamide de l'acide lysergique
MSP	Maison de soins psychiatriques
OIP	organismes d'intérêt public
ONE	Office de la Naissance et de l'Enfance
OWD	Office wallon des déchets
PHR	Personnal Health Record
PME	petite et moyenne entreprise
RIS	revenu d'intégration sociale

RTBF	Radio-Télévision belge de la Communauté française
RTT	réduction du temps de travail
SAFA	Service d'aide aux familles et aux aînés
Selor	Bureau de sélection de l'administration fédérale
SHNA	Structures d'hébergement non agréées,
SPF	services publics fédéraux
SPRL	société privée à responsabilité limitée
SPW	Service public de Wallonie
SSM	Service de santé mentale
SSMG	Société scientifique de médecine générale
TVA	taxe sur la valeur ajoutée
UCL	Université catholique de Louvain
ULg	Université de Liège/Gembloux/Arlon
UVCW	Union des villes et communes de Wallonie
VIH	virus de l'immunodéficience humaine