

# PARLEMENT WALLON

SESSION 2018-2019

## COMPTE RENDU INTÉGRAL

Séance publique de commission\*

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

Mardi 4 décembre 2018

## SOMMAIRE

<i>Ouverture de la séance</i> .....	1
<i>Organisation des travaux</i> .....	1
<i>Examen de l'arriéré</i> .....	1
<i>Présentation des résultats de l'étude prospective de l'IWEPS intitulée « Pauvreté, précarité et exclusion socioéconomique en Wallonie : quels futurs possibles ? » – Auditions</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mmes Salvi, Nicaise, Pécriaux, M. Daele.....	1
<i>Sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018-2019) N° 1)</i> .....	2
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Salvi.....	2
<i>Exposé de M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	2
<i>Échange de vues</i>	
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 Nicaise, M. Daele, Mme Salvi, M. Martin, Mme Pécriaux, M. Bertrand, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.....	7
<i>Confiance au président et au rapporteur</i> .....	18
<i>Projets et propositions</i> .....	18
<i>Projet de décret portant assentiment à l'accord de coopération du 12 juillet 2018 entre la Région wallonne et la Communauté germanophone portant sur le traitement des régularisations en matière de prestations familiales (Doc. 1221 (2018-2019) N° 1)</i> .....	18
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Vandorpe.....	18
<i>Exposé de Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative</i>	
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.....	18

## Discussion générale

Intervenants : Mme la Présidente, Mme Pécriaux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....	19
<i>Examen et vote des articles</i> .....	20
<i>Vote sur l'ensemble</i> .....	20
<i>Confiance au président et au rapporteur</i> .....	20
<i>Interpellations et questions orales</i> .....	20
<i>Question orale de Mme Pécriaux 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 prévention du virus de l'immunodéficience humaine (VIH) »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Pécriaux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....	20
<i>Question orale de M. P. Prévot 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 renforcement nécessaire de la prévention contre l'abus d'alcool à tous les âges »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, M. P. Prévot, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....	22
<i>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 nécessaire renforcement de la lutte contre le suicide »</i>	
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.....	24
<i>Question orale de Mme Pécriaux 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 prévention des maladies cardiovasculaires »</i>	
Intervenants : Mme la Présidente, Mme Pécriaux, Mme Greoli, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative.....	25
<i>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 mise en œuvre de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) dans les compétences santé et action sociale »</i>	
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.....	27
<i>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'application anti-harcèlement de rue »</i>	
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.....	28

<i>Organisation des travaux (Suite)</i> .....	29
<i>Interpellations et questions orales transformées en questions écrites</i> .....	29
<i>Liste des intervenants</i> .....	30
<i>Abréviations courantes</i> .....	31

Présidence de Mme Durenne, Vice-présidente

## OUVERTURE DE LA SÉANCE

*- La séance est ouverte à 9 heures 33 minutes.*

**Mme la Présidente.** - La séance est ouverte.

## 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.

### *Présentation des résultats de l'étude prospective de l'IWEPS intitulée « Pauvreté, précarité et exclusion socioéconomique en Wallonie : quels futurs possibles ? » – Auditions*

**Mme la Présidente.** - Il y a 15 jours, nous en avons discuté ici, au sein de cette commission, afin de déterminer l'agenda. Il avait été décidé d'en rediscuter ce mardi 4 décembre.

Le secrétaire de commission m'informe que cette étude est à l'arriéré de la Commission des affaires générales. De deux choses l'une : soit nous la laissons à l'arriéré de la Commission des affaires générales soit il y a une demande de la Commission des affaires sociales pour que cette étude puisse avoir lieu ici, en commission. À ce moment-là, il y a une procédure, à savoir que la demande doit être faite en Conférence des présidents.

Vous êtes maîtres de vos travaux, mais je proposerai de laisser peut-être cette étude à l'arriéré chez le ministre-président, puisqu'il a dans ses attributions le Plan de lutte contre la pauvreté et la coordination. Cela n'empêche pas les députés de participer aux auditions, le moment venu.

La parole est à Mme Salvi.

**Mme Salvi** (cdH). - À titre personnel et au niveau de mon groupe, je pense que la proposition suggérée est excellente, à savoir de pouvoir maintenir l'étude en affaires générales et que les parlementaires qui le

souhaitent puissent y participer. Dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté, cela se justifie amplement.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Nicaise.

**Mme Nicaise** (MR). - Je rejoins l'avis de Mme Salvi.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux** (PS). - Madame la Présidente, ne ferait-on pas une réunion conjointe de la Commission des affaires générales et de la Commission de l'action sociale pour répondre à la demande ? Cela pourrait être une solution et une proposition concrète.

**Mme la Présidente.** - Effectivement, c'était une possibilité que j'avais évoquée, ce matin, avec M. le Secrétaire. Maintenant, je me tourne vers mes collègues du cdH et du MR face à cette proposition.

La parole est à Mme Salvi.

**Mme Salvi** (cdH). - Si l'on veut mettre en place une commission conjointe, cela retardera la discussion, parce qu'il faut refaire une demande et que cela repasse en Conférence des présidents. On est donc reparti pour le mois de janvier. Si chacun veut y participer, il est possible que chacun aille en affaires générales. Il vaut mieux laisser ainsi, si l'on veut l'analyser encore avant la fin de l'année.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux** (PS). - Parfait.

**Mme la Présidente.** - C'est ce que j'avais suggéré, libre à chaque parlementaire d'y assister. En plus, la commission n'a pas lieu en même temps. Si elle avait eu lieu en même temps, je comprendrais.

*(Réaction de Mme Pécriaux)*

La parole est à M. Daele.

**M. Daele** (Ecolo). - Il est vrai que la coordination est chez le ministre-président et l'intérêt de nombreux députés se trouve peut-être dans cette commission par rapport aux matières qui y sont traitées.

Néanmoins, de manière très pratico-pratique, je suis d'avis de ne pas alourdir les procédures internes au Parlement ; l'important est que cette étude soit présentée, peu importe la manière. nous pouvons très bien nous adapter à l'organisation plutôt que de compliquer les choses, en essayant que l'organisation s'adapte à nous. On peut être flexible dans notre organisation pour, si l'on y a un intérêt, pouvoir y participer, quelles que soient la commission et la salle de commission dans lesquelles elle sera présentée.

**Mme la Présidente.** - Je pense que c'est une décision de bon sens.

Nous la laissons dans l'arriéré chez le ministre-président.

Merci à vous.

**SIXIÈME RAPPORT ANNUEL (01.01.2017 AU 31.12.2017) ADRESSÉ AU PARLEMENT WALLON PAR LE MÉDIATEUR COMMUN À LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE ET À LA RÉGION WALLONNE (DOC. 1187 (2018-2019) N° 1)**

*Recommandations d'ordre général – pp. 11 à 13*  
*Recommandations d'ordre général concernant la médiation – pp. 18 à 26*

*Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'administration – pp. 27 à 31*  
*Statistiques – p. 177*

*Qualité de vie – pp. 208 à 221*

*Délai de paiement – pp. 291 à 293*

*Communications et relations extérieures – pp. 297 à 307*

*Qualité et stratégie – pp. 309 à 313*

*Rapport de gestion – pp. 315 à 317*

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle l'examen du sixième rapport annuel (01.01.2017 au 31.12.2017) adressé au Parlement wallon par le médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (Doc. 1187 (2018-2019) 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 Salvi.

**Mme Salvi** (cdH). - Je propose Mme Vandorpe comme rapporteuse.

**Mme la Présidente.** - Mme Vandorpe 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.** - La parole est à M. le Médiateur.

**M. Bertrand**, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, Madame la Ministre, je vais vous présenter, comme chaque année, ce rapport annuel du médiateur commun à la Région wallonne et à la Communauté française que j'ai remis, voici quelques semaines, aux deux présidents d'assemblée.

Vous avez vu que, durant cet exercice, nous avons traité 3 500 dossiers, dont un peu plus de 2 000 relevaient de la Wallonie ; cela représente plus de 30 000 actions encodées.

Vous voyez également que la manière de saisir le médiateur reste assez similaire aux années précédentes, puisque plus de 70 % des réclamations reçues le sont via le site Internet ou les courriels. Cependant, nous maintenons toujours notre présence décentralisée à Liège, à Charleroi et à Mons ainsi que dans les autres villes, lorsqu'il y a des demandes de rendez-vous, pour rencontrer directement les citoyens qui souhaiteraient parler au médiateur et à ses collaborateurs.

À partir de l'analyse de tous les cas présentés, nous avons formulé, comme vous l'avez vu, 16 recommandations d'ordre général et à peu près 89 recommandations spécifiques concernant soit les administrations soit le Gouvernement, soit vos parlements, le Parlement de Wallonie et le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Sans plus tarder et sans passer trop de temps dans une introduction, je voudrais passer en revue les différents chapitres qui concernent les matières de cette commission, en commençant par les recommandations dites générales.

La première recommandation, comme vous avez pu le voir, concerne le tableau de bord du suivi des recommandations. Pour la première fois depuis que je présente ce rapport, j'ai enfin un tableau de bord qui a été préparé par le Gouvernement. Il m'a été communiqué voici quelques semaines et il reprend tout le suivi apporté soit par le ministre soit, la plupart du temps, par le SPW, avec des engagements de délais, actions réalisées ou encore à réaliser. Ce n'est pas à moi d'insister à cet égard ; dans ma recommandation, je recommandais que ce tableau soit transmis régulièrement au Parlement. Je ne peux que répéter ma recommandation. Évidemment, c'est au Parlement à considérer cette recommandation et savoir si c'est un instrument utile ou pas dans le cadre de son travail de contrôle de l'action du Gouvernement. Nous sommes en train d'analyser ce tableau, parce qu'il y a des actions que l'on dit réalisées mais peut-être qu'elles ne le sont

pas encore entièrement. Matière par matière, nous en sommes en train de voir et ce sera reflété dans le rapport de l'année 2018, puisque nous venons de le recevoir durant cette année 2018.

Si vous me permettez, je vais avancer dans les autres recommandations générales. La suivante concerne la généralisation d'une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux. Je suis désolé de revenir, année après année, sur des recommandations générales qui vous semblent certainement répétitives mais qui, selon moi, n'ayant toujours pas été mises en œuvre et, selon mon analyse, contribuant à améliorer le service aux citoyens, je me sens obligé de revenir, année après année, sur ces recommandations. Il y a eu quelques avancées. Vous vous souvenez que nous avons entrepris de signer des accords de collaboration avec plusieurs OIP wallons. Depuis lors, nous avons signé avec le CHU de Liège. Nous avons également des discussions avec l'AViQ et la Société wallonne des transports, l'opérateur public des transports de Wallonie, mais vu les restructurations dans ces deux grands pararégionaux, il a été demandé d'attendre quelques mois. Il n'y a pas eu de progrès, en 2017 et 2018, mais les structures étant désormais bien installées, nous pourrions avancer dans la conclusion de tels protocoles.

Si avec les OIP, cela marche relativement bien et relativement vite – nous avons réuni, voici quelques mois, l'ensemble des personnes qui gèrent les services de plaintes de première ligne dans les OIP –, je dois constater qu'avec le SPW, cela prend énormément de temps puisque, aujourd'hui, fin 2018, il n'y a toujours pas un système intégré de traitement des réclamations au niveau du SPW ; intégré dans les deux sens : que la procédure soit claire pour le citoyen, qu'il ne doive pas se poser et chercher 10 minutes sur le site : « Comment puis-je déposer une réclamation pour la fiscalité, pour l'emploi, pour l'aménagement du territoire, et cetera ? », d'avoir un système harmonisé et intégré avec le médiateur, comme cela se fait en bonne intelligence avec les OIP avec lesquels nous travaillons.

Le Costra, le Comité stratégique du SPW me dit qu'ils sont en train de finaliser la partie pilote de ce projet et que l'on pourrait espérer, en 2019, en 2020, qu'un système existe. Je l'ai mis dans mon rapport. Je trouve qu'il est regrettable qu'il faille attendre autant de temps pour ce système ; d'accord, tout n'est pas toujours aussi simple et il faut effectivement aller dans le détail. Mais, je trouve que ce sont des années qui viennent d'être passées. J'ai fini mon premier mandat et je crois que cette recommandation, je l'ai mise dans mon premier rapport et il n'y a toujours pas vraiment de système. Cela ne veut pas dire – j'attire tout de suite l'attention – qu'il n'y a pas des processus internes à certains départements.

Par exemple, la Direction générale de l'agriculture et de l'environnement a un processus d'accueil des plaintes très clair, identifié sur son site Internet. Pour moi, c'est

même plutôt l'un des modèles à suivre pour la généralisation au niveau du SPW. Mais, si vous allez sur d'autres sites Internet, d'autres DG, c'est relativement compliqué de savoir à qui s'adresser, à part une boîte du style info ou quelque chose du même genre. Mais, une boîte e-mail « info » n'est pas, pour moi, le type de boîte e-mail intéressante.

*(Réaction d'un intervenant)*

Non, je le regrette aussi, je l'ai demandé. Je le dis, c'est le travail du SPW et le médiateur doit garder sa place ; je trouve un peu bizarre que tous les 6 mois ou 8 mois, l'on dise : « Tiens, Monsieur le Médiateur, on avance ». J'ai rencontré Le Costra, voici 15 jours, et je leur ai dit : « D'accord mais, ne pourrai-je pas, maintenant que vous êtes en train de mettre votre projet pilote en route, simplement être informé et voir comment cela se passe ? ». Qu'on le veuille ou non, le médiateur a une certaine expertise en la matière, c'est son métier. En plus, ce système intégré se trouvait dans la DPR ; c'était réaffirmé clairement dans la dernière DPR. J'espère que maintenant, nous sommes dans la toute dernière voie et que l'année prochaine, je pourrai vous dire qu'en Wallonie, il y a ce système.

La recommandation sur laquelle je reviens, chaque année, est l'existence du médiateur ; il faut le mentionner sur toutes les communications destinées au public. À nouveau, il y a des progrès mais j'avais dit cette année, je reviendrai, et l'on m'a demandé si j'avais une projection. J'ai dit que non, je ne fais pas de PowerPoint. Je me suis dit, à un moment, je viendrai et demanderai une connexion Internet, et passerai DG après DG pour voir si c'est si simple. Je ne veux pas tout noircir. Il est vrai que la mention du médiateur se trouve sur les sites Internet, sur les pages des différents sites du SPW.

Vous savez où elle est ? Tout en bas, à côté de « vie privée et mentions légales ». C'est ce que l'on met en bas parce que ce sont des mentions. Peut-être que les informaticiens ou les personnes qui ont réfléchi à ce site ont pensé : « Où est la meilleure place ? ». Mais, entre « vie privée et mentions légales » qui sont des données – vous savez lesquelles, on ne va pas nécessairement même après le RGPD. Je trouve un peu dommage qu'il n'y ait pas une autre place mise sur les différentes pages des sites Internet du SPW.

Idem pour les brochures, n'est-ce pas ? Je pourrais vous amener cinq, dix, quinze brochures. Alors, je connais la réaction des administrations, c'est toujours la crainte mais oui ; c'est d'inciter les gens à réclamer. Cependant, ce n'est pas vrai. Si l'on n'a pas de problème, et l'administration – je le répète tout le temps – fonctionne bien en général mais quand il y en a un où trouver l'information ? Ce n'est pas moi qui ferai de grandes campagnes publiques où l'information entrera par une oreille et sortira de l'autre. C'est au moment où

l'on a une difficulté que l'on doit avoir les moyens de facilement joindre le médiateur.

Est venu s'ajouter cette année-ci, une dimension supplémentaire, celle de la mention du médiateur sur les décisions individuelles. Là, j'ai vraiment un souci avec le Comité stratégique par la voix de sa présidente, la secrétaire générale. Durant l'année 2018 – je dois le dire, ici, même si cela fait partie de l'année 2018 –, nous avons eu un échange de courriers entre la secrétaire générale et nous-mêmes à ce sujet. Souvenez-vous de quoi je parle et j'en parle déjà depuis plusieurs années. Depuis 2004, nous sommes fin 2018, la loi sur le Conseil d'État a été changée. Vous vous souvenez de cette nouvelle possibilité : « Le dépôt d'une réclamation chez un médiateur institutionnel suspend le délai de 60 jours pour faire un recours au Conseil d'État ». L'objectif du législateur est de donner une dernière chance à la médiation pour éviter qu'un citoyen saisisse le Conseil d'État et éviter les frais pour tout le monde, si l'on peut pacifier un conflit avant de l'envoyer au Conseil d'État. Cela ne coûte pas d'argent au réclamant et cela ne coûte pas d'argent aux pouvoirs publics qui ne doivent pas se défendre devant la juridiction. C'est la logique de la réforme de 2014.

J'essaie en vain de convaincre l'administration qui a l'obligation de par la loi, d'indiquer la voie de recours. Elle doit mettre sur chacune de ses décisions que pour faire recours vous avez 60 jours, voilà l'adresse du Conseil d'État et voilà comment faire recours. J'essaie de convaincre l'administration, en disant : « Ne pouvez-vous pas ajouter une toute petite phrase signalant que le dépôt d'une réclamation chez le médiateur suspend ce recours pour une durée maximale de 4 mois ? ». Ce n'est pas grand-chose.

Ce qui me surprend de façon extraordinaire dans ce débat, c'est que le SPW a mis dans ses propres textes cette obligation. L'annexe 1 ou 2 du statut qui fixe le « Code de bonne conduite des agents du SPW » le prévoit elle-même. Elle dit que les agents indiquent clairement : les possibilités, moyens de recours qui assortissent les décisions. Elle indique les noms et services des agents auprès desquels le recours gracieux peut être introduit, de même que la possibilité de réclamer auprès du médiateur de la Région wallonne. Cela se trouve en annexe du statut des agents du SPW. Je ne comprends pas pourquoi on ne peut pas l'ajouter au bas ou au verso, ou dans une feuille annexe des décisions administratives apportées individuelles. J'ai rappelé aussi que, voici un an, vous avez voté à l'unanimité, une résolution ou une motion invitant le SPW à s'inspirer du « guide de bonne conduite administrative ».

Vous vous souvenez, il y avait même eu un amendement voté à l'initiative d'une députée présente ici, demandant qu'un rapport soit fait sur la mise en œuvre de ce « guide de bonne conduite administrative ». Dans ce guide évidemment, il y a une recommandation,

un principe qui veut que l'administration doit, dans le cas de son obligation de publicité active, indiquer aux citoyens les voies de recours. Alors, on peut aimer ou pas mais, aujourd'hui, les médiateurs institutionnels interviennent dans les procédures de recours au Conseil d'État. Qu'on aime ou que l'on n'aime pas, c'est comme cela. Je sais que cela ne fait pas plaisir à tout le monde mais si l'on a voulu créer la médiation et si le législateur fédéral a lui-même prévu la suspension de ces délais pour donner une dernière chance à la médiation, c'est qu'il y a vraiment la volonté de soutenir ce processus non contentieux basé sur l'objectif de trouver un accord entre le requérant et l'administration.

Donc, cette recommandation – je le dis à nouveau avec force – s'adresse plutôt à l'administration et au-delà, au Gouvernement ; j'ai informé le président de votre Parlement de cette discussion. Il y a eu trois échanges de courrier durant cette année pour aboutir, il y a 15 jours, à la dernière réunion du Costra ; on m'a dit qu'il n'y aurait pas de changement. Ce sera comme cela pour toute décision administrative, vous aurez trois choses : une lettre d'information dans laquelle figurera que pour toute réclamation, vous pourrez vous adresser au médiateur, la décision et troisièmement, une page sur les voies de recours sur laquelle on n'indiquera pas le recours au médiateur.

Je dois vous le dire, c'est un retour en arrière sur la place du médiateur. Le médiateur n'est pas uniquement un facilitateur, une personne qui met en contact le citoyen et l'administration. Le médiateur a été désigné par vous, par votre décret afin de contribuer à trouver une solution aux problèmes des citoyens. Et, les problèmes des citoyens sont évidemment les questions de contact, de délais raisonnables, de non-suivi de son dossier mais un problème du citoyen est aussi la possibilité de contester une décision administrative apportée individuelle. Excusez-moi d'avoir parlé un peu plus longuement de ce point qui peut peut-être vous sembler un marginal mais pourquoi le citoyen n'a-t-il pas le droit d'obtenir une information complète sur les décisions qui le concerne ?

J'avance dans les recommandations d'ordre général. Les recommandations suivantes concernent la possibilité de continuer à intervenir dans la médiation alors même qu'un recours a été introduit devant une juridiction administrative. Cela arrive régulièrement et je vous rappelle simplement que ce n'est pas une demande tout à fait anormale puisque, par exemple, au Parlement de Bruxelles, il y a actuellement une proposition d'ordonnance. Enfin, Bruxelles va se doter d'un ombudsman, d'un médiateur. Et, dans cette proposition d'ordonnance, il est prévu – comme au niveau fédéral et comme chez les médiateurs fédéraux – de poursuivre une intervention, alors même que le Conseil d'État a été saisi.

J'ai repris, cette année, d'autres recommandations que vous connaissez et que je n'avais pas encore mises

dans mon rapport annuel mais sur lesquelles j'avais déjà interpellé les différents groupes politiques, c'est celle de permettre au Parlement de demander aux médiateurs de mener une enquête spécifique ; c'est celle de permettre au médiateur de se saisir d'office, lorsqu'il constate un dysfonctionnement ; c'est celle, peut-être plus importante, d'étendre le champ de compétences aux organismes et entreprises chargés de l'exercice d'une mission de service public. À nouveau, cette demande, cette recommandation a un impact est assez important mais elle n'est à nouveau pas normale puisque, au moins mes collègues de la Communauté germanophone et de la Communauté flamande ont déjà cette compétence. Je prends un simple exemple, vous allez le comprendre tout de suite, je suis compétent à l'égard des bus du TEC. Par contre, là où le TEC a concédé la concession du transport public, par exemple, dans une grande partie de la Province de Luxembourg, je ne suis pas compétent. Donc, un client voudrait se plaindre d'un service qu'il n'a pas bien reçu d'une de ces sociétés privées, je ne suis pas compétent ; je reçois la plainte ; je demande à la SRWT ou au TEC de me faire un rapport, donc vous voyez un peu la complication. Alors que si c'est un passager d'un TEC Charleroi peut m'écrire directement, je pourrai interroger la société locale en direct. Je pourrais encore vous citer d'autres exemples en la matière.

Je reviens, comme chaque année, sur l'institution du médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux, témoins d'une atteinte suspecte à l'intégrité. Vous savez que c'est une recommandation qui n'est pas uniquement du médiateur mais au niveau wallon et au niveau de la Fédération, il n'y a toujours pas un mécanisme propre à l'administration pour protéger les lanceurs d'alerte, d'une part, et pour mener une enquête en cas d'atteinte suspecte à l'intégrité. Je pense que nous serons contraints très vite, puisque l'Union européenne est en train, dans un processus assez rapide, d'approuver une directive – la discussion a lieu actuellement entre le Conseil et le Parlement – sur la protection des lanceurs d'alerte, pas uniquement dans le secteur privé mais aussi dans le secteur public. Il y aura vraiment une pression de l'Union européenne en la matière et vous savez qu'en Belgique, il n'y a que la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles qui n'ont pas ce type de mécanismes organisés, puisque la Flandre, le Fédéral et la Communauté germanophone disposent déjà de tels mécanismes depuis déjà plusieurs années.

Voilà. Je vous dis des choses que vous avez déjà entendues plusieurs fois. C'est à nouveau un appel à la ministre mais je dois dire aussi au Parlement. Je rappelle que le médiateur est d'abord une institution du Parlement. Donc, c'est aussi au Parlement, peut-être dans une prochaine législature ou peut-être encore dans les prochaines semaines, à se saisir, le cas échéant, de plusieurs de ces propositions. Je sais qu'il y a d'ailleurs eu des propositions de décret conjointes déposées, voici

quelques mois, en la matière mais qui, malheureusement, ne sont pas allées beaucoup plus loin.

Les deuxièmes parties des recommandations concernent les relations entre les citoyens et l'administration en général. C'est la qualité de l'information sur les formulaires administratifs ; c'est celle relative à la motivation formelle des actes et décisions administratives. Je ne vais pas trop en parler, ici, c'est un rappel général mais dans une commission, je vais le rappeler, parce qu'il y a une administration qui fait de son mieux, comme on dit, mais manifestement ses décisions ne répondent pas du tout aux exigences de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs. Je vous donne un exemple : une décision administrative, elle doit être motivée, on doit comprendre, dans la décision elle-même, les motifs pourquoi le ou la ministre a pris la décision. Si cela repose sur un document administratif, le rapport administratif doit être joint à la décision. Or, dans ce cas-là, il n'y a jamais le rapport de l'administration. Le citoyen reçoit donc la décision. Il est, la plupart du temps, incapable de comprendre les motifs réels de la décision de refus prise à son égard.

Les mesures transitoires adoptées, lors de modifications réglementaires, j'aurais l'occasion d'en parler plus spécifiquement dans une autre commission, mais je vais vous donner un exemple. Vous allez tout de suite comprendre, lorsque le Gouvernement a décidé l'augmentation des primes « énergie » et « logement », ici, au début de l'année, le Gouvernement a décidé d'augmenter ces primes mais il n'y a pas eu vraiment de mesures transitoires et toute une série de gens se sont retrouvés entre deux systèmes. S'ils avaient attendu quelques jours, ils auraient eu un doublement de prime et pas simplement la prime. J'expliquerai, dans la commission, que nous avons été saisis et que nous regrettons que l'on n'ait pas apporté à nouveau toute l'attention voulue à cela.

Les autres recommandations d'ordre général, je suis prêt à y répondre tout à l'heure.

En ce qui concerne la fonction publique, Madame la Ministre, il y a quelques recommandations mais comme nous ne sommes pas directement compétents, cela reste l'une de mes recommandations générales, c'est d'être compétent à l'égard des différends entre les fonctionnaires et leurs services, sans entrer dans les relations sociales. Ma volonté n'est absolument pas de me mêler des relations sociales, au sein des services publics, mais des différends peuvent exister. Nous avons eu – mais vous aussi, je crois – toute la question des attachés qualifiés qui a fait l'objet de plusieurs interpellations. Vous avez répondu. Nous avons été aussi les destinataires et nous avons échangé plusieurs courriers avec la ministre à cet égard. Nous attendons d'ailleurs encore quelques réponses relatives à ce dossier.

Donc, vous voyez, c'est une question qui concerne la fonction publique mais elle est générale. On n'individualise pas uniquement sur une personne. Dans ce cas-là, et je pense que vous-même et vos services administratifs jouez le jeu de la médiation et répondez au médiateur, si l'on peut aider le citoyen à mieux comprendre de quoi il s'agit.

Voilà pour la partie fonction publique. Je n'ai pas beaucoup à ajouter, puisque l'on est vraiment dans une relation, ici, entre nous et le ministère. Il arrive encore quelques cas où le SPW nous dit : « On ne va pas vous répondre parce que vous n'êtes pas compétent ». Cela, c'est toujours un peu regrettable parce que nous sommes là pour faire avancer la situation et aider les citoyens qui nous saisissent.

Il y a six ans, à la Fédération Wallonie-Bruxelles, il y avait également ce type de réaction pour les dossiers « enseignants » et, finalement, la Fédération Wallonie-Bruxelles traite les dossiers « enseignants » comme n'importe quel autre dossier ; ils ne font plus référence à cette exception dans la compétence du médiateur et je m'en réjouis.

Si vous me le permettez, Madame, je parlerai brièvement de l'AViQ pour 2017. Le nombre de plaintes est en légère augmentation mais reste toujours peu significatif par rapport au nombre important de décisions prises par l'Agence.

Nous avons constaté, à plusieurs reprises, des mécontentements de bénéficiaires ou de professionnels concernant la difficulté d'obtenir des motivations complètes et compréhensibles des décisions qui leur sont transmises. Il faut constater que les textes recherchés sur le site de l'AViQ ou demander les textes auprès des services, cela reste parfois très compliqué. Nous avons eu des réclamations de personnes qui s'adressaient au médiateur, car elles avaient demandé les textes et ne les avaient toujours pas obtenus. Le lien qui conduit l'internaute vers Wallex ne permet pas toujours de trouver la version du code mise à jour et correctement documentée. C'est pour cela que nous avons formulé une recommandation. C'est vrai, Madame la Ministre, que le Code de l'action sociale, tant le code décretaal que le code réglementé – ce n'est pas à vous que je dois le dire – sont devenus des mammoths. Aujourd'hui, ils sont extrêmement difficiles. La volonté était de codifier des dispositions éparses mais, aujourd'hui, on en est dans un opus vraiment très difficile à mettre à jour, donc d'avoir la dernière réglementation applicable.

En matière d'aide individuelle dans la branche « handicap », le Gouvernement wallon avait pris un arrêté relatif à l'aide individuelle. Cela a eu pour conséquence de limiter l'accès à certaines interventions de ce secteur : l'électrification des portes, le délai de renouvellement de l'aide, l'exclusion de certains matériels, la limitation des interventions en produits

absorbants. On a déjà eu cette discussion, ici. Nous avons été saisis des réclamations concernant ces restrictions qui avaient suscité et qui suscitent toujours le mécontentement des personnes en situation de handicap et, à ce niveau-là, nous rappelons encore, dans le rapport 2018, les engagements pris par la Belgique, et non par ses entités fédérées, à l'égard de la Convention internationale sur le droit des personnes handicapées. On peut se poser la question de savoir si certaines mesures ne contreviennent pas aux engagements internationaux de la Belgique en la matière.

Cette année encore, des familles nous ont interpellés au sujet de leurs difficultés à trouver des solutions d'accompagnement et d'hébergement pour des personnes en situation de... Nous sommes en 2017, c'est important de le dire. Depuis le 1er janvier 2017, il y a un nouveau mode de gestion des demandes d'hébergement qui est opérationnel et la liste unique est gérée par l'Agence. Nous avons encore reçu des demandes. Il semble qu'il y ait encore des demandes conservées qui ne sont pas systématiquement envoyées, notamment des demandes qui arrivent auprès des secteurs sociaux concernés, qui ne sont pas systématiquement envoyées ou repérées dans cette nouvelle banque de données.

Cette année encore, le taux de réduction de capacité d'emploi retenu par l'AViQ est présenté comme motivation du refus. Reste la cause de réclamation dans ce domaine.

Enfin, deux derniers points. Vous vous souvenez que l'année dernière, j'avais été entendu en audition le même jour que les représentants du secteur des maisons pirates. Vous vous souvenez de tout ce débat.

Entre-temps, vous avez adopté une proposition de décret. Vous avez quand même vu que nous maintenons la recommandation. Le premier point de la recommandation était d'établir un inventaire.

Aujourd'hui, je ne suis pas sûr que cet inventaire de ces maisons pirates existe. Je pense qu'il était bien de légiférer pour clarifier les choses mais cet inventaire, pour nous, reste quand même un élément important.

Deuxièmement, nous verrons en 2018, au sujet de la reconnaissance qui devait avoir lieu dans un délai fixé dans le décret, si ce système fonctionne et si toutes les maisons pirates ont demandé la reconnaissance conformément au décret.

Le dernier point en matière de l'AViQ, c'est ce celui relatif à la médiation en milieu hospitalier. Je sais que nous avons eu aussi des échanges en la matière.

Évidemment, cela ne me concerne pas directement, puisque c'est la mise en œuvre de la loi sur les droits des patients au niveau des hôpitaux ; depuis la sixième réforme de l'État, la Région dispose de compétences.

Nous avons, en tant qu'« experts », formulé des recommandations. Nous sommes toujours disposés, Madame la Ministre, à travailler avec vous et avec l'AViQ ; le jour où l'on mettra en route, on réfléchira à un système plus efficace. La réalité, c'est que vous avez la moitié des médiateurs, en milieu hospitalier, qui ne sont absolument pas indépendants et l'autre moitié qui l'est. Il y a la moitié, en dehors de la médiation hospitalière, qui fait aussi de la médiation pour le reste, problèmes de facturation, problèmes d'accueil – il n'est donc pas question de droit des patients – et l'autre moitié qui ne le fait pas.

Si vous rencontrez les représentants de ce secteur, vous aurez une grande variété. Le médiateur recommande donc, une fois encore, que ce travail relatif à l'organisation plus efficace et dans certains cas, plus indépendante de la médiation en milieu hospitalier, soit organisé.

Madame la Ministre, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs, il reste un point dans votre ordre du jour, celui relatif au délai de paiement et notamment tout ce qui concerne la direction du contentieux.

Je parlerai uniquement sous l'angle de la fonction publique. Vous connaissez ce problème très ancien, une fois qu'il y a un problème dans un dossier où il manque un élément ou la firme ou l'association n'a pas payé à temps l'ONSS, son dossier est envoyé à la direction du contentieux. Certains dossiers prennent des mois ou des années ; nous traitons encore des dossiers qui relèvent de plusieurs années. Il y a un problème de gestion des ressources humaines dans ce service. Nous avons appris que la procédure pour amener du nouveau personnel dans ce service, est enfin terminée. J'ai appris, il y a 15 jours, qu'un agent, qui était là depuis 10 ans, est en train de quitter le service également. C'est un agent qui avait une expertise. Notre crainte, c'est donc qu'à nouveau on perde des mois et des mois.

Ce ne sont pas des milliers de dossiers mais pour les gens qui doivent attendre des mois ou des années avant d'avoir une réponse avant que leur dossier ne soit traité, pour eux, c'est un souci. Je vous rappelle également qu'en 2017, la Cour des comptes avait publié son audit en la matière.

Voilà ce que je voulais dire au sujet de la partie du rapport qui concerne votre commission.

Je voudrais juste pour terminer, en conclusion – cela se trouve dans mon introduction, Madame la Présidente – dire que j'ai voulu axer mon introduction cette année sur la question plus fondamentale des droits des personnes en situation de précarité ou de difficulté. Les ombudsmans remarquent tous que finalement, ce sont les personnes qui en ont certainement besoin qui saisissent en grande partie les médiateurs et les ombudsmans ; personne ne vient chez nous s'ils n'ont

pas besoin d'avoir recours au médiateur mais nous pensons que les personnes dans les situations les plus difficiles ne connaissent pas suffisamment le chemin pour venir chez nous. Cela, c'est de notre responsabilité en partie. L'appel que nous faisons – je tiens à le dire et je le répéterai dans chaque commission – est un appel général, que les ombudsmans font à tous les niveaux de pouvoir, pour attirer l'attention des décideurs politiques afin que la question des personnes qui ont des droits ne soit jamais perdue de vue dans toutes les politiques menées à tous les niveaux de pouvoir. Si les droits sont accordés par les législateurs, que tout soit fait pour que ces droits soient effectivement réalisés, notamment au bénéfice des personnes qui sont dans les plus grandes difficultés.

Je vous remercie et je suis prêt à répondre aux questions.

**Mme la Présidente.** - Merci pour votre présentation.

#### *Échange de vues*

**Mme la Présidente.** - Pour la bonne organisation des travaux, je vais d'abord laisser la parole à Mme la Ministre et, ensuite, les échanges de vues avec M. 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 tiens à remercier à la fois M. le Médiateur et ses équipes pour le travail fourni pour le rapport et les différentes informations essentielles qu'il nous permet d'avoir.

Je voudrais rebondir sur votre dernière intervention. Je voudrais signaler – car pour moi, cela reste la même question en termes de droits généraux, même question en termes de droits d'accès à la prévention de la santé ou même question en termes de réduction des inégalités en général – que nous avons un vrai problème, de savoir comment, pour les personnes qui sont dans la plus grande précarité, dans la plus grande fragilité, d'accéder et être impactants au sens positif dans l'accompagnement.

Simplement – car c'est l'occasion pour moi de le dire –, je suis en réflexion avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté pour voir comment nous pourrions intégrer, de manière plus importante, des experts du vécu, y compris dans l'ensemble des fonctions et y compris, en particulier, dans le cadre de l'accompagnement des droits administratifs, des droits sociaux et de l'accès à la santé au sens le plus large du terme. J'estime que, pour avoir les uns et les autres, je n'en doute pas, cette même préoccupation de l'égalité de

l'accès aux droits, il y a quelque chose à travailler au travers de la spécificité des experts du vécu.

Je trouve que l'on apprend toujours aussi beaucoup du terrain et dans ce cadre, je pense que la réflexion du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté nous apporte quelque chose d'important.

J'en viens maintenant, de manière plus spécifique, à certaines de vos recommandations et je vais les reprendre dans l'ordre. Elles sont très bien rangées.

La première est celle du tableau de bord. Vous l'avez dit, il existe, on l'a. L'an dernier, je vous invitais à compter sur mon plein engagement pour rencontrer cette recommandation visant à faire analyser ce tableau de bord semestriellement par le Costra, par ailleurs. De l'organisation du Costra, celui-ci me dit que pour être efficace, il demande à l'analyser de manière annuelle et pas semestrielle. Il nous a donc remis un premier rapport, en mars 2018, que vous avez. Le suivant sera donc en mars 2019.

J'ai bien entendu le fait que vous étiez en train de l'examiner et qu'après cela, on verra bien comment on peut l'affiner. Je suis à votre écoute pour perfectionner ce tableau de bord. Je suis aussi bien consciente que votre rapport porte sur 2017 et c'est vrai qu'une bonne partie de mes réponses porteront sur des concrétisations en 2018. C'est la preuve qu'il y a un suivi.

Pour ce qui concerne votre recommandation sur le traitement des réclamations à deux niveaux. Vous avez eu raison de rappeler que la DPR 2017-2019 le reprenait et, l'an dernier, je précisais déjà en séance que le contrat d'administration a pour objectif de déployer une méthodologie commune de gestion des plaintes des usagers et qu'un groupe transversal était en train d'y travailler et que je lui demandais notamment de faire l'inventaire à partir de votre inventaire, d'avoir une définition et une typologie des plaintes, qu'elles soient réalisées rapidement.

Le travail s'est poursuivi l'année dernière et, le 5 juillet de cette année 2018, le Costra a validé l'analyse de l'existant, la méthodologie proposée en insistant sur l'articulation avec la stratégie multicanal, le processus cible proposé et le planning permettant de disposer d'un processus commun de gestion des plaintes qui serait opérationnel dès 2019. Nous verrons donc mais je me veux à la fois volontariste et optimiste, si celui-ci répondra. En fait, il faudra attendre deux ans, en 2020, mais je ne doute pas que, dès l'année prochaine, vous nous ferez écho de sa réalisation ou pas, même si votre rapport portera sur 2018.

En ce qui concerne la mention de l'existence du médiateur, je le redis, l'année passée j'admettais qu'il y avait un vrai problème par rapport à cela et que des efforts devaient encore être réalisés.

Le 25 octobre 2018, le Costra a validé un nouveau modèle type de courrier du SPW qui reprend systématiquement, quel que soit l'objet du courrier, la possibilité de réclamation auprès du médiateur lié à un éventuel dysfonctionnement du SPW.

J'ai bien entendu votre remarque, tout à l'heure, et j'examinerai la chose, sur le fait que le placement de cette mention n'est peut-être pas encore optimal, en particulier sur les sites Internet. Vous évoquiez les décisions individuelles ; là aussi, le Costra a validé un nouveau modèle type, le 25 octobre également, qui reprend systématiquement, quel que soit l'objet du courrier, cette possibilité de réclamation auprès du médiateur.

Vous indiquiez encore que la possibilité de réclamation auprès du médiateur n'est pas mentionnée sur le même pied et au même endroit que les voies de recours. L'explication du Costra – j'entendrai vos apports par rapport à cela – est que c'est pour éviter toute confusion dans le chef de l'utilisateur entre la réclamation, liée au fonctionnement de l'administration, et les recours à l'encontre d'une décision pouvant, le cas échéant, aboutir à une annulation ou à une réformation de la décision. Peut-être faut-il le mentionner deux fois, peut-être faut-il le mentionner de manière différente. Je vous écouterai à ce propos.

Je grouperai, si vous le voulez bien, vos recommandations – soit nouvelles soit plus anciennes – sur la suspension du délai en cas de recours à une juridiction administrative, pour vous permettre d'intervenir alors même que la procédure au Conseil d'État est déjà en cours, de la même manière que le fait de traiter les différends entre les agents et leur administration, et cetera.

Toutes ces recommandations ont fait l'objet, et vous l'avez mentionné, d'une proposition de décret conjoint, déposée le 24 janvier, d'un côté, et le 31 janvier 2017, de l'autre, respectivement au Parlement de la Communauté française et au Parlement wallon. Le Département des affaires juridiques du secrétariat général du SPW avait, en son temps, réalisé une note reprenant l'analyse et le positionnement du SPW par rapport à la proposition de décret. Si c'est nécessaire, je peux le fournir, je l'ai avec moi. Je peux même vous la communiquer sans difficulté, tout à l'heure, ainsi qu'aux parlementaires.

Comme je l'avais déjà précisé l'année passée, sur les suspensions des délais de recours devant les juridictions administratives, je ne peux que vous donner entièrement raison. Aussi, je maintiens que l'intervention du médiateur, alors même que la procédure devant le Conseil d'État a été entamée, est importante et doit se poursuivre, voire se mettre en œuvre. Par ailleurs, je maintiens que ces différentes recommandations nécessitent une modification de l'accord de coopération et appellent un choix politique.

Je trouve que cette proposition de décret mériterait de faire l'objet d'une étude par les parlements. Je n'essaie pas de me défilier mais comme c'est une proposition de décret, je rappelle que ce n'est pas moi qui ai la main ; les parlementaires peuvent s'en saisir, de part et d'autre, dans les deux parlements.

Pour ce qui concerne votre recommandation relative aux témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité, je note juste – de nouveau, c'est cette année – que, le 19 septembre 2018, le secrétariat général m'a transmis une note en réponse à la note verte que je lui avais adressée suite à votre recommandation, le 28 juin, qui communiquait une ébauche de projet d'arrêté et d'accord de coopération pour modifier l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne et qui porte justement sur la création d'un service de médiation commun, en vue de rendre effective votre compétence pour instruire les informations d'irrégularité dont il est saisi. Ce dossier est en train d'avancer lui aussi.

En ce qui concerne l'information relative au formulaire administratif, je rappelle qu'il y a deux types d'information. Il y a toute une série de mesures qui ont été prises. Je pense à la Maison du citoyen, par exemple. Il y a une forme de décentralisation pour pouvoir informer correctement le citoyen. Je pense aux guides de bonnes pratiques qui ont été prises par le Costra pour attirer l'attention de l'ensemble du personnel de l'administration sur les enjeux de cette bonne compréhension. Je l'ai dit en introduction, je souhaiterais, en ce qui me concerne, aller un pas plus loin et avoir cette réflexion sur la relecture et sur la manière dont on peut arriver à toucher ceux qui sont les plus fragiles mais surtout ceux pour qui l'accès au droit n'est pas quelque chose de naturel ou quelque chose qui leur est dû. Je ne m'étendrai pas, ici, sur les freins psychologiques pour pouvoir accéder à ses propres droits, surtout quand on en a le plus besoin.

Sur les accusés de réception, je ne vous ai pas entendu.

Sur le fait d'informer, c'était une de vos dernières remarques, sur les délais de paiement que je comprends bien, je suppose qu'elle sera reprise, lors de votre exposé, dans la commission de mon collègue M. Crucke.

Pour ce qui est du dossier important du suivi des échelles barémiques qualifiées, je voudrais vous remercier, parce que votre apport et celui de vos services dans le suivi de ces dossiers ont aussi facilité les choses. Ces dossiers ne sont pas faciles, ce sont des dossiers où il y a un besoin de reconnaissance de la part des personnes visées qui sont membres de l'administration. Merci aussi pour ce suivi, que j'appellerais particulier ou complémentaire, c'est comme vous voulez mais toujours est-il qu'il a été important.

Je voudrais vous dire aussi que l'octroi du grade d'attaché qualifié à certains membres du personnel en suite de l'intervention de la juridiction administrative ne modifie toutefois pas la complexité du cumul de critères permettant ou non l'octroi du barème supérieur. L'accompagnement a été une plus-value. Ce dossier poursuit sa route et nous avons encore un certain nombre de dossiers à examiner.

Pour ce qui concerne l'AViQ et les rapports sectoriels de gestion des plaintes, comme vous l'avez rappelé, il n'y a pas tellement de plaintes au regard du nombre de dossiers. Il n'empêche, lorsqu'il y en a, elles doivent être traitées avec le plus grand sérieux, d'autant plus que, en général, si ce sont des matières relevant de l'AViQ, ce sont des droits fondamentaux des personnes et dorénavant des droits de sécurité sociale avec les matières transférées, que ce soit en allocations familiales ou en soins de santé.

Dans son contrat de gestion 2017-2022, on avait bien mis en évidence le fait que l'AViQ devait donner et mettre en place une récolte systématique et une gestion des plaintes, avec quelques objectifs. Les choses sont en cours, elles sont en train de se mettre en œuvre mais c'est vrai que l'on est, là, dans une période transitoire un peu compliquée.

Je rappelle qu'il y avait trois axes et trois objectifs forts :

- celui de désigner un coordinateur des plaintes et d'assurer une publicité du système de gestion des plaintes ;
- un rapport qui serait présenté au moins une fois par an au comité de direction et devant les autres instances de l'AViQ, le cas échéant en vue d'établir un plan d'action pour éviter les plaintes récurrentes et améliorer l'organisation au sein de l'Agence ;
- de même, chaque année, les rapports et les indicateurs les plus pertinents pourront être représentés dans un rapport annuel.

Aurais-je épuisé mon temps de parole, Monsieur le Secrétaire ?

*(Réactions dans l'assemblée)*

Pour ce qui est de l'évaluation du Code wallon de l'action sociale et de la santé, je veux bien reconnaître avec vous que, surtout, avec le transfert de compétences, l'on se retrouve avec un Code wallon de l'action sociale et de la santé particulièrement volumineux qui vaudrait la peine d'être codifié de manière plus systématique, même si l'on a introduit le plus possible une lisibilité.

Vous comprendrez que, pour moi, ce qui était le plus essentiel dans cette législature, qui a d'ailleurs été mes fonctions dans cette législature par rapport à ce transfert de compétences, c'était d'assurer la continuité des droits des personnes et des citoyens. Que ce soit en allocations

familiales, en soins de santé, que ce soit en maison de repos ou en revalidation, et cetera, on a vraiment veillé, d'abord et avant tout, à la continuité des droits. Nous n'avons qu'à nous féliciter et remercier à la fois mes équipes mais aussi l'administration et tous ceux qui, en particulier les partenaires sociaux, ont participé à la bonne continuité de ces droits.

Je vous avoue bien qu'en termes de lisibilité du droit et de beauté légistique, il y a peut-être moyen, non pas de changer les textes ; ce n'est pas une question des textes mais de codification à réfléchir, je veux bien l'entendre.

En ce qui concerne maintenant ce que nous appelons « les maisons pirates » que nous appelons dorénavant les SHNA, je ne sais pas si c'est beaucoup plus, si ce n'est pas un peu, c'est tout aussi pirate comme appellation. Je rappelle que la proposition de décret a été adoptée – aujourd'hui, il est de la responsabilité de l'ensemble des bourgmestres, qu'ils soient anciens ou qu'ils soient nouveaux depuis hier, de bien faire l'inventaire – que l'AViQ est en train de vérifier cet inventaire ; qu'il y aura des inspections pour bien avoir à la fois l'inventaire, le respect des normes – même si elles sont minimales mais elles sont importantes en termes de qualité de vie dans la proposition de décret – afin d'assurer un vrai suivi de ce secteur et surtout de ne plus avoir des personnes hébergées dans des conditions inacceptables dans une démocratie.

En ce qui concerne le fait d'évaluer l'arrêté relatif à l'aide individuelle, il appartiendra effectivement au Conseil de stratégie et de prospective, qui sera en place dès février 2019 ; le conseil sera lui-même prêt pour avril 2019. C'est effectivement un arrêté qui pourra être pris en main et évalué par ce Conseil de stratégie et de prospective. C'est typiquement le rôle qui doit lui être assigné. Il en va d'ailleurs de même pour un autre sujet que vous avez abordé, qui est aussi important, je parle en particulier des cas prioritaires. La liste unique aujourd'hui fonctionne, de mieux en mieux. Par ailleurs, le Gouvernement a, à plusieurs reprises, durant encore 2018 et à l'initial 2019, remis des montants supplémentaires pour répondre aux cas de prise en charge urgente, qui sont en fait presque le parallèle de la demande d'hébergement. Par ailleurs, je rappelle aussi que nous avons mis des moyens pour de nouvelles places d'hébergement, indépendamment des moyens pour les cas prioritaires.

Tant qu'il en restera un, ce sera un de trop, je peux l'entendre.

Je termine sur la gestion dans le secteur hospitalier. C'est une question de point de vue. Si ces plaintes sont aujourd'hui encore toujours à charge du Fédéral, le suivi de ces plaintes à charge du Fédéral, maintenant avec le transfert des compétences, je peux admettre – nous aurons certainement l'occasion d'y revenir – qu'il

faudrait peut-être examiner les choses en fonction des compétences partagées que nous avons maintenant dans le secteur hospitalier avec le Fédéral. Ceci dit, je rappelle que ce qui me paraît le plus essentiel, c'est que ce soit facile pour l'utilisateur, pour le citoyen de pouvoir s'y retrouver.

Une chose est de cheminer avec le Fédéral sur les conséquences de la répartition des compétences dans l'hôpital, autre chose serait de complexifier la vie du citoyen une fois que nous aurions deux lieux de recours, deux lieux de médiation ou alors il « faudrait » que ce soit transparent pour le citoyen pour que ce soit efficace et efficient.

**Mme la Présidente.** - La parole à Mme Nicaise.

**Mme Nicaise (MR).** - Je m'associerai à Mme la Ministre et sans doute déjà à mes collègues, Monsieur le Médiateur, pour vous remercier pour le travail réalisé par vous-même mais aussi par vos équipes au vu du rapport très épais qui nous est fourni quant à votre action et à leur action quotidienne au service des citoyens wallons.

Ce rapport, le passé nous l'a démontré, est toujours éclairant quant aux améliorations à apporter dans les différents services publics wallons.

C'est un exercice primordial. Il nous oblige à nous remettre en question et à corriger certains manquements. Aujourd'hui plus que jamais l'excellence administrative est un gage de bonne démocratie.

En début d'année, lors du rapport précédent, vous aviez déjà émis plusieurs remarques sur le manque de publicité quant à l'existence du médiateur, à votre existence. Nous avons entendu les avancées réalisées, quels sont encore les manquements, notamment peut-être au niveau de l'informatique où la mention n'est pas toujours très claire.

J'aurais une question à vous poser parce que j'ai l'impression – c'est plus la municipaliste qui parle – que finalement là où votre existence est peut-être la moins propagée, si vous me permettez d'employer cette expression, c'est au sein des services sociaux, des CPAS et de certaines mutuelles. Je ne vais pas revenir, Mme la Ministre l'a fait, sur les recommandations générales que vous avez formulées, la mention du fait de pouvoir recourir à vous sur chaque décision administrative, le fait que vous puissiez intervenir alors même qu'une procédure est engagée, la systématisation de l'envoi des accusés de réception et le fait de poursuivre encore les efforts de simplification et de coordination des réglementations. Ce sont toutes des recommandations qui nous viennent du passé, qui restent. Vous aurez vu qu'elles conduisent quand même à certaines avancées, puisque effectivement vous avons cette année le premier tableau de bord, qu'il conviendra d'évaluer – pas semestriellement a estimé

l'administration mais en tout cas annuellement. C'est un nouvel outil important.

Plus spécifiquement, par rapport à notre commission, je souhaiterais aborder plusieurs de vos recommandations, principalement en ce qui concerne la qualité de vie, les SHNA effectivement ; il faudra trouver un terme peut-être plus adapté, et l'aide individuelle.

En ce qui concerne la qualité de vie en général, votre précédent rapport faisait état des difficultés pour les citoyens de trouver leurs repères face au nouvel organisme qu'était l'AViQ. Aujourd'hui, cette problématique semble dépassée. Vous avez dans votre rapport oral fait référence à la mise en place de la liste unique des demandes d'admission, opérationnelle depuis le 1er janvier 2017. Mais, vous avez également fait état des dossiers – vous n'avez pas dit antérieurs mais je pense que ce sont principalement des dossiers antérieurs à cette date du 1er janvier 2017 – dont on se demande si le suivi est bien assuré et comment éventuellement ces dossiers sont pris en compte, en articulation avec la liste unique des demandes d'admission.

De façon générale, si le rapport de 2016 faisait état de plaintes adressées en raison de la difficulté pour les citoyens d'appréhender ce nouvel organisme qu'était l'AViQ, il semble aujourd'hui que votre rapport témoigne davantage de problèmes liés à l'utilisation effective des services de l'AViQ. Apparemment, il existe une gestion en interne à l'AViQ pour une utilisation des réclamations. Ma seconde question est la suivante : des engagements ont-ils été pris avec l'AViQ pour coordonner la gestion des plaintes par cet organisme avec votre action ?

Un petit mot aussi sur le Code wallon de l'action sociale et de la santé ; Mme la Ministre Greoli a déjà évoqué le propos et ce n'est pas la juriste que je suis qui contredira la nécessité d'avoir des textes législatifs clairs, précis, accessibles, lisibles pour chaque citoyen, un code harmonieux, cohérent. Je pense que c'est une chose à laquelle il faudra s'atteler.

Alors, les maisons pirates. Vous êtes revenu sur cette problématique. Effectivement, de l'eau a coulé sous les ponts depuis votre précédent rapport, puisque le décret a comblé des vides législatifs et on ne peut que s'en réjouir. Évidemment, je partage totalement votre avis sur le fait qu'un travail d'analyse doit avoir lieu dans les faits, qu'un inventaire doit être fait et que pour cet inventaire, les pouvoirs locaux doivent intimement y être associés.

Au sujet de l'aide individuelle, les plaintes ont trait à la limitation, à l'accès de certaines interventions. Vous citez notamment l'exclusion du matériel ou la limitation des interventions et vous avez, dans votre rapport oral, fait état du fait que ce n'est pas parce que l'on ouvre des recours que l'on aura nécessairement plus de demandes

en la matière. Ce sont des dossiers extrêmement importants et sensibles. Vous recommandez d'évaluer l'arrêté du Gouvernement wallon fixant les conditions et les modalités d'interventions d'aide individuelle et d'intégration des personnes handicapées. Cette recommandation doit être entendue.

Je terminerai par la médiation hospitalière. Le 20 septembre 2017, vous avez organisé une rencontre des différents acteurs clés dans la médiation hospitalière afin de dégager les questions révélées par la sixième réforme de l'État. L'organisation des soins – nous le répétons souvent dans cette commission, entre les différents niveaux de pouvoirs – rend le travail de médiation parfois peu compréhensible. Je pense toutefois que l'expérience acquise démontre que les droits du patient sont actuellement mieux connus et que les médiateurs hospitaliers sont régulièrement saisis par les patients. J'entends quand vous dites : « Attention parce qu'au sein des hôpitaux, il y a des médiateurs avec des missions différentes » et cette confusion peut amener à une mauvaise appréhension des plaintes qui ne concernent pas le problème des paiements des factures mais les soins proprement dits. Alors, vous avez recommandé une articulation qualitative des niveaux de traitement de plaintes dans ce cadre et, à cette fin, un groupe de travail prépare un protocole de collaboration entre les différents intervenants concernés.

Je terminerai donc par une dernière question : pouvez-vous nous donner des précisions quant à la composition envisagée pour ce groupe de travail ?

Je vous remercie encore pour votre travail et déjà pour vos réponses.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Daele.

**M. Daele** (Ecolo). - Merci, Madame la Présidente, merci, Monsieur le Médiateur.

Il est toujours intéressant de vous entendre et de lire votre rapport chaque année puisque votre service est essentiel.

D'une part, le service que vous offrez mais, d'autre part, l'accès à vos services. Vous avez indiqué dans votre introduction le fait que ces services devaient être accessibles à tous, pas uniquement de manière pratico-pratique mais aussi lorsque l'on parle d'accès à l'information. Mais vous devez avoir aussi un champ de compétences qui réponde aux questions qui vous sont posées.

Vous avez mentionné à titre d'exemple, la question des TEC ou les lignes exploitées en service propre par les différents TEC ; vous pouvez vous saisir des plaintes exprimées à cet égard. Par contre, les lignes en fermage, comme l'on dit, il y en a beaucoup dans certaines provinces, notamment à l'Est dans la Province de Liège en plus de la Province de Luxembourg, par exemple, où là, ce n'est pas accessible. C'est incompréhensible pour

les citoyens ; pour eux, un bus TEC est un bus TEC et il n'y a pas de différence que la ligne soit exploitée par un privé ou par les TEC. Donc, cela n'a pas de sens.

Je voudrais aussi aborder plus largement le sujet et, dans cette Commission de l'action sociale, l'on peut aussi y être très attentif. Les pouvoirs publics délèguent beaucoup de missions à toute une série d'associations. Le monde associatif est très cher à Mme la Ministre Greoli. Les services rendus par ces associations doivent aussi pouvoir, et vous devez aussi pouvoir être saisi de plaintes qui les concernent. De nouveau, pour les citoyens qui y sont confrontés, peu importe par qui le service est rendu, qu'il soit exercé par de l'associatif ou par un service public propre, ils ne devraient pas voir de différence.

Votre introduction est assez engagée socialement. Notamment, en soutenant la mise en place de plans à destination des plus précaires. Je reprends, ici, vos mots, puisque vous parlez de l'automaticité des droits. C'est un élément essentiel et le Gouvernement a indiqué que c'était l'une de ses priorités, notamment dans le cadre du Plan wallon de lutte contre la pauvreté. Nous encourageons bien évidemment le Gouvernement à suivre vos recommandations en ce sens. Vous dites également qu'il y a d'autres mesures prises pour lutter contre la pauvreté et la précarité mais aussi, que bien d'autres devraient encore être prises.

C'est ainsi que les différents gouvernements de notre pays ont adopté des plans d'actions et des mesures de lutte contre la pauvreté. Mais, dans nos sociétés où le sens de la responsabilité et de la solidarité a tendance à montrer quelque essoufflement, il est nécessaire de revenir sans cesse avec ce leitmotiv : dans l'action publique, ne pas oublier ceux qui sont ou qui se sentent exclus de notre société.

Je voudrais rebondir sur cette question qui est essentielle. On sait que le précédent Gouvernement PS-cdH avait adopté un plan wallon de lutte contre la pauvreté où il y avait des mesures intéressantes ; je pense notamment au développement des maisons médicales où là, il y avait du budget.

D'autres mesures étaient aussi beaucoup plus anecdotiques, notamment avec une meilleure information des tarifs sociaux du TEC. Cela peut être intéressant mais c'est aussi révélateur de la non-action par rapport aux tarifs sociaux eux-mêmes et de l'ampleur qu'ils ont. Une meilleure information, ce n'est pas aller dans un sens de lutte contre la pauvreté, c'est donner un meilleur accès et amplifier les tarifs sociaux.

Ce Plan wallon de lutte contre la pauvreté a été repris en grande partie par le Gouvernement actuel, avec quelques changements. Quand vous dites qu'il est absolument nécessaire de revenir sans cesse sur ce leitmotiv, je pense que le Gouvernement le fait, beaucoup dans la parole, beaucoup moins dans les actes,

parce qu'il y a énormément de choses qui ne sont pas dans le Plan de lutte contre la pauvreté.

Je dirais par rapport à la pauvreté infantile, on va encore avoir Viva for Life qui nous rappellera qu'un enfant sur quatre vit sous le seuil de pauvreté en Wallonie ; le Gouvernement aurait pu proposer à ce Parlement une réforme des allocations familiales qui lutte réellement contre la pauvreté, avec des suppléments sociaux avec une ampleur importante. Or, ici, on a ce nouveau système d'allocations familiales qui ne luttera, qu'en partie seulement, contre la pauvreté infantile. J'encourage donc le Gouvernement à, dans les faits, et pas que dans les paroles, suivre les recommandations à ce niveau-là.

Ces questions s'adresseront plus à Mme la Ministre qu'à vous-même, Monsieur le Médiateur, sauf peut-être cette première question, puisque vous nous indiquiez avoir écrit à chaque fonctionnaire dirigeant concerné par des recommandations du rapport précédent ; sur les 25 courriers envoyés, 23 fonctionnaires dirigeants ont fait part de leurs commentaires et des actions entreprises et seuls trois n'ont pas réagi.

Si 23 fonctionnaires dirigeants ont réagi sur 25, à mon avis, ce ne sont pas trois qui n'ont pas réagi, mais deux ou alors ce sont 22 fonctionnaires dirigeants qui vous ont répondu.

Je suis désolé mais c'est la seule coquille trouvée dans votre rapport, et donc si c'est la seule, cela reste quand même très limité. Pourrais-je avoir une précision à ce niveau-là, s'agit-il d'une erreur de calcul ?

La question plus importante c'est : quelles sont les administrations qui n'ont pas réagi ? Lesquelles ne vous ont pas répondu et d'autre part – mais là c'est plutôt à Mme la Ministre – les ministres concernés peuvent-ils les activer ?

Dans vos recommandations générales, il y a un retour intéressant des expériences pilotes de médiation pour les communes et intercommunales qui amène une satisfaction.

Pour les intercommunales, notamment eau et environnement, il y a une demande du secteur et de vous-même de modifier l'accord de coopération, afin que vous puissiez remplir gratuitement la fonction de médiation. Où cela en est-il ?

Vous indiquez que vous recommandez à tous les services de mettre en place un processus à deux niveaux pour le traitement des plaintes avec le médiateur qui est en deuxième ligne.

En 2017, le SPW n'avait pas répondu au médiateur quant à l'état d'avancement du processus. Je notais que cela n'était toujours pas mis en œuvre. Qu'en est-il aujourd'hui ?

De même, début 2018 – Mme la Ministre a répondu – le SPW a établi des modèles d'information concernant les voies de recours et a déterminé une liste des actes administratifs auxquels ils doivent être joints.

Début 2018, il n'y avait aucune mention de l'existence du médiateur.

En cours d'année, cette mention – si je vous ai bien entendu – est apparue mais il n'était toujours pas sur le même pied que d'autres. Je voulais questionner Mme la Ministre pour avoir confirmation que cette recommandation sera effectivement bien mise en œuvre.

Comme en Flandre, en Communauté germanophone, et au niveau fédéral, le médiateur suggère d'être désigné comme point de contact pour les lanceurs d'alerte. Une directive européenne va arriver. Il serait intéressant de, non pas attendre qu'elle s'applique à nous, qu'elle s'impose, la devancer, de manière à ce que cette recommandation soit effective.

Plus précisément par rapport à la qualité de vie – Mme la Ministre a indiqué vouloir aller en ce sens – la sous-rubrique « législation » du site Internet de l'AViQ comporte une table des matières du Code wallon de l'action sociale et de la santé qui est exempte de liens hypertextes ; ce qui ne permet pas de naviguer dans un code qui comporte plus de 1 968 articles et 138 annexes. Vous avez utilisé le mot de « mammouth », je pense qu'il est tout à fait à propos.

En outre, le lien qui conduit l'internaute vers Wallex ne permet pas de trouver la version du code mis à jour et correctement documenté et aucun changement de cette situation n'a été constaté sur le site depuis plus de trois ans.

Vous soulignez, par ailleurs, que si la codification est souvent souhaitable, compiler et organiser une intégralité des textes des matières dévolues à l'Agence, du fait de leur foisonnement et de leur évolution permanente, nécessite sans doute aujourd'hui une évaluation des limites de ce code, de sa praticabilité, de l'intelligibilité de ses dispositions réglementaires, afin de les simplifier et de les harmoniser et que cela reste possible.

C'est du bon sens et cette recommandation doit bien évidemment être mise en œuvre. Mme la Ministre nous a indiqué qu'elle voulait aller en ce sens, évidemment sans modifier le contenu mais en simplifiant la forme. Cela me paraît essentiel.

Lorsque l'on veut faire valoir les droits des personnes, il faut qu'elles puissent au moins avoir connaissance de ces droits et donc y avoir accès.

Ici, ce n'est pas simplement l'accès qui est compliqué, il l'est, mais également la version mise à jour du code. Cela doit être une priorité que les

informations soient tout simplement accessibles mais aussi qu'elles le soient beaucoup plus simplement.

Une dernière question par rapport à la problématique de la législation qui ne permet pas le remboursement des produits absorbants pour les personnes qui pratiquent l'autosondage. Il s'agit d'une grande difficulté pour ces personnes, qui touche à l'intime et à la possibilité de mener une vie digne. Vous recommandez, Monsieur le Médiateur, que le point F des exclusions prévues au point 1.1.1 de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé soit supprimé. Est-ce dans le *pipe* de Mme la Ministre ?

Voilà différentes questions. Bien évidemment, on n'a pas passé en revue l'ensemble de vos recommandations.

Mme la Ministre a déjà répondu à une partie mais en voilà quelques-unes qui me semblaient mériter des précisions, aujourd'hui.

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

**Mme Salvi** (cdH). - À mon tour, Monsieur le Médiateur, au nom de mon groupe je tenais à vous remercier pour votre intervention d'aujourd'hui mais également à saluer le travail de toute votre équipe et surtout votre motivation à rester, in fine, au taquet, malgré – vous nous l'avez rappelé tout à l'heure – des recommandations qui parfois reviennent, année après année, et pour certaines depuis de très nombreuses années.

Je trouve que c'est quand même important de saluer le fait que ce n'est pas un job évident de continuer à recommander une série de choses et, malheureusement, de ne pas les voir se réaliser aussi vite qu'on le souhaiterait.

Je dois souligner, malgré tout, le fait que, dans ces matières, en particulier une série d'avancées positives – et, de manière générale, le tableau de bord de la coordination au niveau de l'ensemble des matières du Gouvernement – me paraissent également importantes à souligner.

Je ne vais pas refaire le débat parce que bon nombre de choses ont déjà été dites. Mme la Ministre, par ailleurs, a déjà répondu à une série de recommandations. Je pense, notamment, à toute la question sur la codification du code wallon. Comme elle le dit très justement, il y a des priorités et, en l'occurrence, durant ces cinq années, l'obligation de faire en sorte que le transfert des compétences soit pour le moins opérationnel. C'est le cas ; cela n'empêche qu'il faudra, de toute façon, dans un second temps, veiller à ce qu'il y ait une lisibilité légistique beaucoup plus opportune qu'aujourd'hui.

Sur les SHNA, dans le texte décretaal, heureusement, les termes sont, aujourd'hui, appropriés, puisque l'on parle bien de maisons d'hébergement. C'est beaucoup

plus adapté. J'en profite, dès lors, pour saluer le travail de M. Drèze pour lequel ce dossier est important.

Vous avez pu également déjà répondre, Madame la Ministre, sur l'arrêté relatif à l'aide individuelle. Vous avez annoncé que celui-ci devait arriver dans le premier semestre 2019.

Concernant l'AViQ, je ne pense pas vous avoir entendu sur la question, Monsieur le Médiateur. Sur toute l'organisation nouvelle de l'AViQ, au 1er janvier 2018, vous n'étiez toujours pas en possession de l'état des lieux complets de l'organisation interne. J'aurais souhaité savoir si, à ce stade de l'année, les choses ont pu évoluer favorablement.

Il est normalement fait mention dans le nouveau contrat de gestion 2017-2022 de l'AViQ. Il fallait, notamment, mettre en avant plus de clarté quant aux engagements de l'AViQ à coordonner sa gestion des plaintes avec celle de vos services. Dans quel cadre l'AViQ s'est-elle engagée à plus de clarté et plus de coordination ? J'aurais voulu vous entendre sur le sujet.

La question de la liste unique d'admission, on en a déjà largement parlé puisqu'elle existe bel et bien.

Il y avait toujours la question des demandes existantes dans les services eux-mêmes ou dans le cadre de la liste des situations prioritaires avant le 1er janvier 2017. Là aussi, Mme la Ministre a répondu tout à l'heure sur le fait qu'il y avait une série de dispositions nouvelles, notamment budgétaires, pour répondre à ce besoin plus particulier.

Il me restait à aborder avec vous la motivation des décisions et le dispositif réglementaire. Vous avez constaté, à plusieurs reprises, des mécontentements, voire des exaspérations des bénéficiaires ou des professionnels concernant la difficulté d'obtenir la motivation complète et compréhensible de la décision transmise. Vous l'avez abordé dans votre exposé général, mais je ne pense pas avoir entendu d'intervention de la ministre sur ce sujet plus particulier de la motivation explicite. Quand l'on reçoit des informations pas particulièrement complètes, je peux comprendre l'exaspération des demandeurs. Sur cet aspect plus particulier, avez-vous des éléments complémentaires à nous donner, Madame la Ministre ?

Mme Nicaise a abordé avant moi la question des produits absorbants. Vous faisiez allusion, Monsieur le Médiateur, dans votre rapport, de l'impact potentiel d'une décision que vous estimez être disproportionnée. Vous estimez que la solution avancée n'est pas acceptable et vous recommandez que le point f des exclusions prévues au point 1.1.1 de l'annexe 82 du Code réglementaire wallon de l'action sociale soit supprimé, purement et simplement. Je trouvais cela assez directif comme prise de position. Je voulais vous entendre sur ce point plus particulier. Selon vous, une

modification de ce type pourrait-elle être envisagée ou pas ?

Je vous remercie pour votre attention et pour l'ensemble des réponses que vous voudrez bien m'apporter.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Martin.

**M. Martin (PS).** - Je voudrais avant toute chose remercier le médiateur pour sa présentation, ce matin, devant le Parlement, comme chaque année ; remercier la ministre qui nous a déjà coupé l'herbe sous le pied en répondant déjà largement à différentes interpellations potentielles des parlementaires mais c'est pour faire avancer le débat de manière constructive.

J'avais encore, au nom du groupe socialiste, avec ma collègue, Mme Pécriaux, une série de questions à vous poser. L'essentiel a déjà été parcouru avec les différents collègues.

Je relève, comme premier point, la problématique de l'accessibilité aux plus démunis. Vous avez évoqué l'importance des experts du vécu. Dans le rapport, il est fait mention notamment de l'importance du tissu associatif par rapport à la connaissance de l'existence du service du médiateur par les plus démunis ; cela reste une de nos préoccupations. Il est important que chacune et chacun, quelle que soit sa condition sociale, puisse avoir connaissance de l'existence des services du médiateur, d'autant plus pour les personnes les plus démunies qui, en général, sont les plus confrontées aux difficultés dans leurs relations avec l'administration. Toutes les initiatives permettant de renforcer cette connaissance, indépendamment du travail de ce tissu associatif que l'on salue, sont naturellement les bienvenues.

Pour ce qui concerne le deuxième point que nous souhaitions évoquer, il s'agit du suivi de la résolution introduite et déposée par mon collègue, M. Lefebvre. Elle portait sur l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans les organismes publics et les services du Service public de Wallonie, et du Gouvernement wallon de manière générale. Au point 4 de ce rapport, on avait évoqué la nécessité d'effectuer l'implémentation d'un guide de bonne conduite administrative dans l'ensemble de ces organismes et dans l'ensemble des services du Gouvernement wallon. J'aurais souhaité savoir si, comme convenu au point 4 de ce rapport, la ministre pouvait nous faire un rapport à ce sujet.

Le troisième point portait sur la réactivité des administrations, mais mon collègue du groupe Ecolo l'a évoqué.

Nous avons également relevé le fait que tous les fonctionnaires dirigeants n'avaient pas réagi à votre courrier. J'aurais souhaité savoir quels étaient les deux fonctionnaires dirigeants qui n'avaient pas réagi. Je

trouve cela assez interpellant, car il est important que les fonctionnaires dirigeants soient à l'écoute de l'ensemble des demandes du médiateur.

Par rapport aux recommandations générales, le tableau de bord entre le SPW et le ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui reprend les recommandations transversales, est mis à jour deux fois par an. Il a été transmis au Gouvernement le 30 mars 2017. À l'époque, M. le Ministre Lacroix, en charge de la Fonction publique, s'était engagé à transmettre ce rapport au Parlement. À notre connaissance, cela n'a toujours pas été fait.

Nous souhaiterions savoir, par rapport aux engagements pris par votre prédécesseur en matière de fonction publique, ce qu'il en est et si ce tableau de bord peut être transmis, comme cela avait été prévu par votre prédécesseur, deux fois par an au Parlement, tout comme il l'est également au Gouvernement.

Pour ce qui concerne la généralisation de la procédure intégrée du traitement des réclamations, au niveau du SPW, un plan transversal a été mis en place pour une méthodologie commune. Le SPW a confirmé qu'il se baserait sur l'inventaire du médiateur pour définir une typologie des plaintes et élaborer un processus commun de gestion de celles-ci. Il n'y a, semble-t-il, pas eu de réponse, vous l'avez indiqué, de la part du SPW. J'aurais souhaité savoir si, là aussi, Mme la Ministre souhaitait prendre des initiatives.

Pour le reste, on a évoqué l'essentiel, notamment l'obligation de la mention de l'existence du médiateur dans les différents documents émis par l'administration.

Je ne vais pas être redondant avec mes collègues. Vous avez évoqué, Madame la Ministre, la problématique de l'intervention du médiateur dans le cas de figure où des recours sont pendants au Conseil d'État ou devant la juridiction. Je ne m'étendrai pas non plus sur ces différents aspects. Je m'en tiendrai à ces différentes questions.

**Mme Nicaise (MR).** - La parole est à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux (PS).** - En complément de l'intervention de M. Martin, j'aurais souhaité savoir, concernant les structures d'hébergement non agréées, Madame la Ministre – vous en avez parlé dans vos réponses aux questions soulevées par M. le Médiateur –, vous avez notamment parlé du rôle que devaient jouer, encore plus aujourd'hui qu'hier, les bourgmestres.

J'aurais voulu savoir si vous avez déjà eu l'occasion de dresser l'état des lieux de la mise en œuvre du décret adopté au printemps 2018, à savoir combien de SHNA ont été identifiés et combien de demandes de régularisation également l'ont été dans ce cadre-là. J'ai épilé le SHNA parce que je trouve que l'autre appellation est un peu particulière.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. le Médiateur.

**M. Bertrand,** Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - Je me suis longuement épanché devant vous aujourd'hui sur la question des décisions individuelles de l'administration. Comme je le répète, je suis une institution qui a un collatéral, vous ; je vous rapporte et j'espère que vous pouvez exercer votre droit d'interpellation ministériel.

Je ne peux vous dire que cela, que je ne parviens pas à comprendre pourquoi sur la première page, l'on dit : « Si vous avez une réclamation, allez chez le médiateur » et qu'à la troisième page, on parle de la procédure de recours au Conseil d'État. Le citoyen doit de nouveau être intelligent et faire le lien entre la première page et la troisième page. Il n'y a pas un pour cent de la population qui connaît les procédures. C'est simplement une question d'accès au droit de recours à un juge externe et à la médiation dans ce cas.

Sur le traitement des plaintes à deux niveaux, à nouveau, je vous ai expliqué cela, tout à l'heure. Cet inventaire date de 2013 ou de 2014. Nous avons fait l'inventaire de toutes les procédures de plaintes et de réclamations existant en Wallonie et en Fédération Wallonie-Bruxelles. Nous l'avons fait, j'en ai rapporté ici. Je dis simplement : « Faut-il quatre ans pour déterminer la typologie des plaintes ? ». Vous savez, chez le médiateur, on n'a pas des discussions théologiques sur le fait de savoir ce qu'est une plainte et une réclamation ; c'est une insatisfaction du citoyen.

S'il y a un recours administratif, il aura droit à un recours administratif. S'il a droit à un recours juridictionnel, il a droit à un recours juridictionnel. Pour tout le reste, c'est une insatisfaction du citoyen.

J'accepte qu'il faille définir des typologies mais si l'on avait travaillé comme cela avec le FOREm, avec l'IFAPME et avec la SWDE, nous n'aurions toujours pas nos protocoles de collaboration avec ces organes pararégionaux.

Les mots de la ministre sont encourageants sur la finalisation de tous ces projets. J'espère pouvoir annoncer, l'année prochaine, que c'est enfin terminé.

Sur les droits des patients, il est vrai que la législation reste fédérale mais la Région a reçu des pouvoirs. Nous les avons rencontrés, vous les rencontrez, l'AViQ les rencontre. Vous ne vous rendez pas compte de la diversité qui existe au niveau des médiateurs hospitaliers. Pour être très caricatural, dans certains hôpitaux, le médiateur prend la réclamation et va la présenter au professeur ou au docteur, c'est tout. Dans d'autres, là où le médiateur a une certaine ancienneté, expérience et indépendance, il travaille avec la plainte. Il ne laisse pas le prestataire de soins en paix. Les droits des patients, cela dépend vraiment d'un

hôpital à l'autre. Il y en a qui n'osent pas, il y en a qui font bien leur boulot.

La demande que nous formulons, c'est le groupe de travail qui nous a été demandé. Quel groupe de travail ? Je connais déjà les représentants des médiateurs en milieu hospitalier, évidemment l'AViQ qui est au premier chef contrôlé ; il y a des référents dans certaines associations des droits des patients ou même de confédération hospitalière qui ont des réflexions et des idées.

Pour moi, le maître mot doit être « indépendance ». Il faut garantir l'indépendance des médiateurs en milieu hospitalier. Il y a plusieurs méthodes pour arriver à garantir cette indépendance.

On m'a demandé si, dans les communes et dans les CPAS, on ne devait pas être plus présents. Chaque année, notamment à l'occasion du Salon des mandataires, nous envoyons un mail à tous les bourgmestres, présidents de CPAS et directeurs généraux des deux institutions, pour dire que nous avons le matériel. Voici déjà trois ans, on avait fait le tour des communes qui en avaient émis le souhait ; on était à 120 ou 130 communes. On va de nouveau faire le tour de toutes les communes pour déposer du matériel.

Là où vous avez raison, c'est qu'il est très difficile pour moi de toucher notamment les assistants sociaux dans les communes. C'est très compliqué, ils sont regroupés au niveau provincial, ils ont des formations. On essaie de travailler avec l'Union des villes et communes sur la manière de participer à un module de formation parce qu'ils sont le premier contact avec les personnes qui auraient des difficultés avec l'administration.

En ce qui concerne la coordination et la gestion des plaintes au niveau de l'AViQ, plusieurs questions ont été posées ; c'est un vieux problème. Auparavant, l'AWIPH avait pour mission de collecter toutes les plaintes qui pouvaient arriver et de les soumettre à la Commission wallonne de l'action sociale et de la santé, la CWASS, qui devait établir un rapport général des plaintes. À notre connaissance, à l'époque, cela ne s'est jamais fait. Maintenant, l'AViQ a vraiment entrepris cette démarche.

Le médiateur ne peut-il pas être un peu plus impliqué ? À un moment, j'avais même pensé à présenter le rapport à la Commission wallonne en collaboration avec l'AViQ, afin qu'il y ait quelque chose d'un peu organisé et que l'on sache exactement ce qui se vit en la matière.

On en a beaucoup parlé des services et missions de service public. Vous avez donné des exemples extrêmement parlants. À la Fédération Wallonie-Bruxelles, je reparlerai de l'autre exemple frappant, c'est celui de l'enseignement. Quand on me téléphone pour un problème x ou y dans un athénée, je le traite ; si c'est une école libre, communale ou provinciale, je ne peux

pas le traiter. À un moment, cela devient un peu particulier.

Concernant l'exclusion, Monsieur Daele, je veux donner encore un exemple. C'est vraiment une bêtise : depuis plusieurs années, plus personne de la SWDE ne vient relever les compteurs. C'est normal, j'accepte cela, mais quand une personne handicapée ou une personne qui a 80 ans doit aller dans une petite cave qui se trouve enterrée dans sa cour, et cetera, il n'y a plus non plus la possibilité de téléphoner pour demander de l'aide. La réponse de la SWDE, c'est : « Demandez à vos voisins ». D'accord, c'est vrai, mais est-ce si facile aujourd'hui de demander et de compter sur la solidarité des voisins ? Je renvoie aussi au CPAS et je dis : « Ne pouvez-vous pas trouver quelqu'un au CPAS de votre commune qui peut venir vous aider ? ». C'est une bêtise, mais c'est cela aussi se sentir exclu, parce que cela a des conséquences en matière d'eau. Si vous ne renvoyez pas votre index, on comptera un index forfaitaire et puis, à un moment, on réclamera des montants importants, parce que les relevés n'ont pas été effectués pendant deux ou trois ans. Ce sont aussi des bêtises pareilles qui rendent cette situation compliquée pour les personnes qui sont dans les situations les plus difficiles.

Monsieur Daele, je crois que vous m'avez posé une question sur la médiation des pouvoirs locaux. Vous m'avez demandé où j'en étais.

**M. Daele** (Ecolo). - Des expériences pilotes de médiation dans les communes et intercommunales sont menées. Pour les intercommunales et pour l'environnement, il y avait une demande du secteur et de vous-même de modifier l'accord de coopération pour que vous puissiez remplir gratuitement la fonction de médiation.

**M. Bertrand**, Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne. - On en reparlera dans la Commission des pouvoirs locaux. Je présenterai cette partie-là. Le rapport « intercommunales » est fait. Il ne faut même pas changer le décret ; il faut un arrêté du Gouvernement pour fixer les modalités de médiation ; c'est donc plus facile qu'une procédure décrétable. Le rapport a été rendu voici déjà plusieurs mois. Au niveau communal, le rapport est terminé et la recommandation, c'est celle-là effectivement.

Je détaillerai mon rapport parce que plusieurs communes ont conclu un protocole avec mon institution pour assurer le service de médiation mais on est loin des 262 communes de Wallonie.

À Bruxelles, on va créer un nouvel ombudsman. Il sera automatiquement compétent pour les 19 communes, comme d'ailleurs la médiatrice de la Communauté germanophone l'est pour les neuf communes. Sauf, à Bruxelles, si la commune crée elle-même son propre ombudsman. Voilà le système prévu à Bruxelles.

Concernant les fonctionnaires dirigeants, je suis incapable de vous dire, ici, de qui il s'agit mais quand je l'ai mis, c'était pour dire que c'est fantastique cette année, c'est extraordinaire parce que, depuis deux ans, trois ans, nous mettons les recommandations qui concernent les DG, nous les invitons à répondre. La première année, la plupart ne répondaient même pas. Même si je montre régulièrement la bouteille à moitié pleine plutôt qu'à moitié vide, il arrive encore régulièrement que l'on ne donne pas de réponse aux interpellations du médiateur. Nous devons envoyer trois, quatre rappels à la même administration et où il n'y a pas de suivi. D'ailleurs, nous l'indiquerons systématiquement dans le rapport, en disant que dans tel dossier, nous avons envoyé quatre rappels et le ministre – quand c'est le ministre – ou l'administration n'a pas répondu. Contrairement à ce qui est dit dans l'accord de coopération, puisqu'il y a une obligation. Tout le monde ne répond pas dans le mois, cela, je tiens à vous le dire également et puis, pour les services d'hébergement, les SHNA ou les maisons d'hébergement, aujourd'hui.

Nous nous réjouissons vraiment de toutes les avancées. Madame la Ministre – je pose une question, ici, à la ministre, en l'occurrence –, dans les inventaires, en tout cas, la tâche des bourgmestres de faire le point sur la situation dans leur commune sur l'existence ou non, cela intègre-t-il aussi de savoir qui fait partie de ces services d'hébergement ?

L'une de nos premières réflexions – et c'étaient les cas qui nous avaient été soumis –, c'était de dire qu'il y avait des personnes qui, peut-être, relevaient d'autres régimes de la Région wallonne en faveur des personnes handicapées, par exemple, en faveur des personnes dépendantes, et cetera. Donc ma question ne portait pas uniquement sur l'inventaire du nombre mais aussi sur le fait de savoir qui, réellement, fait partie de ces hébergements.

Et la toute dernière chose, c'est vous remercier. J'ai oublié de le faire dans mon introduction. Il y a quelques mois, vous avez renouvelé, à l'unanimité, mon mandat. Je tiens quand même à le faire, parce que je n'ai pas eu l'occasion de vous remercier pour cette confiance et j'espère que, pour les six ans à venir, je pourrai répondre à vos attentes à l'égard de l'institution du médiateur.

**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. - Merci, Madame la Présidente.

En fait, je vais reprendre, maintenant, l'une ou l'autre question ou interpellation à laquelle, à juste titre, le médiateur n'a pas répondu, parce que c'étaient plutôt des questions qui m'étaient adressées. Par ailleurs, j'aime à dire, parce que vous l'aviez dit dans votre

introduction que vous ne l'avez pas rappelé, je trouve important de rappeler que, pour l'instant, vous êtes en négociation avec l'AViQ pour pouvoir faire un accord de collaboration et sur le traitement des plaintes. Donc, les négociations avancent – M. Daele est revenu sur cette question et Mme Nicaise aussi – avec l'AViQ et j'espère qu'elles se finaliseront vite.

Je ne vais pas revenir, ici, sur les interpellations des uns et des autres que je partage sur la lisibilité du code et du CWASS, donc voilà. Il faut bien laisser un peu de travail mais voilà un beau travail. C'est un travail qui je trouve, y compris en termes démocratiques, vaudra la peine d'être fait.

En ce qui concerne la lutte contre la pauvreté, Monsieur Daele, je sais votre amour pour un autre modèle d'allocations familiales que vous aimez à rappeler. J'aime aussi à vous rappeler que le nouveau modèle d'allocations familiales, qui a été décidé pour les citoyens habitant la Wallonie, a relevé les montants de suppléments sociaux pour les familles monoparentales ; a instauré l'automatisme pour les jeunes de plus de 18 ans jusqu'à 21 ans ; ce qui est une très grande facilitation administrative lorsqu'ils sont toujours aux études. Je rappelle, par ailleurs, qu'il a répondu à un manque du Fédéral en ce qui concerne la couverture des allocations familiales pour des jeunes entre le chômage et le travail et qui perdaient, de fait, leurs allocations familiales, au vu des décisions du Fédéral. Il a augmenté les suppléments sociaux, donc vous pouvez toujours revenir avec ce « les allocations familiales wallonnes ne luttent pas contre la pauvreté ». Vous m'excuserez mais je ne partage absolument pas cette analyse, au contraire. Je n'ai pas mis en évidence le fait, non plus, que les suppléments sociaux sont conservés pour les enfants orphelins d'un parent, lorsque le parent survivant se remet en ménage, et cetera.

De la même manière, je vous ai entendu dire qu'il n'y avait pas de budget pour les maisons médicales, qu'il y en avait...

**M. Daele (Ecolo).** - J'ai dit qu'il y en avait !

**Mme Greoli,** Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Qu'il y en avait ! Vous pourriez aussi employer le présent : il y en avait et il y en a toujours, en particulier dans le secteur rural, parce que ce sont des choses essentielles. Je ne me suis pas énervée sur d'autres décisions que certaines aimeraient prendre à d'autres niveaux de pouvoir sur l'accessibilité des soins de santé pour rien.

En ce qui concerne la suppression du « f » dans l'annexe en ce qui concerne l'autosondage, puisque vous êtes plusieurs à vous être posé cette question-là, je vous dirai simplement que cette question est, aujourd'hui, à l'étude pour voir si l'on peut le

supprimer, comme c'est dans les recommandations de M. le Médiateur.

En ce qui concerne les suites de la proposition de décret que vous avez adoptée, qui était déposée par M. Drèze, en fait – et là, je réponds aussi à une question de M. le Médiateur –, la responsabilité des bourgmestres est de nous signaler l'ensemble des maisons ou des hébergements dont il s'agit. Il est de la responsabilité de l'AViQ, dans le cas de ces inspections, de voir de qui il s'agit et de voir s'il ne s'agit pas de personnes qui pourraient relever d'autres dispositifs.

Je n'ai pas – et j'essayais de l'avoir – le nombre actuel. Je peux, par contre, m'engager à revenir et à vous donner, Madame Pécriaux, le nombre actuel de maisons inventoriées. Je ne saurais pas vous le dire comme cela, je reviendrai avec cela. Oui, je trouve que vous avez raison et je ne doute pas que si jamais j'oubliais, j'aurais droit à une belle question orale qui me permettrait de faire le point.

Notre ami, M. Martin, est sorti au moment où j'allais prendre l'une ou l'autre de ses questions et, en particulier, répondre à deux questions : celle sur la motivation, qui était aussi celle de Mme Salvi. Je rappelle qu'il s'agit là, simplement, de la pleine application du droit, celle de la motivation des actes administratifs ; donc, cela fait partie de l'ensemble des devoirs des membres du personnel du SPW. Je rappelle aussi que cela fait partie d'une sensibilisation régulière et qu'il y a, par exemple, des formations continues et permanentes à l'attention du personnel sur cette thématique. Par ailleurs, M. Martin m'interrogeait sur la qualité de l'information dans les formulaires administratifs.

Le 25 octobre, je suis revenue plusieurs fois sur le 25 octobre, mais le Costra a visiblement fait une excellente réunion ce jour-là. Il a aussi validé un nouveau modèle type de courrier pour intégrer les bonnes pratiques du guide pour les documents administratifs clairs. Ce guide existe et il a, par ailleurs, pris un certain nombre de dispositions pour le mettre en pratique, de manière à ce que l'utilisateur y trouve facilement l'information et puisse lire rapidement, le comprenne correctement et en mémorise les messages clés. Il n'empêche, je le redis, je suis pour qu'il y ait une relecture des documents administratifs officiels par des personnes qui pratiquent le même vocabulaire que celles amenées à lire les documents.

Je pense avoir ainsi fait le tour complémentaire à celui de M. le Médiateur de vos différentes questions.

**Mme la Présidente.** - Je vous remercie.

*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.

*(Mme Nicaise, doyenne d'âge, prend place au fauteuil présidentiel)*

## PROJETS ET PROPOSITIONS

### PROJET DE DÉCRET PORTANT ASSENTIMENT À L'ACCORD DE COOPÉRATION DU 12 JUILLET 2018 ENTRE LA RÉGION WALLONNE ET LA COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE PORTANT SUR LE TRAITEMENT DES RÉGULARISATIONS EN MATIÈRE DE PRESTATIONS FAMILIALES (DOC. 1221 (2018-2019) N° 1)

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle l'examen du projet de décret portant assentiment à l'accord de coopération du 12 juillet 2018 entre la Région wallonne et la Communauté germanophone portant sur le traitement des régularisations en matière de prestations familiales (Doc. 1221 (2018-2019) 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 Vandorpe.

**Mme Vandorpe** (cdH). - Je propose Mme Salvi comme rapporteuse.

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

*Exposé de 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 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 Présidente, Mesdames et Messieurs les députés, le décret inscrit à l'ordre du jour porte assentiment à un accord de coopération conclu avec la Communauté germanophone dans le domaine des allocations familiales. Nous en aurons conclu un certain nombre avec la Communauté germanophone dans ce cadre.

L'accord de coopération du 6 septembre 2017, prévoyant notamment la gestion des charges du passé pour les quatre entités, en son article 5, § 2, précise en ce qui concerne la Communauté germanophone : « Les droits et obligations des caisses libres fédérales sont d'office transférés à la caisse publique de la Communauté germanophone le 1er janvier de la reprise de la compétence. Les dossiers à l'égard desquels la Communauté germanophone est compétente sont traités de la même manière que les dossiers pour lesquels la Région wallonne est compétente. Le traitement des régularisations intéressant la Communauté germanophone est effectué contre rémunération et selon les modalités fixées par un protocole de coopération passé entre les gouvernements des entités fédérées concernées ».

L'accord qui vous est présenté, aujourd'hui, est bien celui qui envisage la collaboration entre les deux entités en exécution de l'article 5 de l'accord de coopération du 6 septembre 2017. Les opérateurs wallons examinent les droits aux allocations familiales et communiquent avec le ministère germanophone mais jamais avec les familles. La Communauté germanophone ne se décharge donc en rien de sa compétence et l'assume pleinement. Elle rémunère les opérateurs de manière dégressive sur cinq ans. En effet, s'agissant de la régularisation pour des périodes antérieures au 1er janvier 2019, il est raisonnable d'imaginer une charge de travail plus importante sur les deux premières années avec la validation des paiements des suppléments sociaux effectués a posteriori après deux ans sur base des flux fiscaux. Par la suite, les interventions deviendront marginales. La qualité des prestations sera intégrée dans le contrôle des prestations des opérateurs par l'AViQ. Ces prestations seront donc contrôlées comme toutes les autres prestations.

Comme d'habitude, chaque fois que nous parlons d'allocations familiales, c'est l'occasion de vous tenir informés de la liste des accords de coopération et de la liste des arrêtés du Gouvernement ainsi que de leur avancement.

Je vous remercie.

*(Mme Durenne, Vice-présidente, reprend place au fauteuil présidentiel)*

#### *Discussion générale*

**Mme la Présidente.** - Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux (PS).** - Madame la Ministre, merci pour votre présentation.

Au niveau de mon groupe, nous avons quelques petites questions, notamment concernant l'avis du comité de branche Familles de l'AViQ.

Dans son avis du 28 août 2018, le comité Famille de l'AViQ émet des inquiétudes quant à la charge sur les caisses qui pourrait occasionner le traitement de dossiers indus provenant du Fédéral ou de dossiers en justice.

Pouvez-vous nous apporter des apaisements face aux inquiétudes ? Dispose-t-on à ce jour du nombre de dossiers pour lesquels les opérateurs wallons devront gérer les données ?

Toujours concernant l'avis du comité de branche, notre deuxième question sera : le paiement pendant cinq ans de manière dégressive fait-il suite à une reprise, au fur et à mesure, par la Communauté germanophone des dossiers ? Pourquoi avoir retenu ce délai de cinq ans, sachant que le régime extinctif des prestations familiales actuel sera plus long ?

Enfin, concernant l'avis du Conseil d'État, pouvez-vous nous donner la date du vote d'assentiment de la Communauté germanophone à l'accord de coopération du 6 septembre 2017 pour lequel notre Parlement s'est prononcé le 7 novembre 2018, sachant que le Conseil d'État insiste sur la nécessité que l'accord de coopération de septembre 2017 soit ratifié par toutes les parties avant que nous puissions nous prononcer sur le texte examiné aujourd'hui ?

**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. - Je remercie Mme Pécriaux pour ses questions.

Pourquoi avons-nous mis cinq ans ? Simplement parce que c'est la date limite de rétroactivité et de régularisation. Après cinq ans, ces droits du passé seront éteints. Cela ne sert à rien de prolonger quelque chose qui sera éteint, si je puis me permettre.

En ce qui concerne la remarque du comité de branche de l'AViQ que vous avez relevée, je vous rassure tout de suite, comme nous avons rassuré l'AViQ, les droits et obligations sont transférés vers les caisses et vers la Communauté germanophone. Il s'agit des 16 000 enfants de la Communauté germanophone – on sait exactement de quoi il s'agit – et des cas de régularisation. Pour rappel, les cas de régularisation sont des cas qui arrivent rarement et qui n'emportent pas un travail supplémentaire beaucoup plus important. Tout cela a bien été clarifié et la Communauté germanophone prend bien en charge l'entièreté des charges financières en lien avec ces travaux supplémentaires.

En ce qui concerne la date à laquelle la Communauté germanophone a également voté le décret d'assentiment, je ne sais pas vous la donner ici mais je peux vous la communiquer. En tout cas, puisque nous avons mis ce décret à l'ordre du jour, je pense que cette

date est passée et que nous n'avions donc pas de difficulté à mettre ce décret à l'ordre du jour ici. Je ne doute pas que tout cela a été vérifié mais je vous donnerai la date exacte.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux (PS).** - Je remercie Mme la Ministre pour ces éclaircissements et j'attends les précisions qu'elle pourra nous apporter ultérieurement.

**Mme la Présidente.** - Plus personne ne demandant la parole dans la discussion générale, je la déclare close.

#### *Examen et vote des articles*

**Mme la Présidente.** - Nous allons procéder à l'examen et au vote des articles du projet de décret portant assentiment à l'accord de coopération du 12 juillet 2018 entre la Région wallonne et la Communauté germanophone portant sur le traitement des régularisations en matière de prestations familiales (Doc. 1221 (2018-2019) N° 1).

#### **Art. 1er à 3**

Les articles 1er à 3 ne font l'objet d'aucun commentaire.

Les articles 1er à 3 sont adoptés à l'unanimité des membres.

#### *Vote sur l'ensemble*

**Mme la Présidente.** - Nous allons voter sur l'ensemble du projet de décret portant assentiment à l'accord de coopération du 12 juillet 2018 entre la Région wallonne et la Communauté germanophone portant sur le traitement des régularisations en matière de prestations familiales (Doc. 1221 (2018-2019) N° 1).

L'ensemble du projet de décret 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.

## **INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES**

### **QUESTION ORALE DE MME PÉCRIAUX 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 PRÉVENTION DU VIRUS DE L'IMMUNODÉFICIENCE HUMAINE (VIH) »**

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Pécriaux 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 prévention du virus de l'immunodéficience humaine (VIH) ».

La parole est à Mme Pécriaux pour poser sa question.

**Mme Pécriaux (PS).** - Madame la Ministre, chaque 1er décembre, c'est la Journée de lutte contre le sida et diverses activités sont organisées. En marge de ces événements de sensibilisation, la plateforme Prévention Sida publie les chiffres belges de cette infection. En 2017, 890 personnes ont appris qu'elles étaient porteuses du VIH, soit en moyenne 2,4 nouveaux cas par jour. Le nombre de personnes vivant avec le VIH en Belgique, en 2017, est estimé à 18 908 personnes, soit 1,7 personne pour 1 000 habitants. Plus de deux personnes par jour apprennent qu'elles sont porteuses du virus.

C'est encore énorme et ne parlons pas de celles qui l'ignorent. Nous constatons une légère baisse, fort heureusement mais la plateforme souligne que les diagnostics tardifs demeurent fréquents : 36 % des nouvelles infections ont été diagnostiquées tardivement. Ces diagnostics tardifs restent plus fréquents chez les hétérosexuels à savoir 46 % que chez les homosexuels à savoir 27 %.

Pourtant un dépistage précoce permet une prise en charge médicale rapide capable d'améliorer considérablement la santé et la qualité de vie de la personne vivant avec le VIH.

La plateforme Prévention Sida insiste sur la prévention et surtout le dépistage. Elle estime, je la cite : « En Belgique, 2 059 personnes vivant avec le VIH n'ont pas été diagnostiquées et ne se savent donc pas qu'elles sont porteuses de l'infection ».

Ce sont elles, majoritairement, qui infectent d'autres personnes, puisqu'elles ne le savent pas.

La plateforme Prévention Sida estime que la politique de prévention doit davantage se concentrer sur les personnes séropositives qui s'ignorent, en renforçant l'accès au dépistage. Pour ce faire, il importe de renforcer les alternatives au dépistage traditionnel réalisé chez le médecin, en favorisant notamment le

dépistage anonyme et gratuit autorisé depuis septembre dernier.

Madame la Ministre, je ne doute pas que vous avez pris connaissance de ces chiffres encourageants, qui dérogent néanmoins certaines priorités dans la politique de prévention. Quelles réponses seront fournies, afin de resserrer les mailles du filet et ne plus laisser un porteur du VIH s'ignorer et contaminer ainsi ses partenaires ?

**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 brouhaha général, je ne vais m'intéresser qu'à vous.

À la lecture du très bon rapport de Sciensano sur l'épidémiologie du sida, je retiens surtout la diminution d'année en année du nombre de diagnostics VIH ; ce qui est aussi une bonne nouvelle. De toute manière, comme je le dis souvent, il n'en resterait qu'un, ce serait encore essentiel de s'en occuper.

Je dois aussi relever que la diminution est moins importante en 2017 que dans les années antérieures. Je constate aussi que le nombre de tests de dépistage réalisés a été moindre en 2017 que pour les années antérieures. Tout cela doit donc aussi nous interpeller. Il faut donc maintenir la prévention et la faire évoluer en adéquation avec les informations que nous procure ce genre de rapport épidémiologique.

Dans le Plan de prévention et de promotion de la santé que j'ai proposé au Gouvernement du 30 novembre – je suppose que vous avez pu en prendre connaissance –, la réduction de l'incidence des IST, dont le VIH, et des hépatites, est l'une des priorités et se décline en différentes actions qui seront portées par les acteurs de prévention et de promotion, dès que le dispositif entrera en vigueur et qui sont dans la continuité ou dans l'intensification de ce qui se fait aujourd'hui.

En attendant, les acteurs de la prévention du sida et des autres IST agissent, chacun, de manière très spécifique en fonction du public auquel ils s'adressent – population générale, jeunes, publics festifs, migrants, usagers de drogues, prostitué(e)s, homosexuels, personnes vivant avec le VIH.

En Belgique, un test de dépistage du VIH peut être réalisé par le médecin généraliste ou spécialiste. De plus, trois centres de référence Sida offrent des services de dépistage gratuits et anonymes aux populations cibles. Des projets de dépistage décentralisés, hors du cabinet médical ou milieu hospitalier, ont également été développés en collaboration avec des centres de référence Sida et des organisations de terrain, afin d'améliorer l'accès des publics cibles au dépistage.

La Région wallonne finance d'ailleurs des associations en ce sens, notamment la plateforme de prévention Sida qui accompagne les professionnels de santé en leur proposant un accompagnement et un soutien dans leurs actions destinées aux personnes vivant avec le VIH.

L'Observatoire du sida et des sexualités est aussi soutenu par la Wallonie pour son programme d'action et de recherche en promotion de la santé sexuelle et de prévention des IST, du VIH et des hépatites.

Concernant les actions à mettre en œuvre, afin de diminuer le nombre de personnes atteintes du virus sans le savoir et sur lesquelles vous m'avez interrogée, la sensibilisation des généralistes est en effet un levier possible.

La Société scientifique de médecine générale, que nous soutenons, a une cellule spécifiquement dédiée aux problématiques de santé et de sexualité. Cette cellule établit notamment des outils d'aide pour les médecins généralistes, comme les fiches et les dépliants sur le dépistage des IST et sur l'annonce de diagnostic lourd comme le VIH.

Une campagne portée par Sida'sos pour rappeler l'importance du dépistage est également prévue pour 2019.

Concernant le rôle des centres de planning familial, une de leurs missions est à la fois de faire de la prévention et du dépistage mais aussi de l'information et de la sensibilisation en lien avec cette problématique.

Chaque année, plus de 10 millions d'euros sont accordés aux centres de planning familial pour financer l'ensemble de leurs missions dans cet aspect et en particulier, de nombreux centres organisent, le 1er décembre – journée mondiale de lutte contre le sida –, des actions de sensibilisation. Des centres disposent de consultations médicales où le dépistage est organisé. Des journées de dépistage sont organisées par certains centres. Des centres diffusent des informations sur les IST, entre autres.

Enfin, la lutte contre les discriminations, quelles que soient leurs formes d'ailleurs, continue. La lutte contre la stigmatisation est réalisée par la plateforme de prévention Sida, Sid'Aids et Ex Æquo, en concertation avec des groupes de la plateforme de prévention Sida et des acteurs locaux.

Une campagne organisée par la plateforme de prévention Sida lors de la journée mondiale ce 1er décembre 2018 a eu lieu. Nous y avons tous participé et j'espère que cela aura permis une meilleure compréhension et surtout, acceptation.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Pécriaux.

**Mme Pécriaux (PS).** - Madame la Ministre, merci pour votre réponse.

Bien entendu, s'il n'en restait qu'un, on serait tout aussi inquiet et le travail devrait continuer.

Comme vous le disiez tout à l'heure, ma question portait sur ces personnes séropositives qui s'ignorent. C'est vraiment problématique. Vous faites référence à la sensibilisation faite par les médecins généralistes. J'ai presque envie de dire : « Chez mon généraliste, quand on me fait une prise de sang, jamais on ne m'a dit, on coche la case VIH » et je ne sais pas pourquoi on ne pose pas ce genre de questions. Il y a peut-être un problème de communication où l'on se dit : « Non, elle est mariée, a des enfants et donc pas susceptible de... ». J'ai tout fait, Madame la Présidente.

Bref, il faut travailler avec les médecins généralistes pour couvrir ces personnes qui s'ignorent, éviter la banalisation du 1er décembre, car finalement, comme je le disais à l'entame de ma question, chaque 1er décembre, c'est la Journée de lutte contre le sida, mais on ne devrait pas l'avoir comme référence. Le ruban rouge ne doit pas s'attaquer qu'au 1er décembre. C'est un peu comme la Saint-Valentin, ce n'est pas que le 14 février. On doit s'aimer toute l'année.

**QUESTION ORALE DE M. P. PRÉVOT 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 RENFORCEMENT NÉCESSAIRE DE LA  
PRÉVENTION CONTRE L'ABUS D'ALCOOL À  
TOUS LES ÂGES »**

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Patrick Prévot 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 renforcement nécessaire de la prévention contre l'abus d'alcool à tous les âges ».

La parole est à M. Patrick Prévot pour poser sa question.

**M. P. Prévot (PS).** - Je remercie Mme Pécriaux de m'avoir permis de rejoindre la commission. J'étais dans le débat sur la réforme APE avec les vives inquiétudes que le secteur et les 60 000 travailleurs ressentent.

Madame la Ministre, le *binge drinking* vient encore de battre un triste record. En 10 ans, le nombre de jeunes de moins de 18 ans admis aux urgences pour avoir abusé d'alcool n'a cessé d'augmenter.

Entre 2016 et 2017, la progression est de 8 %. Chaque semaine, on compte 45 jeunes belges de moins

de 18 ans admis aux urgences. Une autre évolution inquiétante a également été constatée. Désormais, il y a autant de filles que de garçons concernés par le *binge drinking*.

L'abus d'alcool peut aussi nuire gravement à la santé des jeunes à plus long terme. Un phénomène qui touche davantage les couches de population défavorisées. Ainsi, une consommation d'alcool, dès l'adolescence, risque d'avoir des répercussions sur la santé une fois adulte et peut engendrer une addiction à l'âge adulte.

Quel regard portez-vous sur cette évolution ? Je suppose que vous faites le même constat que moi.

La progression du phénomène est-elle constante sur tout le pays ? Y a-t-il une tendance plus précise qui se dessine en Wallonie ? Quelles sont les concertations menées avec vos homologues en charge de la Médecine scolaire et de la Prévention de la santé auprès des moins de 18 ans et des jeunes étudiants ?

Des concertations avec le Fédéral et les autres entités ont-elles été relancées, afin d'aboutir à un véritable plan Alcool plus ambitieux que les mesures prônées par la ministre De Block ? Y a-t-il déjà des pistes de réflexion, afin de répondre à la problématique du *binge drinking* ? Les spécialistes de la santé ont-ils des éléments permettant de mettre en corrélation les comportements de *binge drinking* et des phénomènes d'addiction alcoolique une fois adulte ?

Enfin, vous avez récemment déclaré vouloir interdire la publicité de l'alcool. Comment comptez-vous vous y prendre ? Est-ce en Wallonie ou à un autre niveau de pouvoir que la décision peut être prise ? Des concertations sont-elles menées avec les autres entités ?

**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. - Monsieur le Député, la consommation excessive de l'alcool constitue en effet un véritable problème de santé publique. Le phénomène du *binge drinking* augmente de manière alarmante chez les jeunes, alors que la consommation d'alcool dans les pays industrialisés a diminué de 2,5 %, ces dernières années. Le *binge drinking* représente le fait de consommer beaucoup d'alcool sur un court laps de temps et au cours d'une seule occasion.

Chez l'homme, cela représente au moins six verres endéans les deux heures, chez la femme au moins cinq verres. Chez les jeunes gens, le cerveau est en plein développement. Des études ont montré que l'alcool freine ce développement. Sur le long terme, cela a une conséquence sur le caractère et le comportement. Les jeunes qui commencent à boire tôt sont moins à la recherche d'autres stimuli plus sains.

Vous l'avez entendu dans la presse et j'ai déjà eu à plusieurs reprises l'occasion d'en faire part à cette commission, les problèmes engendrés par la consommation excessive ou inappropriée d'alcool, en Wallonie, nécessitent une réponse d'envergure.

C'est un problème de santé publique majeur ; l'impact sur la santé individuelle de nombreux Wallons est important avec, en conséquence, une très importante sollicitation des services de santé, de la première ligne aux services spécialisés et, surtout, une mauvaise santé induite chez ces personnes.

Toutes les recommandations, qu'elles soient de l'OMS, de l'Europe, du Conseil supérieur de la santé, vont dans le même sens. Il faut des mesures concernant la disponibilité, le prix et la publicité relative à l'alcool. Il s'agit de déployer une approche multisectorielle ; ce qui signifie une combinaison de mesures politiques et d'interventions interpersonnelles. L'OMS rappelle que : « Les politiques sanitaires relatives à l'alcool doivent être guidées par les intérêts de la santé publique, sans interférence d'intérêts commerciaux ».

La publicité, qui est actuellement omniprésente, a notamment un impact considérable sur les consommateurs, plus particulièrement chez les jeunes. De très nombreux messages publicitaires confirment la consommation d'alcool comme norme sociale : convivialité, amusement, décompression, solidarité, amitié, et cetera. Même en présence d'activités saines, telles que le sport, il est impossible d'échapper à la publicité pour l'alcool.

Je maintiens qu'il est important d'avoir un véritable plan d'action national en matière d'alcool, dont un axe spécifiquement destiné au groupe cible des enfants et adolescents en âge scolaire. Mon message est suffisamment clair. Il faut que tous les acteurs prennent leurs responsabilités dans ce domaine. Je rappelle qu'il s'agit de la responsabilité de Mme la Ministre fédérale en ce qui concerne la coordination de ce plan Alcool. Pour ce qui nous concerne, cela fait partie de différentes actions dans le plan de prévention Santé.

Dans mes compétences, outre l'agrément et le subventionnement de services spécialisés en assuétudes, je soutiens de nombreuses associations actives en la matière soit de façon pérenne soit sous forme de subventions ponctuelles.

Ainsi, sur le plan de la prévention, la Région wallonne soutient l'ASBL Modus Vivendi ainsi que différents services qui bénéficient du soutien logistique de cette association, notamment dans le cadre de l'initiative Quality Nights. Il s'agit d'un projet qui vise à améliorer le bien-être des personnes qui sortent dans les lieux de fête, notamment en Wallonie. On y trouve divers services préventifs, dont la distribution d'eau gratuite pour limiter les consommations de bière ou d'alcool, des brochures d'informations sur la santé et la

présence de personnel sensibilisé à la réduction des risques et aux premiers secours.

Actuellement, la Wallonie soutient également le travail de l'ASBL Univers Santé qui déploie des activités spécifiquement en lien avec la consommation d'alcool par les jeunes. L'ASBL réunit, au sein d'un réseau pilote appelé « Jeunes, alcool et société », 12 associations actives auprès des jeunes. Au sein de ce groupe se définissent des stratégies et des actions visant à faire connaître les problèmes et proposer des solutions.

De plus, les associations de prévention des assuétudes offrent aux institutions qui en ont besoin – écoles, maisons de quartier, et cetera – des formations, des accompagnements de projets et des outils pour travailler la question des consommations.

La Wallonie en finance plusieurs dont l'ASBL Infor Drogues et l'ASBL Citadelle, pour n'en citer que deux.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Patrick Prévot.

**M. P. Prévot (PS).** - Madame la Ministre, effectivement, vous partagez le même constat que moi. L'alcoolisme est un fléau qu'il faut combattre. On n'est pas ici en train de jouer les mères ou les pères moralisateurs ou moralisatrices. On est tous bien conscients que l'on n'est pas en train de remettre en cause le verre que l'on pourrait prendre, à l'occasion, entre amis ou en famille autour d'un bon repas mais, ici, l'on est vraiment sur un phénomène qui est une consommation excessive en un laps de temps très court qui amène à des situations particulièrement compliquées, des comas éthyliques et autres.

Pour en avoir discuté avec de nombreux urgentistes, au-delà des chiffres, eux le ressentent très fort sur le terrain et ce sont parfois des mères ou des pères urgentistes qui vivent cela très mal quand ils voient des enfants, qui ont parfois l'âge des leurs, se retrouver aux urgences avec des alcoolémies très avancées jusqu'à des complications beaucoup plus graves.

Vous l'avez dit, il y a un volet prévention qui est essentiel et il faut continuer à soutenir cette prévention. Vous avez parlé de Modus Vivendi, qui est un organisme que je connais bien, et qui réalise un travail remarquable par rapport à cela. Il y a aussi ce plan d'action national Alcool que nous demandons avec force et vigueur. On veut aller beaucoup plus loin que les mesurètes mises sur la table par Mme la Ministre De Block. Là, je compte donc sur votre détermination pour essayer d'avoir une véritable concertation avec le Fédéral et les entités fédérées pour avoir un plan cohérent et ambitieux sur l'ensemble du pays, avec de vraies pistes de solutions à apporter pour essayer d'enrayer ce fléau, puisque l'on voit que si l'on ne se limite pas aux chiffres de la Wallonie, pour notre pays,

nous faisons partie des mauvais élèves ou du peloton des mauvais élèves.

**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 NÉCESSAIRE RENFORCEMENT DE LA  
LUTTE CONTRE LE SUICIDE »**

**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 nécessaire renforcement de la lutte contre le suicide ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

**Mme Tillieux (PS).** - Ce n'est effectivement pas simple de jongler avec les agendas de ce matin pour les différentes commissions en cours. Merci donc de me permettre de poser ma question.

Madame la Ministre, chaque suicide est un suicide de trop, car il crée une profonde déchirure dans la famille, la collectivité, la société. Le phénomène doit nous mobiliser tant individuellement que collectivement.

Les chiffres font frémir. Selon une récente étude de l'OCDE, la Belgique aurait le huitième taux de suicide le plus élevé au monde ! Non seulement ces données sont alarmantes mais elles le sont d'autant plus lorsque l'on constate que, ces dernières années, le phénomène s'est réduit de 20 % dans les pays comparables, alors qu'il n'a connu qu'une très faible diminution chez nous. Constatons donc que notre pays détient là un bien triste record.

Pouvez-vous nous faire le point sur le nombre de personnes qui se suicident ou tentent de se suicider dans notre pays chaque année ?

Quel est le taux de la Wallonie par rapport aux autres Régions ? Quel public est le plus touché ?

Divers facteurs sont pointés par l'OCDE dont le manque de prévention. À cet égard, quelle est votre analyse :

- des missions du Centre de référence en santé mentale, le CRESAM : ces missions doivent-elles évoluer ?
- du travail de terrain, de « Un pass dans l'impasse », dispositif spécialisé en matière de prévention et d'accompagnement du suicide voué à désamorcer la crise et à accompagner les personnes et les professionnels : les collaborations menées entre l'ASBL et les acteurs

de la santé, tels que les médecins généralistes, les hôpitaux, les services de santé mentale ont-elles fait l'objet d'une évaluation ?

- du dispositif des Centres de télécueil : combien d'appels par an reçoivent-ils via le numéro 107 ? Combien de personnes ont été orientées vers des professionnels ?

Comment soutenir davantage les acteurs qui, au quotidien, travaillent sur ces difficultés de santé mentale ?

Enfin, face à cette étude de l'OCDE, quelles orientations politiques comptez-vous prendre pour que la Belgique et la Wallonie sortent de cette sombre statistique et évoluent demain plus favorablement ? Quels moyens allez-vous mettre en œuvre pour apporter une information et une sensibilisation accrues à l'attention de notre population ?

**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 taux élevé de suicide – vous avez raison – en Wallonie est, en effet, un sujet de préoccupation majeure. La Wallonie a cependant, depuis longtemps, développé une politique de santé mentale globale qui vise à couvrir l'ensemble du territoire pour atteindre toutes les personnes qui en auraient besoin.

Ainsi, de manière générale, dans la prise en charge des détresses psychologiques, elle subventionne les services de santé mentale ainsi que cinq centres de télécueil. Ces derniers sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à toute la population wallonne via le numéro gratuit 107. Environ 300 volontaires se relaient pour assurer cette écoute. Je voudrais les remercier ici au travers de la question que vous me posez. Ils ont pour mission de garantir, à toute personne appelant en état de difficulté psychologique, une écoute attentive, une réponse et, le cas échéant, une orientation qui réponde le mieux à la situation ou aux difficultés qui ont motivé l'appel.

À ce sujet, les centres collaborent étroitement avec la ligne d'écoute pour les violences conjugales ainsi qu'avec l'ASBL « Un pass dans l'impasse » et avec les autres centres spécialisés dans la prise en charge des détresses psychologiques.

Le nombre d'appels reçus, en 2017, était de 98 500, toutes problématiques confondues. Chacun des cinq centres wallons a entre 13 000 et 27 000 appels. Je ne dispose pas, ceci dit, de données concernant l'orientation des appels.

De manière plus spécifique, la Wallonie soutient, depuis 2008, l'ASBL « Un pass dans l'impasse » qui offre un lieu d'écoute aux personnes directement ou

indirectement confrontées à la problématique du suicide, quel que soit leur âge. Les actions de l'ASBL sont évaluées via un comité d'accompagnement et via le rapport d'activité annuel. L'ASBL travaille effectivement avec les autres professionnels de la santé mais je n'ai pas connaissance d'une évaluation portant particulièrement sur la qualité ou l'efficacité de cette collaboration, même si, je le redis, cette ASBL fait un travail remarquable.

Cette ASBL a, en outre, obtenu une reconnaissance comme centre de référence info-suicide, avec une mission spécifique en matière de suicide.

Dans le cadre d'une nouvelle reconnaissance, depuis juillet 2018, le centre a des missions renforcées en matière de prévention du suicide, car ces nouvelles missions s'inscrivent maintenant dans les compétences en prévention héritées par la Wallonie, suite à l'accord de la Sainte-Émilie. L'objectif est d'avoir un centre de référence qui puisse, en plus de ses autres missions, émettre des recommandations de bonnes pratiques en matière de prévention et de prise en charge d'une personne avec des tendances suicidaires. Ces recommandations seront adaptées au public ciblé.

Cette nouvelle reconnaissance étant encore récente, j'attends l'année 2019 pour diffuser les bonnes pratiques en matière de prévention du suicide, tant à destination des personnes confrontées au risque que celles qui risquent un passage à l'acte chez l'un de leurs proches qu'à destination des professionnels de la santé, des politiques ou des médias. Ces derniers devraient, en effet, respecter des garde-fous pour éviter que les faits divers relatant un suicide ne fassent des émules. Ces recommandations permettront d'ailleurs d'aider les professionnels à répondre aux personnes concernées par le suicide.

Vous m'interrogez sur le CRESAM, le Centre de référence en santé mentale, mais ce centre de référence a une mission générale en santé mentale ; il n'est pas prévu d'élargir ses compétences au suicide, en dehors du fait que cela fait partie des compétences générales, mais pas de manière spécifique. C'est au travers de l'ASBL « Un pass dans l'impasse » que les choses se développent, puisque cette ASBL avait une réelle expertise.

Dans le cadre de l'avant-projet de décret sur les services de santé mentale, je compte insister sur la prise en charge prioritaire de certains publics atteints de problèmes psychiatriques, notamment les personnes sortant de l'hôpital psychiatrique, même s'il me paraît essentiel que ces centres restent tout à fait généralistes dans leur prise en charge.

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

**Mme Tillieux** (PS). - Je voudrais remercier Mme la Ministre, à la fois pour les chiffres très précis livrés mais aussi pour tous les éléments de réponse en

lien avec cette difficile question du suicide et de tout le travail de prévention sur le terrain, prévention qui pour nous est une compétence relativement nouvelle que nous devons prendre à bras-le-corps, puisque l'on voit aussi sur le terrain nombre de cas qui concernent de toutes jeunes personnes. Cela doit vraiment nous interpeller sur ce mal-être général, sur la manière dont la société entrevoit et laisse la place aux différentes générations, parce que l'on parle des tout jeunes mais il y a aussi les personnes âgées qui, à un moment donné, n'en peuvent plus et vivent dans des conditions qui leur paraissent insupportables.

Nous devons réellement travailler en amont. La manière de travailler en amont, c'est effectivement d'utiliser tous les moyens de la prévention. Vous avez là dressé un tableau intéressant sur les acteurs dont nous disposons en Wallonie, qui ont toute l'expertise reconnue et qui effectuent, je le souligne également, un travail efficace, reconnu et apprécié. On a eu plusieurs cas d'intervention, par exemple, d'Un pass dans l'impasse dans des écoles, là où malheureusement ils ont été confrontés à des difficiles réalités de suicide de l'un des camarades de classe.

Je pense vraiment que nous devons avoir un œil attentif. J'espère, dans votre avant-projet de décret, que vous insèrerez quelques mentions à cet égard pour faire évoluer la prévention.

**QUESTION ORALE DE MME PÉCRIAUX 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 PRÉVENTION DES MALADIES  
CARDIOVASCULAIRES »**

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Pécriaux 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 prévention des maladies cardiovasculaires ».

La parole est à Mme Pécriaux pour poser sa question.

**Mme Pécriaux** (PS). - Madame la Ministre, la Ligue cardiologique belge va fêter ses 50 ans ; une belle occasion de souligner que les maladies cardiaques sont les plus meurtrières devant les cancers.

Insidieuse, cette maladie touche toutes les parties du corps – le cerveau, le cœur, les artères – ainsi que les parties inférieures du corps. Elle s'installe progressivement pour surgir comme un coup de tonnerre.

La Ligue cardiologique belge organise six campagnes par an. Elle informe sur l'utilisation des défibrillateurs, sur les bonnes pratiques, sur l'hygiène de vie, et cetera.

Néanmoins, la ligue souhaite souligner quelques facteurs importants. Deux catégories de personnes sont à sensibiliser, à savoir les femmes et les jeunes :

- les femmes, pendant trois événements de leur vie – j'ai presque envie de dire la vie entière - : pendant la période de contraception, la grossesse et la ménopause ;
- les jeunes pour leur apprendre les facteurs de risque comme le tabac, l'alcool – nous venons d'en parler avec mon collègue – et la sédentarité.

Madame la Ministre, le dépistage et la prévention permettront de réduire un maximum les victimes d'accident cardiovasculaire. Les médecins de première ligne, encore eux, seront-ils sensibilisés à la prévention et au dépistage, particulièrement pour les personnes à risque, que je viens de citer ? D'autres campagnes de sensibilisation sont-elles envisagées ?

**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, les maladies de l'appareil circulatoire sont effectivement l'une des principales causes de décès en Wallonie. En 2013, c'était la première cause de mortalité chez 30 % des femmes et la seconde cause chez 26 % des hommes, après les tumeurs malignes, qui sont à 27 %. C'est vraiment très proche.

Les maladies cardiovasculaires font partie de maladies non transmissibles, avec les cancers, les affections respiratoires chroniques et le diabète de type II, qui ont l'avantage d'être en grande partie évitables par une action sur des facteurs modifiables comme l'alimentation, l'activité physique et la lutte antitabac. C'est pour cette raison que la promotion des modes de vie et des milieux de vie favorables à la santé constitue l'axe numéro 1 du Plan wallon de prévention et de promotion de la santé que je viens de faire passer en première lecture au Gouvernement wallon.

Les actions proposées via ce plan sont particulièrement détaillées pour les déterminants majeurs de la santé que sont l'alimentation, y compris la consommation excessive d'alcool – nous venons d'en parler –, l'activité physique, la sédentarité et la lutte contre le tabagisme ; ce sont les différents axes que vous avez soulevés vous-même. Il s'agit de diminuer l'initiation tabagique, de favoriser une offre alimentaire de qualité en Wallonie et de réduire l'obésité chez les jeunes par une action globale et concertée.

De plus, le Plan de prévention et de promotion de la santé a comme objectif transversal de travailler sur les

inégalités sociales de santé. Les actions de promotion de la santé doivent être adaptées à leur public et appliquer le principe d'universalisme proportionné qui consiste à intensifier la prévention pour les publics qui en ont le plus besoin. Il faut tenir compte des différences hommes-femmes et des inégalités sociales face à la survenue d'une telle maladie et face aux conséquences qu'un AVC peut avoir, par exemple.

Je rappelle qu'il y a une différence fondamentale entre avoir une approche différenciée en fonction des publics et augmenter la responsabilité des publics. Soyons clairs, il n'est pas du tout dans ma philosophie d'action d'augmenter la responsabilité des personnes, mais bien de se dire qu'il faut avoir des actions différenciées en fonction des publics. J'aime à le redire, parce que ce n'est pas toujours compris de cette manière-là et, surtout, je ne suis pas sûre que tout le monde partage cette vision – mais je ne doute pas que vous partagiez la mienne.

Dans ce contexte, la proposition de sensibiliser les femmes et les professionnels de la santé au sujet des maladies cardiovasculaires est une évidence.

La Wallonie soutient d'ailleurs à ce propos – vous l'avez vous-même soulevé – la Société scientifique de médecine générale pour son site Internet [mongeneraliste.be](http://mongeneraliste.be), qui est réalisé pour les médecins en collaboration avec l'ASBL Question Santé et les mutualités, et qui permet de fournir une information sérieuse et validée, indépendante de tout intérêt commercial. Cela se fait sous la forme de dossiers très complets sur les différentes maladies ainsi que sous la forme de plus d'une dizaine de vidéos reprenant des informations médicales et des témoignages de patients.

En Wallonie toujours, nous soutenons financièrement le registre des cardiopathies ischémiques de Charleroi, qui est justement une source de données précieuse pour étudier les maladies cardiaques. Plusieurs études ont déjà été réalisées sur ces données, dont certaines mettent en évidence des différences de létalité entre les hommes et les femmes suite à une hospitalisation pour problèmes cardiaques. Des causes psychopathologiques pourraient aussi intervenir mais les recherches doivent continuer pour mieux documenter cette différence.

Des campagnes d'encouragement à la cessation tabagique sont notamment prévues en 2019.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Péciaux.

**Mme Péciaux (PS).** - Je remercie Mme la Ministre pour sa réponse, pour toutes les informations qu'elle vient de nous livrer, et sur toutes les actions à venir pour lutter contre les maladies cardiovasculaires.

**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 MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME DES  
AIDES À LA PROMOTION DE L'EMPLOI (APE)  
DANS LES COMPÉTENCES SANTÉ ET ACTION  
SOCIALE »**

**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 mise en œuvre de la réforme des aides à la promotion de l'emploi (APE) dans les compétences santé et action sociale ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

**Mme Tillieux (PS).** - Madame la Ministre, cela tombe bien puisque le débat APE fait rage dans la commission de votre collègue au niveau de l'Emploi et de la Formation.

Je voulais également vous interpellier puisque, lors de l'examen de budget 2019, vous avez déclaré que, dans le cadre de la réforme APE, vous sollicitez une période transitoire de 10 ans pour les secteurs relevant de votre autorité. Pourriez-vous dès lors préciser les contours de cette période transitoire ?

Quelles mesures envisagez-vous de mettre en place pendant cette période ?

Les moyens aujourd'hui dévolus aux APE dans vos compétences seront-ils complètement maintenus durant cette période ?

Comment pourrez-vous maintenir l'emploi avec une enveloppe fermée aujourd'hui déjà insuffisante ?

Vu le peu de temps qui nous sépare de la fin de la législature, disposerez-vous d'assez de temps pour présenter au Parlement les modifications décrétales annoncées dans le CWASS ?

**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, j'avais annoncé plusieurs éléments essentiels, lors de nos dernières discussions concernant la réforme APE, notamment la mise en place d'une phase transitoire dans les compétences de la Santé et de l'Action sociale et que les textes réglementaires de ces nouveaux régimes auront achevé leur parcours d'adoption avant la fin de cette législature – je ne sais pas qui me succédera, je préfère l'avoir fait moi-même

–, afin de donner à tous les secteurs une année et demie d'adaptation avant leur entrée en vigueur en 2021.

Concernant le premier point, la période transitoire est prévue par une disposition décrétales qui sera insérée dans le CWASS. Cette disposition crée deux nouveaux régimes de soutien à l'emploi dans les secteurs de la Santé et de l'Action sociale.

Le premier régime a précisément trait à cette période transitoire puisqu'elle prévoit, pendant neuf ans, à partir du 1er janvier 2021, que l'ensemble des bénéficiaires d'une subvention unique, en 2020, continueront de percevoir une aide qui diminuera de 10 % annuellement par rapport au montant perçu en 2020. Quand je dis « diminuera de 10 % », ces 10 % vont aller alimenter un pot qui sera redistribué suivant des critères. Cela ne veut pas dire que ce ne sont pas les mêmes qui recevront les 10 %, une fois que ce sera distribué.

Le second régime de soutien à l'emploi octroiera également des subventions devant obligatoirement soutenir l'emploi dans les mêmes secteurs, basés sur des critères d'octroi spécifiques aux secteurs de la Santé et de l'Action sociale et qui doivent encore être précisés dans un arrêté. Ce nouveau régime de soutien sera alimenté budgétairement par les montants progressivement libérés par la phase transitoire décrite précédemment.

Le Gouvernement a approuvé, en première lecture, la disposition décrétales vendredi passé. Quant à l'AGW, il est en cours de finalisation. Nous sommes donc tout à fait en mesure de respecter notre engagement et de disposer des textes finaux pour la fin de cette législature.

Il va de soi que tant la disposition décrétales que l'arrêté seront fortement concertés avec l'ensemble des secteurs et que les modalités de ces deux dispositions pourront évoluer en fonction des échanges que j'aurai avec les secteurs entre les lectures. Ces derniers seront tout prochainement invités pour entamer, de manière formelle, cette concertation qui a déjà débuté de manière informelle, comme vous vous en doutez.

Je serai en mesure de revenir vers vous avec des modalités plus précises après cette phase de concertation.

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

**Mme Tillieux (PS).** - Je suis pleine d'interrogations. J'espère que votre concertation permettra de rassurer les secteurs en question de la santé et de l'action sociale. Voir une enveloppe diminuer de 10 % chaque année, c'est nécessairement provoquer des difficultés auprès d'opérateurs qui sont pour la plupart de petits opérateurs. Cela influencera nécessairement le volume de l'emploi.

Je ne vous ai pas du tout entendu parler du maintien du volume global de l'emploi. Je suis donc très sceptique sur l'évolution de vos règlements. Je reviendrai avec des questions.

**Mme la Présidente.** - Si vous le permettez, Madame la Députée, Mme la Ministre aimerait réagir de suite.

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. - Vous avez raison de dire que je n'ai pas confirmé le maintien du volume de l'emploi. Je vous confirme alors le maintien du volume de l'emploi. Je vous rappelle que cette réforme maintient, à durée indéterminée et de manière pérenne, des emplois qui étaient à durée déterminée dans les dispositifs précédents et que cette réforme apporte 50 millions d'euros supplémentaires. Je confirme donc le maintien du volume global de l'emploi. Je suis désolée de ne pas l'avoir fait précédemment.

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

**Mme Tillieux (PS).** - Ces éléments sont importants, bien entendu, mais des questions restent entières sur : comment pouvez-vous déclarer que les contrats sont aujourd'hui tous à durée indéterminée, que nous maintiendrons le volume global de l'emploi, que vous allez ajouter 50 millions d'euros, mais que vous allez réduire de 10 % par an – pendant 10 ans, cela fait zéro à terme – et redistribuer selon d'autres critères ? Il y a, a fortiori, des passages obligés où il y aura nécessairement des pertes d'emploi.

**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'APPLICATION ANTI-HARCÈLEMENT DE  
RUE »**

**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'application anti-harcèlement de rue ».

La parole est à Mme Tillieux pour poser sa question.

**Mme Tillieux (PS).** - Madame la Ministre, en mars dernier, Bruxelles a soutenu la création d'une application mobile pour lutter contre les agressions sexistes en rue. Celle-ci est portée par l'ASBL Touche pas à ma pote et permet de soutenir les personnes qui ont subi une agression qu'elle soit verbale ou physique.

Selon une récente étude de l'Université de Gand, 86 % des femmes ont été victimes, au moins une fois, d'intimidation sexuelle, 34 % d'entre elles en souffrent encore aujourd'hui et 22 % ne racontent à personne les événements les plus graves. Seuls un peu plus de 3 % vont jusqu'à porter plainte.

Concrètement, l'application smartphone permet d'alerter et témoigner lorsque les utilisateurs sont victimes ou témoins de harcèlement en rue. Une fois géolocalisée et décrite, l'alerte est envoyée aux « potes » à proximité. L'objectif de l'application est d'aider les femmes à signaler l'intimidation sexuelle et permettre de mobiliser les passants.

Consciente que la problématique du harcèlement de rue est un phénomène important qui atteint profondément les victimes, Bruxelles a ainsi créé son outil, inspiré d'une application lancée à Paris. Il permettra, à terme, de produire des données statistiques officielles et ainsi de lutter, de manière ciblée, contre ces agressions.

Madame la Ministre, avez-vous pris contact avec votre homologue lorsqu'elle a lancé ce projet au mois de mars ?

Quels sont les résultats après neuf mois d'utilisation ? Je ne sais pas si vous l'utilisez depuis neuf mois, mais je vois qu'il est installé sur votre smartphone.

Un partenariat avec Bruxelles est-il envisageable ? Que comptez-vous faire, comptez-vous le mettre en place en Wallonie ?

**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. - Je vous remercie Madame la Présidente.

Effectivement, il est installé sur mon smartphone et, si je puis me permettre, je vois qu'il y a deux « potes » dans le coin mais que je semble être la seule au Parlement. Donc, je vous invite quand même à l'installer aussi.

Le harcèlement et la violence sexuelle restent un phénomène important, je le partage avec vous. D'après l'enquête sur le sexisme, réalisée avec le soutien de la Wallonie par Jump, en 2016, plus de neuf Wallonnes sur dix disent avoir été confrontées à des comportements sexistes en rue et dans les transports en commun. Et, vous avez raison de dire que, malheureusement, trop peu font la démarche de porter plainte et de signaler les choses.

En 2017, une subvention a été accordée à plusieurs associations qui mènent des actions de sensibilisation sur cette thématique auprès du grand public :

- l'ASBL Jump a développé la plateforme « stopausexisme.be » qui rassemble des analyses et outils pour faire reculer le sexisme, comme les vidéos, pour répondre aux remarques humiliantes ;
- l'ASBL Garance, qui propose notamment de l'autodéfense à destination de différents publics ;
- l'ASBL « Touche pas à ma pote » qui réalise des animations dans les écoles et auprès de professionnels.

Depuis le début de la législature, la Wallonie a voulu faire de la lutte contre les violences une de ses priorités et nous n'avons pas attendu pour avoir recours à un nouvel outil pour lutter contre le sexisme. C'est dès le début de l'année 2018, une subvention de 17 290 euros qui a été octroyée à l'ASBL Touche pas à ma pote pour développer et diffuser l'application que vous évoquez, en Wallonie, et que je vous invite à partager.

Beaucoup d'applications existent mais, comme vous le savez, pour qu'elles soient utilisées, il est nécessaire de les faire connaître. C'est pourquoi j'avais adressé, début juillet, au moment du départ en vacances mais aussi des festivals, un courrier à 1 200 opérateurs wallons – communes, services de police, centres de planning, et cetera – pour faire connaître les différents outils de lutte contre les violences, y compris l'application anti-harcèlement de rue TPAMP by Hands Away, ou mets ta main ailleurs pour être claire. Cette application est disponible gratuitement par téléchargement sur Google Play et sur Apple Store, je viens de le prouver.

L'information de ces outils avait également été publiée sur le portail wallon de l'action sociale et relayée dans la presse.

Dans le cadre de la subvention wallonne octroyée à l'ASBL Touche pas à ma pote, celle-ci a développé la campagne « Il est temps de l'ouvrir ! » ; pour la faire connaître, en juillet, sur les réseaux sociaux, du

11 octobre au 24 octobre, une campagne d'affichage sur le réseau Face2Face – donc les affichages dans les toilettes. Entre mars et novembre 2019, elle vient de se terminer, l'application a été téléchargée 848 fois en Wallonie, dont une fois par moi.

Je vous remercie pour votre question et j'invite les uns et les autres à télécharger cette application.

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

**Mme Tillieux (PS).** - Je pense qu'il est important, face au phénomène de société, de nous équiper ; grâce à ces technologies mobiles, des solutions peuvent être apportées. C'est rapide, cela peut être très efficace et cela peut être aussi très rassurant. Donc, je vous remercie d'utiliser ces applications et, surtout, de les faire connaître.

## ORGANISATION DES TRAVAUX

*(Suite)*

*Interpellations et questions orales transformées en questions écrites*

**Mme la Présidente.** - La question orale de M. Culot 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 rénovation énergétique des bâtiments publics wallons » est transformée en question écrite.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

Je vous souhaite un bon appétit et une bonne journée à tous.

La séance est levée.

*- La séance est levée à 12 heures 20 minutes.*

## LISTE DES INTERVENANTS

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

M. Matthieu Daele, Ecolo

Mme Véronique Durenne, 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. Nicolas Martin, PS

Mme Marie-Françoise Nicaise, MR

Mme Sophie Pécriaux, PS

M. Patrick Prévot, PS

Mme Véronique Salvi, cdH

Mme Éliane Tillieux, PS

Mme Mathilde Vandorpe, cdH

## ABRÉVIATIONS COURANTES

AGW	arrêté du Gouvernement wallon
APE	aide à la promotion de l'emploi
ASBL	association sans but lucratif
AVC	accident vasculaire cérébral
AViQ	Agence pour une vie de qualité
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CHU	centre hospitalier universitaire
CPAS	centre public d'action sociale
CWASS	Conseil wallon de l'action sociale et de la santé
Costra	Comité stratégique du Service public de Wallonie
CRESAM	Centre de référence en santé mentale (ASBL)
DG	directeur général / direction générale
DPR	Déclaration de politique régionale
FOREm	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
GSM	global system for mobile communications (norme numérique de seconde génération pour la téléphonie mobile)
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
IST	infections sexuellement transmissibles
IWEPS	Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OIP	organisme d'intérêt public
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONSS	Office national de sécurité sociale
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SHNA	structure(s) d'hébergement non agréée(s)
SPW	service public de Wallonie
SRWT	Société régionale wallonne du transport public de personnes
SWDE	Société wallonne des eaux
TEC	Société de transport en commun
TPAMP	Touche pas à ma pote (ASBL)
VIH	virus de l'immunodéficience humaine
sida	syndrome d'immunodéficience acquise