C.R.A.C. N° 131 (2022-2023)
5e session de la 11e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2022-2023

COMPTE RENDU
AVANCÉ

Séance publique de commission*

Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé

Mardi 4 avril 2023

*Application de l'art. 161 du règlement
Le compte rendu avancé ne peut être cité que s'il est précisé qu'il s'agit d'une version qui n'engage ni le Parlement ni les orateurs

SOMMAIRE

Ouverture de la séance....1

Organisation des travaux....1

Examen de l'arriéré....1

Projets et propositions....1

Proposition de décret modifiant le Code wallon de l'action sociale et de la santé en ce qui concerne le contrôle des opérateurs de la politique de l'action sociale et de la santé et les informations sur les établissements pour aînés, déposée par M. Legasse, Mme Nikolic, M. Heyvaert, Mmes Roberty, Sobry et M. Disabato (Doc. 1221 (2022-2023) N° 1)

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard....1

Audition de M. Rombeaux, Conseiller Expert de la Fédération des CPAS, et de M. Noël, Président du CPAS de Namur et Vice-président de la Fédération des CPAS

Intervenants : M. le Président, M. Noël, Président du CPAS de Namur et Vice-président de la Fédération des CPAS, M. Rombeaux, Conseiller-Expert à la Fédération des CPAS de Wallonie....2

Audition de Mme Dechèvre et M. Henrard, Responsable sectorielle personnes âgées et Directeur général adjoint de l'Union en soins de santé (UNESSA)

Intervenants : M. le Président, Mme Dechèvre, Responsable sectorielle personnes âgées de l'Union en soins de santé (UNESSA), M. Henrard, Directeur général adjoint de l'Union en soins de santé (UNESSA)....4

Audition de M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL)

Intervenants : M. le Président, M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL)....6

Audition de M. Lejeune, Conseiller chez Santhea

Intervenants : M. le Président, M. Lejeune, Conseiller chez Santhea....8

Audition de Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ)

Intervenants : M. le Président, Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ)....9

Échange de vues

Intervenants : M. le Président, M. Sahli, Mmes Sobry, Vandorpe, Bernard, M. Heyvaert, M. Rombeaux, Conseiller-Expert à la Fédération des CPAS de Wallonie, Mme Dechèvre, Responsable sectorielle personnes âgées de l'Union en soins de santé (UNESSA), M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL), M. Lejeune, Conseiller chez Santhea, Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ)....13

Interpellations et questions orales.....24

Question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la situation au sein de l'Intercommunale d'œuvres médico-sociales de l'arrondissement de Tournai-Ath-Mouscron (IMSTAM) »

Intervenants : M. le Président, Mme Durenne, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....24

Question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les actions mises en place en vue de favoriser l'accessibilité aux soins dentaires »

Intervenants : M. le Président, Mme Durenne, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....25

Question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les réponses apportées par le Gouvernement dans le cadre de la réforme du dispositif Impulseo »

Intervenants : M. le Président, Mme Durenne, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....27

Question orale de Mme Sobry à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le suivi de la résolution du 4 mai 2022 relative à une plus grande sensibilisation et à une amélioration de la recherche pour une meilleure prise en charge de l'endométriose » ;

Question orale de Mme Pécriaux à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la sensibilisation à l'endométriose »

Intervenants : M. le Président, Mmes Sobry, Pécriaux, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....28

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la prévention contre la tuberculose »

Intervenants : M. le Président, M. Sahli, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....31

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la prévention des effets néfastes du protoxyde d'azote »

Intervenants : M. le Président, M. Sahli, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....32

Question orale de M. Heyvaert à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le projet d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la prise en charge de l'incontinence et de la nutrition au sein des maisons de repos et de soins (MRS) et des maisons de repos (MR) »

Intervenants : M. le Président, M. Heyvaert, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....33

Question orale de M. Heyvaert à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les aides aux services ambulatoires spécialisés en assuétudes »

Intervenants : M. le Président, M. Heyvaert, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....34

Reprise de la séance.....35

Interpellations et questions orales (Suite).....35

Question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le projet 252 du Plan de relance de la Wallonie visant à accroître l'offre d'accueil et d'hébergement en faveur des personnes les plus vulnérables »

Intervenants : M. le Président, M. de Lamotte, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....35

Question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le manque de financements publics pour le Centre de référence et d'intervention harcèlement (CRIH) de La Louvière »

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....36

Question orale de Mme Galant à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la vulnérabilité numérique » ;

Question orale de M. Heyvaert à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les recommandations du Centre interfédéral pour l'égalité des chances (Unia) sur la fracture numérique » ;

Question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les difficultés d'accès aux services pour les personnes victimes de la fracture numérique »

Intervenants : M. le Président, Mme Galant, M. Heyvaert, Mme Bernard, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....38

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « l'adoption d'un plan wallon de lutte contre le racisme »

Intervenants : M. le Président, M. Sahli, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....41

Interpellation de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les aides publiques à l'emploi et les bénéfices croissants chez Delhaize »

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, MM. de Lamotte, Disabato, Sahli, Mme Sobry, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....43

Question orale de M. Disabato à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les avancées en matière d'aides à l'emploi et d'aides à la formation »

Intervenants : M. le Président, M. Disabato, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....50

Question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le manque de transparence des frais complémentaires facturés par les entreprises de titres-services » ;

Question orale de Mme Galant à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la réforme des titres-services » ;

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les frais supplémentaires facturés par les entreprises de titres-services »

Intervenants : M. le Président, M. de Lamotte, Mme Galant, M. Sahli, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....51

Question orale de M. Disabato à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la situation des indépendants engageant leurs premiers travailleurs avec la mesure du soutien à l'emploi dans les secteurs d'activités marchands (SESAM) »

Intervenants : M. le Président, M. Disabato, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....55

Question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « l'insatisfaction des PME à l'égard des services du FOREm » ;

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le niveau de satisfaction des petites entreprises envers le FOREm » ;

Question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la moindre satisfaction des PME à l'égard du FOREm en 2022 »

Intervenants : M. le Président, MM. de Lamotte, Sahli, Mme Bernard, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....56

Question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les difficultés des missions régionales pour l'emploi (MIRE) » ;

Question orale de M. Disabato à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la situation financière des missions régionales pour l'emploi (MIRE) et leur avenir »

Intervenants : M. le Président, MM. Sahli, Disabato, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....59

Question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la campagne syndicale « Ma santé n'a pas de prix » »

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....61

Question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les initiatives de Mme la Ministre en vue d'assurer l'avenir professionnel du personnel de l'entreprise Avery Dennison de Soignies »

Intervenants : M. le Président, M. de Lamotte, Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes.....62

Organisation des travaux (Suite).....64

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites.....64

Interpellations et questions orales retirées.....64

Liste des intervenants.....65

Abréviations courantes.....66

COMMISSION DE L'EMPLOI, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ

Présidence de M. Legasse, Président

OUVERTURE DE LA SÉANCE

- La séance est ouverte à 9 heures 13 minutes.

M. le Président. – La séance est ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

Examen de l'arriéré

M. le Président. – 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.

PROJETS ET PROPOSITIONS

PROPOSITION DE DÉCRET MODIFIANT LE CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ EN CE QUI CONCERNE LE CONTRÔLE DES OPÉRATEURS DE LA POLITIQUE DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ ET LES INFORMATIONS SUR LES ÉTABLISSEMENTS POUR AÎNÉS, DÉPOSÉE PAR M. LEGASSE, MME NIKOLIC, M. HEYVAERT, MMES ROBERTY, SOBRY ET M. DISABATO (DOC. 1221 (2022-2023) N° 1)

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'examen de la proposition de décret modifiant le Code wallon de l'action sociale et de la santé en ce qui concerne le contrôle des opérateurs de la politique de l'action sociale et de la santé et les informations sur les établissements pour aînés, déposée par M. Legasse, Mme Nikolic, M. Heyvaert, Mmes Roberty, Sobry et M. Disabato (Doc. 1221 (2022-2023) N° 1).

M. Sahli a déjà été désigné en qualité de rapporteur.

La Commission a donc décidé, le 21 mars, de procéder à des auditions. Tous les organismes ont pu répondre favorablement à notre demande à l'exception de l'Agence flamande « Soins et Santé » dont l'administratrice générale, que nous avons déjà accueillie par ailleurs dans notre commission, n'a pas pu se libérer et vous prie de l'en excuser. La Commission avait également sollicité l'avis de l'ASBL Respect Seniors. Cet avis vous a été communiqué le 29 mars via la plateforme d'échanges sécurisés.

Par ailleurs, les auteurs ont communiqué le commentaire des articles qui vous sont accessibles. Je pense ainsi avoir évoqué tous ce qui concerne ledit projet et ce qui avait été décidé le 21 mars dernier.

Nous allons pouvoir commencer nos auditions.

Nous avons donc le plaisir de recevoir aujourd'hui :
- pour la Fédération des CPAS, M. Philippe Noël, vice-président qui est parmi nous et par ailleurs qui préside le CPAS de la belle ville de Namur, ainsi que M. Jean-Marc Rombeaux, conseiller expert. Ils sont déjà tous les deux en place ;
- pour l'ASBL UNESSA, c'est M. Denis Henrard qui est parmi nous, je crois et M. David Lefebvre n'est pas parmi nous. Par contre, Mme Catherine Dechèvre est présente ;
- pour FEMARBEL, M. Vincent Frédéricq est là ;
- pour Santhea, M. Philippe Lejeune est parmi nous ;
- pour l'AViQ, Mme Françoise Lannoy, administratrice générale qui est accompagnée par la porte-parole de l'AViQ.

Nous allons pouvoir commencer.

Je me dois de vous demander un peu d'indulgence, mais je vais devoir m'absenter rapidement, car j'ai une question dans la Commission de M. Borsus et c'est la première. Donc, je demanderai à la personne qui me remplace puisque M. Disabato n'est pas encore arrivé, à M. Sahli, de bien vouloir me remplacer un court moment en cours. Ce n'est pas de l'impolitesse de ma part, mais les commissions se tiennent simultanément comme vous le savez.

La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci, M. le Président. Bonjour à toutes et à tous, par rapport à l'absence de l'agence flamande, est-ce qu'il est prévu de recevoir un avis écrit ou de trouver un autre moment pour l'entendre ? Parce que je pense que leurs expériences pourraient nous être utiles.

M. le Président. – Je suggère effectivement que nous lui demandions un avis écrit. Le cas échéant, elle nous signalera sa disponibilité. Je pense que cela répond à votre question.

Pour la bonne organisation et la méthodologie, je suggère que nous restions dans la douzaine de minutes par intervenant, cela ne fait que trois minutes de différence, mais six fois, cela fait du temps. Douze minutes ne veulent pas dire qu'il n'y a pas de questions ni de répliques, le cas échéant.

Je demanderais là aussi de la concision parce qu'il y a encore quelque vingt questions après dans nos travaux.

Après, je ne veux brimer, ni restreindre, ni frustrer personne. Donc, tentons tous et toutes de rester dans un temps raisonnable : une douzaine de minutes d'intervention pour chacune des parties et institutions auditionnées. Puis, une fois toutes les auditions faites, je propose que nous passions aux questions. Nous pourrons peut-être utiliser davantage de temps à ce moment-là.

Audition de M. Rombeaux, Conseiller Expert de la Fédération des CPAS, et de M. Noël, Président du CPAS de Namur et Vice-président de la Fédération des CPAS

M. le Président. – La parole est à M. Noël.

M. Noël, Président du CPAS de Namur et Vice-président de la Fédération des CPAS. – Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les Parlementaires, merci de nous recevoir pour cette thématique qui nous est chère, à savoir la qualité de vie des aînés et aînées.

En introduction, suite à l'avis de la Fédération des CPAS wallons – qui représente pour rappel près de 30 % des établissements dédiés aux aînés et aînées –, j'aurai quelques petites considérations.

Tout d'abord, il est louable de consacrer du temps à mettre en place une communication et un contrôle effectué en maisons de repos. Pour rappel, le contexte pour les maisons de repos est complexe. Les maisons ont été stigmatisées durant la crise covid. Les maisons ont été une fois de plus stigmatisées suite aux révélations de l'affaire ORPEA. Nous sommes face à une crise des vocations : une récente étude met en évidence que, pour ceux qui vont au bout de leur vocation, 50 % des diplômés ne souhaitent pas travailler, ni en maison de repos ni en hôpital.

De plus, nous avons une tension forte au niveau salarial avec une concurrence très accrue. On est donc tout proche d'une rupture et d'un risque de fermeture de nombreux lits, faute d'encadrement.

Dès lors, je profite de l'occasion pour attirer votre attention sur le message à travers ce projet : il doit être positif. Nos maisons de repos et le personnel qui y travaille ont besoin de reconnaissance et de soutien. La transparence est nécessaire et souhaitable. Nous le devons pour les aînés dont nous nous occupons ; nous le devons pour nos actionnaires qui, pour le secteur public, sont les citoyens et les citoyennes de notre belle Wallonie.

Je ne serai pas plus long et cède la parole à M. Rombeaux pour les détails sur la proposition.

M. le Président. – La parole est à M. Rombeaux.

M. Rombeaux, Conseiller-Expert à la Fédération des CPAS de Wallonie. – Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les Députés, la fédération vous remercie pour l'invitation. Vu les brefs délais, l'analyse ne sera pas exhaustive. Je parlerai uniquement des maisons de repos. J'aurais aussi pu parler des services d'aide aux familles puisque des CPAS sont concernés.

Je ferai d'abord une série d'observations générales et ensuite quelques commentaires par article.

La transparence sur les rapports d'inspection relatifs aux maisons de repos au travers de publications est un objectif louable. La fédération souscrit à l'objectif.

Dans l'urgence, des décisions d'accueil sont souvent prises par des aînés ou leurs familles. Il est sain que ces acteurs prennent attitude en tenant compte de ce qui est connu de ces maisons par l'inspection.

Ceci étant, les rapports sont techniques et parfois très longs. Certains points risquent de poser des problèmes de lecture et d'interprétation pour les citoyens lambda. Des incompréhensions, voire des tensions, pourraient en découler.

La proposition parle de publication de rapport. À l'article 12, on parle de publication de conclusion. La notion de conclusion n'est pas précisée. Est-ce une synthèse, un résumé, une liste des normes respectées et non respectées ou une appréciation globale ? À ce stade, je ne le sais pas et ce n’est quand même pas anodin.

Autre élément, il peut exister des différences de vues entre les inspecteurs et les gestionnaires. En Flandre, il existe une forme de jurisprudence interprétative qui est publique et prévient des contentieux. Une jurisprudence de ce type est demandée par le secteur de longue date et était déjà dans le mémorandum de la fédération de 2019. Elle devient encore plus importante suite à la publication prochaine des rapports.

Il importe que le point de vue du gestionnaire ainsi que les éventuelles actions qu'il compte entreprendre soient aussi consignés et pris en compte. Cela suppose un temps suffisant pour donner réponse aux rapports d'inspection.

Concernant la temporalité, les rapports publiés seront-ils ceux rédigés après la date d'entrée en vigueur ? Si oui, cela implique une information fragmentaire.

Remontons dans le temps ? Si oui, à combien d'années ? Combien de mois ? Si une inspection a été faite il y a trois ans, par exemple, il est vraisemblable qu'une série de choses ont changé. Est-il pertinent de maintenir un rapport daté sur site ?

Une forme de « droit à l'oubli » n'est-elle pas concevable ? Si l'on a constaté une série de problèmes suite à une inspection, mais que le gestionnaire a fait diligence, est-il pertinent de maintenir un rapport d'inspection qui ne correspond plus à la réalité du jour ?

La proposition a une grande généralité. Il conviendra d'être attentif à ces mesures d'exécution.

Je vais revenir brièvement sur ce qu'a déjà effleuré M. Noël. Tout au début de la proposition, il est fait mention de l'affaire ORPEA.

Suite à celle-ci, des inspections ont été diligentées. À notre connaissance, elles n'ont pas abouti à constater ce qui avait, à juste titre, suscité un tollé outre-Quiévrain. Le contexte wallon législatif n'est d'ailleurs pas le contexte français. Déjà confronté aux problèmes de l'hébergement des aînés, le législateur national adopta une loi de base en 1966.

Un long chemin a été parcouru depuis près de 60 ans en termes d'espace de vie, de confort, de nombre de personnel et de diversité de qualifications. Très certainement, des choses sont encore à améliorer, et il y a des maisons problématiques. Il est normal et sain que l'on en débatte. Il convient que cela se fasse sur des bases les plus précises et les plus objectives possibles. Quelles sont les normes qui posent problème ? Combien de maisons posent problème ?

A contrario, il ne faut pas verser dans des généralisations ou amalgames non étayés. Sur le terrain, dans les trois secteurs, il y a beaucoup de personnes qui essayent de bien faire, avec les moyens dont elles disposent, dans un contexte de difficulté de recrutement et d'inflation des coûts. Elles méritent respect et reconnaissance.

Un petit élément sur la statistique des prix : le projet poursuit un objectif de publicité ; il est partagé. Il y a des statistiques sur les prix dans le secteur des maisons de repos. Ces statistiques sont utiles aux aînés, à leurs familles et aux professionnels du secteur. Les dernières données publiées datent de fin 2020. Les résultats d'une enquête ont été publiés la semaine passée, mais la fiabilité n'est pas la même. Une mise à jour en ligne régulière serait d'intérêt général, à la fois pour les maisons de repos et pour les résidences-services et les centres de soins de jour.

J'en viens à quelques observations sur les articles.

L'article 7 habilite le Gouvernement en termes de contrôle de normes et d'instruction des plaintes. Matériellement, c'est l'AViQ, représentée par Mme Lannoy, qui fait cela. Ne serait-il pas plus logique, dans la proposition de décret, de faire directement mention de l'AViQ ? Je n'ai pas vu d'article instaurant une délégation.

Il est question de plans d'action mis en place pour les opérateurs. S'il y a des manquements, il est logique que l'opérateur propose, s'il échet, un plan d'action. Il conviendrait dès lors de parler d'un plan d'action préparé par les opérateurs. Il est toutefois évident que si l'opérateur ne met rien en place et qu'il y a des manquements, des mesures d'autorité s'imposent.

La communication du rapport d'inspection doit intervenir dans un délai de 30 jours – on peut se demander ce qui se passe si ce délai n'est pas respecté – tandis que l'opérateur dispose de 15 jours pour réagir. Ces délais sont prorogeables.

Pour la fédération, un délai de 30 jours pour la réaction de l'opérateur est un *must* afin de pouvoir exprimer un point de vue suffisamment circonstancié, étayé, réfléchi ainsi que, s'il échet, annoncer des mesures d'action ou corrections. Dans certains cas, la réponse à adresser nécessitera une concertation pluridisciplinaire pour être mise en perspective et débattue avec le personnel. Dans d'autres cas, elle devra passer par l'instance décisionnelle – en CPAS, le Conseil de l'action sociale ou le Bureau permanent. Cela demande un temps de préparation et doit se faire dans le respect des délais légaux et du calendrier de réunion de ces instances.

Tout établissement devra, à l'avenir, avoir un site web avec un contenu minimum fixé par le Gouvernement, qui reprendra au moins une série d'informations reprises dans le CWASS.

En pratique, toutes les maisons de repos – publiques et privées – n'ont pas un site propre. Dans certains cas, l'information sur les maisons de repos est sur un site général, et il y a un espace pour l'information relative aux maisons de repos. Il conviendrait, à notre estime, de tenir compte de ces cas de figure en précisant qu'il s'agit d'un site web ou un espace spécifique sur le site web de son gestionnaire. C'est peut-être l'esprit du texte, mais cette précision semblerait souhaitable.

Ce qui est prévu à l'article 335 du CWASS en termes de données à publier ne pose pas problème. Dans le même temps, on laisse une habilitation large pour l'avenir. Il faudra avoir le temps de donner un avis complémentaire sur l'arrêté d'exécution, vu le caractère large de cette habilitation.

Toutes les maisons de repos n'ont pas un *webmaster*, et les mises à jour d'un site demandent un certain temps et ont un certain coût. Un juste équilibre sera établi entre l'objectif de transparence, les frais de gestion au niveau de l'opérateur et l'utilité dans le chef des aînés.

Pour illustrer le propos, la Commission wallonne des aînés a eu à se prononcer sur un avant-projet qui vise notamment à imposer aux maisons de repos de publier sur internet l'ensemble des informations relatives au *catering*.

Des informations sur l'alimentation sont tout à fait intéressantes et elles pourraient certainement être publiées, mais est-il nécessaire de publier toute l'information ? Qui va lire tout cela ? La Commission wallonne des aînés a estimé qu'il n'était pas pertinent ni opportun de prévoir une publication aussi large.

De même, il était question de demander de publier les menus. Un menu type peut être proposé et publié via un site internet, pour une période prédéfinie de quelques semaines ou d'un mois. En raison d'imprévus – une livraison qui n'a pas lieu ou un changement météorologique de fortes chaleurs –, on est amené à adapter les menus. Il n'est pas possible pour certaines choses d'être tout à fait *up to date*. Ce n'est pas une question de mauvaise volonté, c'est une question d'un équilibre entre la matérialité, les coûts et l'intérêt de la formation.

Vous le savez, la fracture numérique est une réalité qui n'est pas prête à disparaître. Internet, c'est bien, mais l'internet ne rencontrera pas tous les publics. Il faut aussi penser à toutes les personnes qui, pour des raisons x ou y, n'ont pas accès à internet.

S'il n'est pas administratif, le projet de vie d'une maison de repos donne son ADN. Il est un peu sa carte d'identité et de visite de l'établissement. Il serait logique que ce projet de vie soit sur le site internet de la maison de repos ou de l'espace dédié. En termes d'information du grand public, c'est assez intéressant quand il y a un choix de maison qui doit se faire.

Dans le même esprit, à notre estime, ce serait intéressant qu'il y ait une publication d'office de la convention et du règlement d'ordre intérieur type. Cela permettrait, en cas de décision d'accueil, d'avoir rapidement des informations sur le fait de savoir s'il y a une garantie, ce qui est couvert par le prix de journée et ce genre de choses.

L'article 16 – je termine là-dessus – dispose que le site devrait exister six mois après la publication du décret au *Moniteur*. En pratique, je l'ai déjà dit, il n'y a pas toujours un site. Le travail à réaliser par une société externe dépendra de ce qui sera requis en termes de publication. En secteur public, il faudra un marché public.

Il serait plus logique que le délai de six mois commence, non pas à date d'entrée en vigueur du décret, mais à date d'entrée en vigueur de l'arrêté d'exécution fixant les éléments devant figurer sur site. Cela éviterait de devoir faire deux opérations d'adaptation du site et éventuellement au secteur public de devoir faire deux marchés publics, ce qui n'est quand même jamais idéal.

Je vous remercie de votre attention et j'espère avoir respecté le timing.

M. le Président. – Vous l'avez parfaitement respecté, Monsieur Rombeaux. Je vous remercie de votre prise de parole, ainsi que M. Noël.

Audition de Mme Dechèvre et M. Henrard, Responsable sectorielle personnes âgées et Directeur général adjoint de l'Union en soins de santé (UNESSA)

M. le Président. – La parole est à Mme Dechèvre.

Mme Dechèvre, Responsable sectorielle personnes âgées de l'Union en soins de santé (UNESSA). – Monsieur le Président, Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs en vos titres et qualités, nous tenons à vous remercier pour votre invitation qui nous permet de venir échanger avec vous au sujet d'un projet qui est important : le contrôle des opérateurs de la politique d'action sociale et de la santé.

Nous tenons à apporter cette petite nuance que nous ne représentons pas au niveau d'UNESSA uniquement le secteur des aînés, mais bien d'autres secteurs – santé mentale, hôpitaux, personnes en situation de handicap – et pour lesquels nous espérons que vous aurez également une attention particulière et singulière à leur égard.

Je me permettrai simplement de poser, à mon niveau, deux points qui sont un petit peu le contour et le contexte de la proposition de décret que vous avez indiqués dans votre développement.

La proposition poursuit deux objectifs.

Le premier est de mieux informer les citoyens sur la situation des établissements auxquels ils choisissent de confier leur quotidien ou celui de leurs proches. Nous nous posons la question de savoir si travailler de la sorte est le bon véhicule. Un rapport d'inspection, c'est une photographie d'une situation à un moment donné. C'est une situation qui peut faire l'objet, en termes de temporalité, de modifications, qui peut faire l'objet de remise à niveau et qui peut faire l'objet de normes qui évoluent. Comment le citoyen qui est visé dans cet objectif pourra-t-il faire la différence ? Quel serait le plus pour lui entre deux rapports d'inspection qui seraient séparés de plusieurs mois, plusieurs années.

Nous tenons aussi à pointer le fait qu'à ce stade, les rapports d'inspection et les conclusions de ces derniers sont littéraires. Partant, il y a un aspect subjectif inhérent à la personne qui a rédigé ce rapport. Il est donc important de s'assurer d'un style de rapportage qui soit de nature à être clair, uniforme et le plus neutre possible.

Le deuxième objectif est de formaliser les procédures contradictoires pour permettre aux établissements de faire valoir officiellement leur point de vue sur le résultat des inspections. Mais à l'égard de qui ? L'autorité de tutelle, c'est déjà le cas : l'opérateur reçoit le rapport d'inspection, la direction le reçoit, de même que le gestionnaire. Ce dernier est ensuite invité à faire part de ses remarques.

Au niveau des bénéficiaires et des équipes, cela nous paraît évident. Pas mal de maisons travaillent déjà comme cela : elles expliquent le rapport d'inspection et les conclusions du rapport tout en le contextualisant. Il ne s'agit pas de donner une information brute à une équipe ou à des résidents.

S'il s'agit de nouveau de mettre à disposition une information grand public, nous attirons votre attention sur le fait que cette information devra être la plus schématisée, la plus standardisée possible, à défaut de pouvoir aussi apporter une pondération entre les différents éléments et constats qui sont posés par l'infraction.

M. le Président. – La parole est à M. Henrard.

M. Henrard, Directeur général adjoint de l'Union en soins de santé (UNESSA). – Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs les Députés, je vais continuer la présentation en vous parlant de façon plus précise de notre lecture du décret. Il est question dans l'exposé de viser l'ensemble des secteurs du Code wallon de l'action sociale et de la santé. Or, à la lecture de la proposition de décret, on voit que l'on ne renvoie pas à certains livres, ce qui nous amène à nous poser la question de savoir si cela visait tout le monde à terme ou pas, sachant qu'au niveau de l'UNESSA, on représente toute une série de secteurs et qu'il va quand même falloir, au niveau des arrêtés d'application, être très attentif à la façon dont on traite chacun des secteurs de façon singulière.

L'exposé vise ce qui relève du contrôle réglementaire et des normes d'agrément. Il faut distinguer clairement les normes qui constituent les conditions minimales à respecter pour fonctionner. Respecter les normes, c'est un minimum, mais cela n'est pas toujours suffisant pour atteindre la qualité dans l'accueil des personnes en institution.

En ce qui concerne les questions du Gouvernement, il est question du contrôle mené par les services d'inspection de l'accompagnement à la qualité mené par les services d'audit. Sur la question de la cohérence et de la complémentarité, ce sont deux concepts différents. L'audit implique l'accompagnement des structures pour augmenter la qualité, par contre l'inspection c'est le contrôle de la norme. Ce sont deux choses qui sont complémentaires, mais qui devraient être vues de façon distincte. La proposition de décret habilite le Gouvernement de façon très large. Il y a toute une série d'éléments, et comme c'est une habilitation, on ne sait ce que cela va donner au niveau des arrêtés d'exécution.

On parle aussi de conclusions des rapports finaux – rapports d'inspection – tandis qu'à d'autres endroits on parle de communication de documents sans qu'on puisse saisir de quoi il s'agit. Fait-on référence au rapport d'inspection dans son entièreté, au plan d'action, au conseil envers les opérateurs, aux plaintes ou encore aux mesures de conformité ? Cela n'est en tout cas pas précisé.

Reste encore la question portant sur les délais de procédure et, notamment, des fameux 15 jours pour que l'opérateur puisse répondre. Les 30 jours pour l'inspection sont déjà assez courts à mon sens, mais alors 15 jours pour l'opérateur, dans l'hypothèse où le rapport arrive à une période durant laquelle le directeur est absent ou bien si l'on est en période de congé, c'est très court. Souvent, les rapports demandent une approche pluridisciplinaire pour répondre aux remarques et nécessitent des réunions en interne, ce qui demande du temps. D'autant plus que les rapports d'inspection peuvent parfois faire 40 voire 50 pages.

Sur la question sous-jacente portant sur la proposition de décret, selon nous, il faut une jurisprudence suffisamment stable et une lecture des normes qui soit partagée tant au niveau des opérateurs qu'au niveau des personnes qui inspectent. C'est un préalable fondamental pour traiter toutes les institutions sur un pied d'égalité.

Il faut également se poser la question de la périodicité des visites pour que cela fasse sens. Est-ce que nous sommes capables dans un temps relativement court de visiter toutes les institutions d'une zone ? Si vous avez une institution dans une zone et l'institution voisine qui sont inspectées à trois ou quatre ans d'intervalle, cela n'a pas beaucoup de sens. Les normes peuvent avoir changé entre temps et comme, il s'agit d'une photographie, par définition, cette photographie devrait être adaptable si effectivement, l'institution pour laquelle on trouve quelques écarts par rapport à la norme se met en ordre de marche.

La question des conclusions est également posée, puisque les rapports d'inspection sont pour le moment, essentiellement formulés en texte et comme je l'ai déjà dit, cela est parfois sujet à interprétation même de la part de l'opérateur lui-même. Il faut dès lors être certain que nous avons une grille de lecture qui est comparable d'une institution à l'autre et de la part de l'inspection et des opérateurs.

Un autre élément auquel il faut être attentif est la norme sociale. Parce que la norme, c'est une chose. Ce sont les conditions minimales de fonctionnement, mais les attentes de la population sont parfois différentes. Mon exemple ne concerne pas le secteur des maisons de repos, mais prenez un hôpital, par exemple. Aujourd'hui,

nous construisons les hôpitaux avec des chambres à un ou deux lits. Plus personne n'imagine d'aller dans un hôpital où il y aurait des chambres à six lits ou à quatre lits. C'est une norme qui nous est, quelque part, imposée par les demandes de la société qui sont souvent plus exigeantes que des anciennes normes qui sont rédigées dans les décrets et dans les arrêtés.

Pour nous, la question du site web est importante. Car, toutes les institutions ne disposent pas d'un site web. Cela a un coût, en ce compris au niveau de l'entretien. Alors, il faut aussi considérer que si l'on élargit le dispositif à d'autres secteurs beaucoup plus petits, il y a énormément de petites structures en Région wallonne qui ne disposent pas d'un site internet.

Quelle est notre philosophie par rapport à ces constats ?

Plutôt que de publier des photographies des rapports d'inspection qui sont souvent lourds à lire et qui sont souvent compliqués à comprendre surtout qu'il faut les lire au regard de la norme qui doit être respectée – au regard de la réglementation –, nous aurions préféré qu'on publie des indicateurs qui sont beaucoup plus révélateurs de ce qu'il se passe dans une maison en termes de qualité et qui sont beaucoup plus parlant par rapport à la situation au jour le jour de l'institution. Pas mal d'indicateurs existent déjà. Il y a aussi des rapports qui existent portant sur la satisfaction des résidents. Cela nous semble beaucoup plus intéressant de publier ce genre d'informations que de publier les rapports d'inspection en eux-mêmes.

À titre subsidiaire, s'il n'est pas possible de publier effectivement les indicateurs. Nous aurions alors quelques remarques préalables dont nous avions déjà parlé, mais qu'il faut rappeler.

Compte tenu des aspects de temporalité, de normes sociales, de lecture commune et de jurisprudence, la jurisprudence doit être claire et partagée par tous. Il serait utile de préciser les opérateurs qui sont visés dans ce décret. Je ne suis pas sûr que ce serait intéressant de viser tout le Code wallon de l'action sociale et de la santé. Il y a sans doute des choses qui sont très peu normées et pour lesquelles cela n'a pas vraiment d'intérêt. La question fondamentale est de préciser aussi le contrôle de la norme. Qu'est-ce qu'on entend par le contrôle de la norme ? Est-ce que nous nous contentons de dire que la norme est respectée dans un tableau ? Ou bien est-ce qu'on commence à donner toute une série d'explications ? Auquel cas, nous devons être capable d'avoir un discours relativement uniforme par rapport aux opérateurs.

C'est aussi le principe de standardisation et d'objectivation des conclusions de ces rapports d'inspection. Les choses doivent être claires et standardisées. Se pose la question, toujours dans la temporalité, de la durée de publication des rapports et de leur contextualisation. Si l'on publie deux rapports à trois ans d'intervalle et que la norme a chargé, il faut aussi pouvoir le préciser dans ces rapports pour éviter de comparer des choses incomparables. Si nous sortons deux ou trois rapports sur deux ou trois institutions d'une même zone, mais qui auraient été inspectées à des moments différents, il faut voir aussi comment on rencontre des remarques des opérateurs qui vont réagir. Est-ce que ces rapports vont contenir les mesures prises par les opérateurs sur le terrain pour rencontrer des normes qui ne sont pas ?

Ces normes ne sont pas toujours faciles à rencontrer, notamment compte tenu de la situation et du contexte. À certains endroits, le recrutement du personnel, et notamment du personnel soignant et infirmier, est extrêmement complexifié par le fait qu'on est près d'une frontière. Je pense au Grand-Duché de Luxembourg où les conditions salariales sont tout autres. Il est parfois très difficile de trouver des infirmiers et, par définition, de répondre à la norme. Ce n'est pas toujours de la mauvaise volonté des opérateurs.

Enfin, il faut régler la question de la publicité par rapport à la communication et être très clair sur ce qu'on communique.

Vous l'avez compris, notre volonté est de mettre en avant la politique de qualité, de pousser à l'amélioration continue de la qualité des institutions, en essayant d'avoir plutôt des critères qualitatifs mis à destination du public, et de permettre d'identifier à travers cette politique de qualité les tendances fortes, et notamment les demandes des patients et de leurs familles quant aux évolutions qualitatives qui doivent émerger das les maisons de repos et qui émergent bien plus souvent à la demande des personnes qu'aux normes qu'on peut rédiger dans des arrêtés.

Audition de M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL)

M. le Président. – La parole est à M. Frédéricq.

M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL). – Mesdames, Messieurs les Parlementaires, je suis un peu stressé parce que mes collègues ont dit tellement de choses justes que je ne sais pas comment je vais utiliser mes 12 minutes, mais je vais réussir quand même.

Ceci étant dit, je partage entièrement les remarques qui ont été formulées par mes collègues, en ne mettant certainement pas en doute le principe de la publicité et de la transparence, mais en attirant l'attention de cette commission et du Parlement sur la prise de mesures dans l'urgence et dans un contexte sans doute émotionnel.

En ce qui concerne la proposition de décret, je rejoins les remarques de caractère légistique qui ont été formulées sur le fait que le Gouvernement a pour mission de déterminer le plan d'action. Dans le texte de la proposition, on dit que c'est le Gouvernement – ou l'AViQ pour parler plus simplement – qui détermine le plan d'action. Or, selon le constat sur le terrain, dans un monde idéal, le plan d'action est déterminé de commun accord entre le service de l'inspection et l'établissement.

J'ai pris ici deux rapports – que je ne pourrai évidemment pas vous déposer –, que j'ai fait remonter de chez moi. Il y en a un favorable et un défavorable, pour avoir l'équilibre. Les conclusions de ces deux rapports ne sont pas strictement les mêmes, mais elles ne sont pas forcément lisibles dans le chef du grand public. Ce que nous attendons tous, c'est que lorsqu'un établissement dysfonctionne, on prenne ses responsabilités au niveau de l'inspection et au niveau de la ministre. C'est tout ce que nous demandons pour que les établissements qui font le maximum possible tous les jours – dans un contexte dramatique de pénurie de personnel et d'impossibilité de recruter du personnel, d'impossibilité par force majeure de respecter certaines normes – soient protégés par rapport à ceux qui sont dysfonctionnels.

Dans ce contexte, il sera essentiel de déterminer la notion de conclusion des rapports d'inspection globale, de voir ce qu'on met dans ces conclusions. Cela devrait être précisé de manière à ce que tous soient traités de la même façon. Là aussi, nous insistons sur le fait que l'on s'inspire de ce qui se passe au niveau de la Vlaamse Gemeenschap, au niveau de ce qu'on appelle les *norminterpretaties* – les interprétations des normes – publiées sur le site de l'agence, car une norme est toujours interprétable. Cela se fait en discussion entre l'administration et les représentants du secteur. Elles sont publiées et garantissent une jurisprudence égale pour tous et connue à l'avance, avant toute inspection.

En ce qui concerne les plans d'action, j'établirais personnellement une distinction entre ce qui doit faire l'objet, quant au constat des dysfonctionnements graves, non pas d'un plan d'action, mais d'une lettre de mise en demeure qui signale les dysfonctionnements graves constatés dans l'établissement avec un délai – un mois ou 15 jours – pour les régler.

Vous avez un mois pour le mettre en ordre, le cas échéant 15 jours, s'il le faut, avec un plan d'action mis au point en commun accord avec la maison de repos et permettant de mettre en place un échéancier réaliste.

Je reprends ici les propos de mon excellent collègue, Jean-Marc Rombeaux, sur la question des marchés publics. Nous sommes moins ou pas concernés par ce genre de chose. Cependant, il y a des prises de décision qui prennent du temps aussi.

Voilà pour les rapports et pour la jurisprudence.

La périodicité, c'est toute la question de savoir quel est le point zéro de la publication des rapports. Sachant qu'il y a un peu plus de 500 établissements de maisons de repos en Wallonie – sans oublier les hôpitaux et autres – j'ai vu passer un rapport avec une inspection récente qui dit : « Il n'y a aucun problème pour vous délivrer un titre de fonctionnement ». C'était dans le cas d'une reconversion MRS. « C'est une inspection de trois jours ou de deux jours et on vous revoit en principe dans trois ans ». Donc, tout va bien pour cet établissement. Mais, un établissement qui a eu un rapport moins favorable risque de rester trois ans dans une situation qui, entre-temps, s'est améliorée. Parle-t-on de droit à l'oubli ? C'est une expression que je n'aime pas beaucoup, mais le droit au rétablissement de la situation, c'est pour moi un point aussi essentiel.

Je regrette que Mme Moyekens ne soit pas là. Nous le regrettons tous.

Étant administrateur et membre du comité de direction d'une fédération flamande, j'ai aussi amené – je ne vais pas vous les déposer – des rapports des services d'inspection de l'agentschap. Là, le système est un peu différent, mais je crois qu'il mérite d'être retenu. Le rapport doit être envoyé dans les 30 jours.

Le projet de rapport doit être envoyé 30 jours et je souligne le mot « projet ». C'est très difficile pour l'agentschap de respecter ce délai comme je pense que c'est difficile ou cela sera très difficile pour l'agence de respecter le délai de 30 jours. Sur le terrain, nous voyons que c'est très compliqué à faire sauf les cas d'extrême urgence où là, il n'y a jamais de problème. Vous prenez vos responsabilités.

La réglementation flamande dit que l'établissement, à ce moment-là, a 15 jours pour répondre et l'administration décide de tenir compte ou pas de la réponse de l'administration à ce projet. À l'issue de ce délai ou s'il n'a pas répondu ou de l'examen des réponses aux griefs, le rapport devient définitif. Je pense que la mécanique est intéressante à retenir sauf que je plaide pour dire que le délai de 15 jours est vraiment trop court. Nous avons eu un cas où un établissement avait reçu son rapport la veille de partir en vacances, la direction partait, c'était dès lors un peu compliqué.

Un dernier point, en ce qui concerne la Flandre aussi, j'attire votre attention sur le fait que l'administration flamande publie une liste des maisons que l'on peut appeler sur « liste noire ».

Je dois vous dire que je suis complètement opposé à ce genre de publication. Si des établissements sont sur une liste noire, je demande que l'on prenne ses responsabilités par rapport à l'éventail de mesures négatives.

Nous constatons parfois que l'on arrive très vite sur une liste noire pour un point, notamment la permanence de nuit infirmière qui est vraiment un des grands points

critiques de non-respect de la réglementation pour l'instant et il y reste parfois trop longtemps.

Une dernière chose, en ce qui concerne le site web, je suis assez réservé sur l'obligation pour chaque établissement d'avoir un site web. Par contre, quel que soit le vecteur d'information, il me semble important de mentionner une liste supplémentaire d'éléments qui doivent être mis à la connaissance de la famille ou du résident potentiel.

Pour l'instant, nous avons une série d'éléments qui peuvent être mis à disposition, mais en ce qui concerne la transparence sur les prix, les suppléments devraient être prévus. Je crois qu'il vaut mieux compléter une liste d'informations à donner par l'établissement quelque soit le vecteur choisi en étant le plus complet possible, le projet de vie évidemment, la convention de règlement d'ordre intérieur, la tarification des prix, mais ce, indépendamment d'un site web.

Je dois quand même rappeler que tous les établissements n'ont pas de site web et que l'entretien d'un tel site peut s'avérer extrêmement coûteux. Je préfère privilégier le renforcement de l'information préalable et son caractère le plus exhaustif possible par rapport à un seul média.

Je vous remercie.

Audition de M. Lejeune, Conseiller chez Santhea

M. le Président. – La parole est à M. Lejeune.

M. Lejeune, Conseiller chez Santhea. – Merci beaucoup. Je remercie la commission de nous avoir invités. Je souscris à pas mal d'éléments qui ont été décrits par mes collègues. Je voudrais simplement mettre l'accent sur l'un ou l'autre élément, notamment la problématique qui est liée au *reporting* public et son effet sur la qualité des opérateurs.

Un élément aussi qu'il faut mettre en avant dans la proposition de décret, c'est qu'il n'y a pas que les maisons de repos qui vont être touchées. Il y aura à un moment donné l'ensemble des opérateurs, donc y compris…

(Absence d'enregistrement)

… souci de transparence, et à la publicité que l'on veut faire des actes administratifs. L'important ici est de voir dans quelle mesure les éléments de type contradictoire – qui vont être repris par les opérateurs – vont être publiés dans ce fameux résumé minimum. Quant à savoir l'effet du *reporting* public sur l'évolution qualitative de l'opérateur, cela n'est pas si simple. Il y a une étude intéressante qui a été publiée par l'OMS en 2019, et par l'OCDE qui porte justement sur la question de savoir si le *reporting* public peut-il améliorer la qualité des soins dans les hôpitaux. Mais concernant la qualité en général de l'ensemble des opérateurs, il y a un petit effet qui est positif, donc on pourrait dire que c'est un élément favorable.

Un autre élément favorable lorsqu'on a du *reporting* public, c'est que l'on peut avoir accès aux données des autres opérateurs officiellement, ce qui permet de pouvoir se comparer, voire d'échanger de bonnes pratiques.

Un autre élément encore, le *reporting* public présente-t-il un risque pour le secteur, que ce soient les hôpitaux, ou les maisons de repos – dont on parle ici essentiellement ?

Enfin, quels seront les indicateurs utilisés lors de l'inspection, et surtout comment seront-ils « scorés » ? On en a parlé tantôt. Va-t-il s'agir de scores, ou encore d'éléments on/off ?

Un petit élément ici, que je ne vais pas décrire longuement. Vous voyez à l'extrême gauche de la diapositive, « audit inspection », qui permet d'avoir le *reporting* public. Cela a-t-il un effet sur la qualité ? Disons probablement que oui. C'est dans le cadre du souci de transparence. Cela peut aussi avoir un autre effet. Peut-il être pervers ou non ? Je parle d'un effet sur la déresponsabilisation éventuelle des autorités publiques et sur le fait de laisser le marché s'autoréguler ; et d'avoir éventuellement une vieillesse à deux vitesses, comme on dit parfois d'une médecine à deux vitesses également – d'autant qu'on est ici dans un secteur qui est mixte, marchand et non-marchand.

Les indicateurs de qualité – les indicateurs en général – vont correspondre aux normes et à d'autres indicateurs qualité que l'on va essayer de déterminer. Cela n'est pas simple. Il faudra qu'ils puissent être mesurables, « scorables » si je puis dire. Il ne faut pas oublier les aspects questionnaires de satisfaction, parce que les normes sont une chose, les indicateurs qualité en sont une autre, mais il faut aussi avoir – comme on parle de PREM et de PROM – des éléments qui proviennent de questionnaires de satisfaction. Faut-il mettre un jour en route une accréditation des maisons de repos ? Je voudrais insister aussi sur le fait qu'il faut donc un tableau de bord qui soit bien balancé, équilibré entre les aspects « normes » et les aspects « questionnaires de satisfaction ».

Vous voyez, j'ai donc mis une petite formule : la qualité est fonction de l'organisation du personnel, de l'infrastructure, et des résidents. Pourquoi faut-il faire attention aux aspects « indicateurs » sortants d'éléments de satisfaction des résidents ?

On étudie les aspects qualitatifs, à la fois un référentiel du bénéficiaire, qui correspond à la satisfaction, et un référentiel du prestataire, qui correspond à la conformité à des normes. Je rappelle qu'il s'agit d'un lieu de vie au sein des maisons de

résidence. Il faut donc satisfaire les besoins des personnes âgées. Il est important de s'en rendre compte par le biais des questionnaires de satisfaction.

En conclusion, j'observe que :
- c'est déjà opérationnel en Flandre ;
- une particularité de la Belgique concernant les maisons de repos est un recours plus important aux maisons de repos par rapport à la moyenne européenne, puisqu'il est quasiment le double de cette moyenne ;
- il faut donc tenir compte des spécificités de la personne âgée, ce qui n'est pas toujours facile parce que ces personnes ont parfois des difficultés de tous ordres.
- le choix des indicateurs requiert une attention particulière. Ceux-ci doivent être mesurables. Il faut donc faire attention à éviter la subjectivité ;
- la publication doit être anonymisée par rapport aux résidents et au personnel, mais elle doit rester contradictoire, y compris peut-être dans le résumé minimum, qui doit être suffisamment actualisé ou actualisable.
- enfin, les effets du *reporting* public sont parfois « en sens divers ».

Audition de Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ)

M. le Président. – La parole est à Mme Lannoy.

Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ). – Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Députés, je vous remercie de nous permettre de nous exprimer. Pour nous aussi, la qualité de vie des aînés et de l'ensemble des personnes utilisant les structures contrôlées par l'AViQ est essentielle.

Nous estimons également que la proposition de décret aujourd'hui sur la table est une opportunité pour renforcer la transparence, mais aussi certainement pour construire, avec les opérateurs, une dynamique positive, constructive, qui permettra de renforcer notre collaboration.

Je vais vous parler rapidement du cadre général, c'est-à-dire de l'inspection à l'AViQ et des secteurs contrôlés. Je vous donnerai quelques chiffres clés à ce sujet.

Je ferai ne distinction entre ce qui relève du recours, du contrôle et de la gestion des plaintes.

Je vous parlerai un petit peu de l'équipe qui aujourd'hui réalise les audits et les inspections dans les secteurs.

La deuxième partie de mon intervention précisera notre méthodologie d'intervention, ce qui me permettra de répondre aussi à quelques-unes des questions qui ont déjà été formulées par les fédérations.

Enfin, nous avons élaboré une feuille de route pour permettre la publication et donc pour répondre à l'attente de cette proposition de décret.

Concernant les secteurs contrôlés par l'AViQ, nous avons cinq grandes politiques qui sont gérées au sein de l'AViQ :
- politiques de santé ;
- politiques familiales ;
- politiques des handicapés ;
- politiques du troisième âge ;
- les prestations familiales.

Je tiens tout de suite à préciser que ce projet de décret étant intégré dans le CWASS, le Code wallon de l'action sociale et de la santé, les prestations familiales ne sont pas visées.

Vous avez ici l'ensemble des dispositifs contrôlés par l'AViQ qui sont visés par la proposition de décret. En quelques chiffres, cela représente quand même un peu plus de 2 500 opérateurs, dont 300 font l'objet d'un audit financier complémentaire annuel obligatoire dans le secteur du handicap. Vous voyez que, pour les hôpitaux généraux et psychiatriques, nous comptons 159 opérateurs.

Le sujet qui nous intéresse particulièrement aujourd'hui, c'est le secteur des aînés, où l'on dénombre 866 structures. L'accueil et l'hébergement pour les personnes en situation de handicap, ce sont 569 structures aujourd'hui.

Les quelques chiffres plus foncés concernant les centres de planning, la coordination d'aide et des soins à domicile, les cercles de médecine générale et les services intégrés de soins à domicile ne renvoient pas à des opérateurs contrôlés par la Direction de l'audit et de l'inspection ; ils font l'objet de contrôle de normes dans le cadre des agréments, mais spécifiques.

Cela fait malgré tout pas loin de 2 500 opérateurs à contrôler. Nous avons un plan qui vise un contrôle tous les trois ans. Je ne vous cache pas que l'on n'y arrive pas toujours. Quelques structures n'ont pas été visitées depuis quelques années. Bien entendu, ce sont des structures pour lesquelles nous n'avons pas détecté de gros problèmes non plus. Toute structure qui a des difficultés est suivie de très près. Cela représente environ 900 opérateurs inspectés chaque année.

Je tiens à préciser aussi qu'une inspection, ce n'est pas une visite. Une inspection est en moyenne 2,5 visites, entre deux et trois visites.

Le cadre général me permet aussi de bien distinguer ce qui relève du recours, du contrôle, ce que nous appelons l'inspection, et de la gestion des plaintes. Le Code règle la question des recours aux articles 31 à 42,

c'est-à-dire l'organisation qui est mise en place par la Wallonie pour contester une décision prise et formellement notifiée par le Gouvernement ou par une entité déléguée à l'encontre ou en faveur de cet opérateur. On est bien dans les missions de recours qui ne sont pas visées par le projet de décret.

Le contrôle administratif, financier et qualitatif est organisé à travers le Code dans toute une série de disposition. Le premier *slide* vous montrait d'ailleurs les dispositions du Code qui organisent l'inspection dans chacune de ces structures. Là, on est bien sur le respect de la législation, de la réglementation, dans certains cas, le respect de l'intérêt général – il n'est pas spécifiquement nommé pour chacune des structures –, mais aussi le contrôle pour l'utilisation des subventions et, enfin, un contrôle visant l'amélioration des pratiques.

La gestion des plaintes est organisée à l'article 43 du CWASS. Pourquoi est-ce que je mets quand même les plaintes dans le champ d'application ? Parce que 90 % des plaintes donnent lieu à des inspections sur le terrain pour contrôler les faits et les circonstances qui sont dénoncés et qui violent une loi, un décret, un règlement ou qui dénoncent une inconduite sérieuse. Ces plaintes donnent, neuf fois sur dix, lieu à des inspections.

Le dernier élément de cadre général, c'est l'inspection à l'AViQ. L'inspection est aujourd'hui organisée au sein de la Direction de l'audit et de l'inspection. Le texte prévoit de nombreuses prérogatives pour les inspecteurs, pour leur permettre de mener à bien leur mission, telles que le libre accès aux locaux dans le cadre des maisons de repos, avec l'accord explicite du résident, le droit de consulter sur place, de solliciter des pièces, des documents, de pouvoir emporter copie de tous ces documents, le droit d'interroger toute personne sur tout fait dont la connaissance est utile et la possibilité, dans certains cas, de se faire assister de la force publique, dans des cas vraiment critiques.

La Direction de l'audit et de l'inspection de l'AViQ comptait 45 agents en 2018. Elle a été fortement renforcée à la suite de la crise du covid-19, mais pas seulement, par volonté du Gouvernement. Aujourd'hui, cette direction compte 89 agents, pour 77,6 équivalents temps plein. Cette direction procède aux contrôles dans les secteurs de la santé, des aînés et des personnes en situation de handicap. Elle a une activité intense, puisque les rapports de plaintes font état d'un nombre croissant d'interpellations et de plaintes traitées à l'agence. En effet, l'on est passé de 439 interpellations en 2020 à 530 en 2022, et de 46 plaintes en 2020 à 148 en 2022. S'agissant de la différence entre une plainte et une interpellation, nous qualifions d'interpellation une sollicitation d'un travailleur ou d'un bénéficiaire qui trouve sa solution rapidement, soit parce qu'il s'agit d'une demande d'information et que l'on peut donc très rapidement l'informer, soit parce qu'un contact direct avec la direction de l'institution permet de résoudre rapidement le problème, qui ne nécessite pas d'enclencher un processus de plainte formel, qui entraînerait des inspections, des auditions contradictoires et une gestion beaucoup plus lourde. Nous essayons bien entendu de favoriser la résolution rapide des problèmes.

Les plaintes sont en croissance. On a ressenti l'effet du covid-19 dans l'augmentation des plaintes qui nous sont arrivées, mais aussi l'effet d'ORPEA. À la suite de l'affaire ORPEA, on a eu beaucoup de dénonciations, que nous avons dû analyser.

Au niveau de l'activité d'inspection, j'ai indiqué dans mon document le nombre d'inspections sur le terrain en 2019, 2020, 2021 et 2022, liées à des plaintes ou non. Vous voyez qu'essentiellement, les inspections ne sont pas liées à des plaintes. On fait des évaluations dans le cadre du suivi des institutions. Environ 900 services sont inspectés chaque année. Vous voyez la répartition. Il n'y a pas de chiffre pour 2020 parce qu'en 2020, la Direction de l'audit et de l'inspection a eu une activité tout à fait différente. Elle a réalisé des inspections et un travail sur le terrain, mais nous aurions comparé des pommes et des poires. Il ne s'agit pas du tout des mêmes activités.

On voit aussi l'effet du renfort des équipes, puisqu'il nous a permis d'augmenter notre activité d'inspection, hors plainte et avec plainte, légèrement. Ce renfort n'a pas eu d'effet immédiat en 2021, parce qu'il a fallu former les nouveaux inspecteurs. La plupart du temps, durant les premiers mois de leur activité, nos inspecteurs sont accompagnés. Ils ne réalisent pas leurs premières inspections seuls.

Pour ce qui est de notre méthodologie d'intervention, je vais me concentrer sur le processus d'inspection, et j'aborderai particulièrement le secteur des maisons de repos, puisqu'il sera le premier secteur visé par cette proposition de décret.

Comme je vous l'ai dit, l'objectif est bien entendu de vérifier le respect de la législation et de la réglementation, l'utilisation conforme des subventions, une amélioration des pratiques, et la qualité du service offert par les opérateurs aux bénéficiaires.

Nous passons par quatre types de méthodes de travail :

- une évaluation globale, qui est notamment réalisée dans le cadre de la demande d'un agrément ou d'un titre de fonctionnement ;
- des instructions ou le traitement des plaintes, qui donnent lieu à des inspections ;
- des missions spécifiques aux thématiques – c'est le cas de l'affaire ORPEA, dans le cadre de laquelle nous avons réalisé des inspections spécifiques dans ces maisons de repos ;
- plus rarement, des missions de conseil, que nous aimerions faire davantage.

L'essentiel de notre activité porte sur l'évaluation globale et le traitement des plaintes, prioritairement.

Un point essentiel sur l'inspection dans les maisons de repos est que depuis deux ans, la première visite se fait systématiquement à l'improviste, qu'elle s'inscrive dans le cadre d'une évaluation globale ou dans le cadre d'un traitement de plainte. L'opérateur est informé de la plainte après cette première visite inopinée. C'est une nouvelle pratique puisque, au départ, nous ne faisions pas nécessairement de visite inopinée dès la première rencontre. Les autres visites, par contre, sont généralement programmées – il me paraît essentiel de le dire – pour pouvoir organiser des auditions, demander des documents spécifiques, rencontrer le médecin coordinateur ou autre. Nous devons prendre rendez-vous et les organiser.

Dans le manuel du parfait inspecteur de terrain, nous précisons qu'ils ont l'obligation d'échanger avec les résidents, les professionnels, les délégations syndicales et la direction. Nous précisons bien entendu que ces rencontres avec les résidents ne peuvent se faire avec la supervision du personnel ; celles-ci se font sans supervision.

Les inspecteurs disposent de nombreux outils pour mener à bien leur mission d'inspection. Premier outil : quand on déclenche une inspection à la suite d'une plainte ou dans le cadre d'une mission spécifique, nous rédigeons une feuille de route lorsque c'est une plainte, ou nous rédigeons une lettre de mission, ce qui a été le cas dans l'affaire ORPEA, quand il s'agit d'une mission spécifique. Cette feuille de route ou lettre de mission va préciser l'objet de la plainte ou l'objet de la mission, décrire le service, donner des informations historiques à l'inspecteur, poser des hypothèses de travail, identifier les documents qu'il convient a minima de consulter, identifier les personnes qu'il convient a minima de rencontrer. C'est la feuille de route ou la lettre de mission qui clarifie toutes ces activités pour l'inspecteur.

Vient ensuite l'observation. Celle-ci se fait par une première visite inopinée dans les maisons de repos, souvent suivie par des prises de rendez-vous, des visites des lieux afin d'avoir une réelle observation de l'état des lieux, consultation de toute une série de documents et organisation de rencontres et auditions des membres du personnel, de la direction et des résidents.

Les inspecteurs dans le secteur des maisons de repos disposent de trois outils essentiels :

- un guide d'entretien qui permet de mener à bien des auditions ;
- mais aussi, et surtout : un canevas de rapport ;
- un référentiel de normes.

Ce canevas de rapport et ce référentiel de normes sont deux outils essentiels qui vont nous aider dans le cadre de la discussion que nous allons mener à présent sur la publication des rapports. Le canevas de rapport est un document assez volumineux qui contient 17 rubriques et dans lequel l'inspecteur va trouver toute une série d'éléments d'inspiration de questions à poser. Pour chacune des rubriques on se demande ce que fait l'établissement, quelles initiatives sont prises, quels sont les manquements constatés, quelles sont les recommandations à formuler, quelles sont les normes qui sont rencontrées ou qui le ne sont pas. Pour ce faire, l'inspecteur dispose d'une série de questions, mais également d'indicateurs pour chacune des rubriques. Je peux mettre à disposition ces indicateurs, mais je précise que c'est un document très volumineux.

Comment ce canevas a-t-il été construit ? Il a été construit par des mécanismes d'intervisions – d'échanges d'expériences entre pairs professionnels –, d'échanges entre les équipes des directions qui édictent les normes et les équipes qui pratiquent les inspections sur le terrain. On réalise régulièrement des intervisions pour échanger sur ce canevas de rapport.

Complémentairement, nous disposons d'un outil assez conséquent également, c'est le référentiel des normes. Pour les maisons de repos, j'ai juste compté les rubriques, on est systématiquement dans des normes qui sont reprises dans le code décrétal ou dans le code réglementaire :

- 136 normes à contrôler pour l'accueil des résidents ;
- 142 normes répertoriées pour le cadre de vie ;
- 119 normes pour les soins et services hôteliers ;
- 24 normes pour la prévention et la sécurité ;
- 105 normes à contrôler en matière de personnel.

On est là sur un référentiel qui contient plus de 500 rubriques. Je dis ceci, car c'est essentiel pour que vous compreniez bien la démarche. On a du pain sur la planche.

Dans la boîte à outils : le rapport et le plan d'action. On va faire une évaluation de ce rapport qui est aujourd'hui d'ordre qualitatif plus que factuel. Ce rapport final est aussi accompagné d'un plan d'action. Je précise que le plan d'actions reprend non seulement des recommandations sur de bonnes pratiques, sur une amélioration de la qualité, mais reprend aussi la mise en demeure de mise en conformité par rapport à des normes qui ne sont pas rencontrées. En fonction de la gravité, c'est le plan d'action qui servira d'outil pour la mise en conformité ou ce sera accompagné complémentairement d'une procédure formelle avec une mise en demeure complémentaire au plan d'action.

Enfin, concernant le suivi des inspections, nous procédons à un suivi sur la base de l'échéancier pour pouvoir notifier à l'opérateur régulièrement le suivi de ce plan d'action et l'amélioration de ses pratiques ou l'amélioration des normes qui sont rencontrées ou non.

Dans le cadre d'une plainte, deux documents sont réalisés complémentairement. Il y a une information vers le plaignant qui est faite et une information vers l'autorité, dans le cadre d'une plainte.

Voilà tous les outils dont les inspecteurs du secteur des maisons de repos et des maisons de repos et de soins disposent.

La méthodologie d'intervention est sérieuse et les inspecteurs sont dotés d'outils parce que les conséquences d'une inspection sont palpables pour les opérateurs. Ces conséquences peuvent être juridiques et financières : on peut octroyer, refuser un agrément ou un titre de fonctionnement ; on peut suspendre le bénéfice de tout ou partie d'une subvention ; enfin, on peut suspendre ou retirer un agrément ou un titre de fonctionnement. On est donc sur des rapports et des conséquences tangibles pour les opérateurs.

Dans le cadre d'une procédure de sanction – où là on est dans les conséquences juridiques et financières pour un opérateur –, la procédure est bien entendu déjà organisée de manière contradictoire, avec des auditions. Le recours est suspensif – sauf dans le cadre des fermetures d'urgence, mais ce n'est pas le sujet aujourd'hui. Dans ce cadre, un recours est organisé par le code, qui met bien en place un débat contradictoire.

Par contre – et je vais en venir à la feuille de route pour aller vers la publication –, nous avions besoin d'un décret, de plusieurs arrêtés du Gouvernement wallon et d'un site internet. Le site internet est la cerise sur le gâteau : nous avons besoin d'un système IT pour porter ce projet. Le site internet sera le cadeau à la fin du parcours.

Pourquoi avons-nous besoin d'un décret ? Parce qu'aucune base légale n'interdit la publication des rapports d'inspection – on est dans la publicité de l'administration –, mais aucune base légale ne le prévoit aujourd'hui et ne l'organise. Cela nous posait problème de ne pas avoir cette organisation, parce que la demande qui a été formulée est de permettre une publication, mais nous souhaitons que cette publication ne mette pas en péril toutes les procédures administratives – qu'elles soient de reconnaissance ou pas en matière de titres, de fonctionnement et d'agrément. Nous devons avoir des balises qui nous permettent une publication d'un rapport d'inspection dans un délai raisonnable – pour que les informations publiées ne datent pas de plusieurs mois –, qui garantissent en même temps la vie privée des résidents, des travailleurs, des prestataires, l'anonymat d'un dénonciateur dans le cadre d'une plainte, qui instaurent un débat contradictoire avec l'opérateur et qui garantissent aussi la procédure de sanction et de recours éventuel.

Ce décret vise l'inspection de manière très transversale et vise donc tous les opérateurs agréés par l'AViQ ainsi que ceux qui sont agréés et contrôlés par le SPW IAS dans le cadre de l'action sociale. Vous voyez où il est intégré dans le code : c'est assez visuel et cela nous permet de bien voir qu'on est sur une disposition très transversale qui reprend tous les secteurs que je vous ai énumérés précédemment.

Concernant la gestion des délais, si j'ai ma liberté de parole, je trouve aussi que les délais sont très courts. Nous disposons de 30 jours pour élaborer un rapport provisoire. On a introduit cette nouvelle notion de rapport provisoire qui permet de mettre en place cette discussion avec l'opérateur sur les observations qui sont portées par l'administration. L'opérateur dispose d'un délai de 15 jours renouvelable pour faire ses remarques et nous disposons à nouveau de 30 jours pour intégrer ces observations dans notre rapport.

L'ensemble des observations de l'opérateur seront intégrées dans le rapport final, dans le rapport complet. On est bien dans cette même dynamique contradictoire telle que la dynamique de la Cour des comptes, qui n'est pas nécessairement d'accord avec les remarques que nous formulons, mais qui les reprend systématiquement. C'est bien l'intention de reprendre l'ensemble des remarques pour aboutir enfin à la publication, non pas à la publication du rapport dans son intégralité, mais à un rapport qui met en avant les principales conclusions sur le respect des normes. On est bien sur une synthèse du rapport, pas sur son intégralité.

Nous avons besoin d'un arrêté du Gouvernement pour fixer le contenu de cette publication, mais aussi les modalités.

En effet, l'on est sur un peu plus de 500 normes, sur 17 rubriques aujourd'hui dans nos rapports. Celles-ci portent sur toute une série de domaines qui sont illustrés. Il va falloir faire des choix pour essayer de mettre en avant les normes et des éléments factuels à publier.

Nous ne voulons plus exposer les services de l'AViQ par rapport à une appréciation subjective naturelle et humaine que l'on a sur le terrain, et on leur demande d'avoir cette approche subjective et humaine sur le terrain. Ce ne sont pas des robots qui vont se limiter à cocher des cases.

Il faut travailler sur ce rapport d'inspection pour pouvoir en sortir un rapport de synthèse qui mette en avant des informations pertinentes et factuelles à publier : des informations sur l'établissement, ainsi que des informations sur l'inspection.

À l'instar de la Flandre, nous souhaitons publier des informations méthodologiques pour que chacun comprenne la portée de la publication, dont notamment : l'élément déclencheur et le type d'inspection réalisée ; des informations statistiques sur les usagers, sur le cadre de vie, le projet de vie, les services qui sont offerts, les soins, la présence de dossiers individuels, de registres de contention et toutes les normes établies sur ces

questions là ; des informations statistiques sur le personnel en termes de nombre, compétence, formation ; des informations sur le management en termes de formation ; des informations administratives et financières et des attestations en matière de sécurité.

Nous avons un modèle des rapports d'inspection, une grille d'analyse, un référentiel de normes pour les maisons de repos. Tout cela a été finalisé en septembre 2022. Ces documents sont tenus à disposition et nous devons entamer maintenant les discussions avec les fédérations pour identifier, dans ces documents, ce qui va être publié et ce qui n'a pas lieu de l'être.

Ensuite, nous ferons une proposition au Gouvernement pour l'arrêté du Gouvernement wallon, cela nous semble essentiel. Nous souhaitons entamer dès à présent la concertation pour pouvoir faire une proposition au Gouvernement d'arrêté du Gouvernement wallon sur le secteur des maisons de repos et des maisons de repos et soins. Petite précision à ce stade, il y a une coquille dans le calendrier : nous n'aurons pas finalisé les développements IT en avril, mais nous les entamerons en avril.

J'en viens à mon dernier *slide* et à un enjeu conséquent pour l'AViQ. Nous travaillons de manière classique, avec l'outil Word. Nous élaborons un rapport, des courriers Word de plusieurs pages, très conséquents, mais nous ne travaillons pas en base de données. C'est évidemment compliqué de travailler ainsi. Nous devons transformer notre modèle de rapport en modèle de formulaire pour permettre un encodage *live* des rapports d'inspection et pouvoir en sortir des bases de données qui vont nous permettre ensuite d'extraire, dans cette base de données, ce qui relèvera du rapport complet et ce qui relèvera du rapport de synthèse. Nous avons entamé ce travail d'analyse et de transformation de nos documents en base de données.

Puis, nous devons ensuite discuter avec les fédérations et bien entendu avec le Gouvernement pour identifier ce qui relève du rapport complet et ce qui pourrait relever d'un rapport de synthèse.

Enfin, nous devons finaliser le module d'encodage et de génération de ces différents rapports avec notre IT en juin, pour pouvoir, si l'on veut tenir le calendrier qui nous est donné, lancer les premiers tests d'encodage et de formation du personnel pendant l'été en juillet et août, afin de permettre une mise en production de notre outil dès septembre.

Derniers éléments de réponse, nous n'avons ni les moyens ni l'intention de réencoder l'ensemble des rapports d'inspection du passé. L'idée est donc de mettre en place une nouvelle dynamique avec vous pour procéder à cette transformation de notre pratique du document Word en base de données, et procéder à la publication ensuite, de cette nouvelle méthode de travail. Je vous remercie pour votre attention.

Échange de vues

M. le Président. – Je pense maintenant que tout le monde est positionné. Je vous propose de passer à l'échange. Je prends note des commissaires qui souhaitent d'ores et déjà poser l'une ou l'autre question.

La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, Mesdames et Messieurs, en vos titres et qualités. Permettez-moi au, nom du groupe PS, de vous remercier pour vos différents exposés et vos différentes questions. Du coup, j'avais un certain nombre de questions, et certaines ont été posées. Madame Lannoy a apporté une série de réponses, dès lors, je vais m'exprimer de manière générale pour rappeler que notre volonté au travers de ce projet de décret, de ce cadre législatif, est d'apporter une réponse à un secteur qui a beaucoup souffert depuis la covid.

Il a souffert d'un déficit important de notoriété et, au travers de ce projet de texte, nous espérons que la future publication des principaux éléments du rapport permettra de montrer que ces institutions sont à la fois bien gérées, mais aussi bien organisées pour accompagner les résidents au quotidien.

Mesdames et Messieurs, depuis que je suis député, aux côtés de mes collègues et de la ministre, nous avons été les premiers défenseurs des secteurs qui ont connu des difficultés. Nous avons veillé à ne pas tout mélanger, à éviter les amalgames, à rejeter l'expression « ils sont tous les mêmes ». On a veillé à mettre en avant l'excellent travail et tous les efforts consentis par les différentes directions et le personnel du secteur.

En ma qualité de membre effectif de cette commission, et du groupe socialiste, il me semble important de rappeler que ce texte doit permettre une meilleure information. Il doit permettre une meilleure transparence. Nous devons tous être d'accord sur cela, et surtout pour permettre aux résidents et à leur famille d'être rassurés. Quand le vice-président de la Fédération des CPAS rappelait qu'aujourd'hui, il est difficile de trouver du personnel, il ne faut pas que le secteur se retrouve demain en difficulté de trouver des gens parce qu'il souffre une fois de plus après la covid.

Vous avez à vos côtés des parlementaires – je peux généraliser – qui sont sensibles au travail que vous faites, au secteur dans sa globalité, mais aussi sensibles aux personnes, aux résidents que vous accueillez chez vous, et à leurs familles. La volonté, c'est de construire ensemble un outil qui permettra d'améliorer l'image du secteur, c'est pourquoi la volonté générale de mon groupe, mais aussi de la majorité, c'est d'être à l'écoute – c'est pourquoi je viens de signer un amendement pour rencontrer une des demandes, de passer de 15 jours à 30 jours et apporter tout de suite une réponse à la question – et de redonner une image positive du secteur. On veut rendre la confiance aux gens, de telle manière à

ce que le secteur continue à être ce formidable outil qui accueille nos séniors dans de bonnes conditions, mais qui est aussi un formidable pourvoyeur d'emplois en Wallonie.

Le secteur des maisons de repos en Wallonie fait, globalement, son travail, et est positivement évalué. On doit veiller tous ensemble à ce qu'on ne généralise pas en affirmant « ils sont tous les mêmes, on va tous les mettre dans le même sac ». Cela, on n'a jamais voulu le faire ici, la ministre en tête, mais aussi l'ensemble des parlementaires, toutes formations politiques confondues.

Voilà, Monsieur le Président, chers collègues, je ne voulais pas être trop long.

M. le Président. – Merci, Monsieur Sahli, pour la concision et pour avoir déjà motivé l'amendement déposé.

La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Merci aux différents représentants qui sont venus enrichir nos réflexions à travers les échanges de ce matin. L'ensemble de ces travaux permet d'éclairer utilement le débat public sur l'amélioration de la prise en charge des personnes âgées en établissement et plus largement sur la place qu'on leur réserve au sein de la société.

Le but de ces auditions est d'entendre tant la tutelle que les secteurs concernés sur le côté pratico-pratique du texte qui est présenté, sa future application et bien sûr son efficience obligée ; donc quelque part d'où on vient et vers où on va.

M. Frédéricq a évoqué le contexte émotionnel : l'affaire ORPEA est survenue alors que le sujet de l'hébergement des personnes âgées était déjà largement dominé par la question de la crise covid et de ses conséquences sur le fonctionnement des maisons de repos, des maisons de repos et de soins et de la prise en charge de leurs résidents. Il était important de se saisir de cette fenêtre d'opportunité pour venir en soutien au personnel qui prend en charge les résidents, pour répondre aux enjeux de la transition démographique et pour combler certaines lacunes de la réglementation.

Au regard de la gravité des faits qu'on a pu tous lire dans le livre *Les fossoyeurs* et qui a déjà mené à un court débat parlementaire en 2022, cela a suscité de l'émotion légitime et induit de la mobilisation générale. L'affaire ORPEA a inévitablement agi comme une sorte de révélateur pour l'ensemble de la société. Depuis lors, tout le monde s'interroge sur la qualité des soins et de l'accompagnement qui est actuellement fournie aux personnes en perte d'autonomie dans notre Région. Il appartient dès lors aux pouvoirs publics de répondre à ces problématiques soulevées par cette affaire, en engageant ce travail de réflexion qui consiste à réinterroger le chemin qui a été entrepris, à déterminer si et comment il est possible de transformer encore notre politique du grand âge, et enfin à traduire toutes ces réflexions via de nouvelles mesures législatives.

S'agissant de nouvelles garanties, je fais ici un lien avec l'audition de Mme Dechèvre pour UNESSA, parce que les rapports sont effectivement déjà accessibles, notamment aux bénéficiaires, mais le but du texte vise justement à apporter de nouvelles garanties. Les bénéficiaires doivent pouvoir disposer des rapports, mais je pense aussi aux futurs bénéficiaires et aux familles des futurs bénéficiaires qui sont en train de s'interroger pour la personne de leur famille qui est en perte d'autonomie. Ils doivent aussi pouvoir avoir accès à ces garanties, notamment pour leur permettre de faire un choix éclairé.

Cela me permet de faire le lien avec le deuxième point important qui a guidé le texte, à savoir un changement de modèle, de paradigme. Au-delà de ces mesures, les débats autour de l'affaire ORPEA et du covid ont permis de réaffirmer la nécessité de concrétiser ce changement de paradigme consistant à remettre au cœur, au centre de la politique, la personne qui est en perte d'autonomie. Cela passe par un accès plus large, une publicité plus large, notamment des rapports d'inspection. C'est en tout cas la révolution culturelle qui est souhaitée par de nombreux acteurs du secteur et par les députés de mon groupe.

J'ai scindé mes questions : j'en ai quelques-unes adressées au secteur, puis à l'administration et j'aurai deux ou trois questions conjointes.

Je commence avec le secteur. Le phénomène de la maltraitance n'étant malheureusement pas nouveau – qu'elle provienne d'actes individuels, de carence dans l'organisation ou d'une pénurie de personnel –, qu'avez-vous pu chacun faire et prévoir pour améliorer la qualité des soins et des services ? Dès lors que l'argent public permet d'assurer le fonctionnement d'un établissement, il me semble important que le contrôle s'impose. Je souhaitais aussi vous demander si, selon vous, des indicateurs de qualité de soins devraient être rendus publics et strictement contrôlés pour chaque établissement.

Quelles dispositions pouvez-vous prendre lorsqu'un dysfonctionnement est signalé ? Considérez-vous que vos obligations et les contraintes de la tutelle sont suffisantes ?

J'ai une dernière question par rapport aux inspections des secteurs. Estimez-vous que les autorités compétentes contrôlent rigoureusement et suffisamment régulièrement vos établissements ? Êtes-vous prévenus des visites ? Sont-elles inopinées ? Si c'est un peu des deux, selon quel ratio ?

Ma première question à l'administration est un peu générale : comment peut-on responsabiliser le rapport d'audit ? J'entends par là passer d'une « presque formalité » à un outil à part entière participatif. La

proposition faite ici tend à dupliquer le dispositif mis en place en Flandre. À ce titre, Monsieur le Président, je rejoins Mme Bernard sur l'importance de disposer de l'expertise de l'agence flamande, même en la recevant via un avis écrit.

M. le Président. – Je suggère que l'on demande l'avis écrit rapidement, de manière à ce que nous puissions l'avoir pour le 14 avril prochain. Cela permettrait d'aborder la thématique le 19 avril en séance plénière.

Mme Sobry (MR). – C'est parfait. On avait tous des questions à lui adresser, c'est important de connaître dans la pratique l'application qui a été faite de ce dispositif de publicité des rapports d'inspection.

Avez-vous eu des contacts avec l'agence flamande pour faire un travail de prévoyance, de déminage pour savoir quels ont été les obstacles dans la pratique, afin de les éviter autant que possible dans le nouveau dispositif wallon ?

Je me rends compte du travail conséquent que cela doit être, à savoir le détail des procédures d'inspection et de contrôle. Pourquoi, malgré ces contrôles volumineux, conséquents et croissants que vous nous avez détaillés, de tels dysfonctionnements ont-ils déjà pu être constatés ? Jugez-vous que la qualité des contrôles et des inspections a parfois été insuffisante, induisant de facto des sanctions ? Les mesures prises sont-elles insuffisantes ?

J'évoquais plus tôt le débat que nous avons eu sur l'affaire ORPEA en 2022. À ce jour, le Parlement wallon reste le seul à ne pas disposer du rapport spécifique à cette affaire. On espère, grâce à cette proposition, que le Parlement pourra rapidement en disposer et apporter les suites utiles. Cela a déjà été fait lors de la commission spéciale et dans le groupe de travail « Bien vieillir ». Si vous avez des éléments à ce propos, n'hésitez pas à nous les communiquer.

J'en termine avec les questions conjointes. Actuellement, les agréments sont octroyés de façon indéterminée. Pensez-vous qu'il faille revoir ce modèle ? Faut-il éventuellement limiter les agréments dans le temps et/ou les conditionner au rapport d'inspection ? Quel regard portez-vous sur la réforme de 2017 sur le mode de contrôle du secteur des maisons de repos ? À cette époque, Mme Marchal, Attachée-experte à la Direction des aînés, indiquait que l'inspection allait imprimer un rythme de changement, mais en restant réaliste dans son échéancier. Si elle envoie une lettre de lacune, elle reconnaîtra aussi les avancées intervenues par ailleurs.

Il faut être de bon compte : si l'on veut que la publicité des rapports d'inspection joue son rôle, il est primordial qu'en amont le dispositif d'inspection fonctionne et que les modalités utiles à ces rapports soient connues et assimilées de tous. Pour pouvoir redémarrer sur une bonne base, pensez-vous qu'il faille, comme c'est le cas chez nos voisins français, lancer un plan de contrôle de toutes les maisons de repos, maisons de repos et de soins installées sur le territoire dans un court laps de temps ?

Abordons désormais les trois habilitations données au Gouvernement et qui devront faire l'objet d'arrêtés. M. Rombaux l'a évoqué en premier, suivi par d'autres. À l'article 12, « le Gouvernement détermine le contenu minimal et les modalités de publication des conclusions visées à l'alinéa 1er » ; à l'article 13, « Le Gouvernement organise la communication des documents visés aux articles 46.2, 46.3 conformément aux modalités qu'ils déterminent.

L'article 14 concernant le contenu du site web est fixé par le Gouvernement et comprend au moins les informations visées au paragraphe 2.

Je voulais vous demander quels devraient être, selon vous, les éléments qui sont indispensables à figurer dans ces habilitations. Parce qu'il sera important pour nous de nous assurer de la transparence réelle dans une publication d'un rapport qui sera synthétique.

J'en termine avec une question subsidiaire à M. Frédéric. Je rebondis sur votre audition, vous nous avez fait part de vos réserves par rapport à l'obligation de disposer d'un site web, tout en nous indiquant que, selon vous, il y a d'autres éléments qui devraient faire l'objet d'une publication complémentairement au rapport d'inspection. Vous avez cité – sauf erreur de ma part – la convention, le ROI et la tarification. Je voulais vous demander si cette liste d'éléments que vous avez citée est exhaustive ou si vous voyez d'autres choses qui devraient faire l'objet d'une publicité.

M. le Président. – La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Merci pour les exposés. Finalement, vous vous rejoignez sur les quelques points à aborder et je vous avoue que c'était les questions que nous avions déjà il y a une quinzaine de jours. On se rejoint donc vraiment.

Je vous avoue que je n'ai pas nécessairement de questions précises. Sauf peut-être à l'AViQ, mais sans savoir si c'est l'AViQ qui saura y répondre ou plutôt les signataires du texte. Donc en fonction des questions, il faudra voir qui répond.

Je pense qu'on ne doit pas refaire ici le débat complet que l'on a pu avoir sur la discussion générale il y a quinze jours. Mes collègues l'ont également rappelé avec l'effroi du scandale ORPEA. Je pense aussi que les familles ont le droit d'avoir tous les éléments en main.

On avait demandé l'avis du Conseil d'État. Celui-ci nous a été refusé. On sait que le texte a été déposé en proposition de décret et l'on regrette qu'il n'ait pas suivi le parcours logique pour ce genre de proposition et donc

de passer par un projet. Cependant, l'objectif est d'avancer. On a reçu, puisqu'il n'y avait aucun commentaire d'article, les documents un peu tard, hier à 17 heures, mais cela a déjà permis de répondre à l'une ou l'autre de nos questions.

Finalement, quand on voit les différents points que vous soulignez, il y a l'aspect du délai. On l'a dit, un amendement est déposé et cela permettra d'évoluer sur ce point.

Concernant le site web, les commentaires d'articles amènent quelques clarifications sur ce que le Gouvernement demande comme informations minimums au sein du site web. Mais j'entends qu'il y a quand même pas mal de remarques au niveau des personnes auditionnées et donc, avoir une idée précise de ce qu'il sera demandé, c'est ce qui reviendra dans plusieurs de mes questions.

Pourrait-on obtenir des projets de projet d'arrêté ? Puisqu'il y a beaucoup de choses qui seront déterminées par le Gouvernement, ces auditions permettent d'avoir des clarifications sur ce qu'on devrait retrouver dans ces arrêtés, mais ça va être difficile de se prononcer favorablement sur une délégation complète au Gouvernement sans savoir ce qui se retrouvera finalement au sein de ces arrêtés, notamment par rapport au site internet.

Les définitions des conclusions, de la standardisation, des indicateurs, du droit de rétablissement, du droit à l'oubli sont des points sur lesquels vous êtes tous revenus et pour lesquels une clarification sur ce qui se retrouvera dans les arrêtés pourrait nous faire pencher vers un vote favorable sur ce texte. Mais pour cela, il faudrait avoir les informations.

J'en viens donc à la partie sur l'AViQ qui concerne l'article 7. Je pense que c'est mieux d'en débattre maintenant que par la suite dans les articles. Là aussi, le Gouvernement a pour mission le contrôle des opérateurs, l'accompagnement des démarches et l'instruction des plaintes déposées à l'encontre des opérateurs.

Cet article vise donc à missionner le Gouvernement du contrôle des opérateurs, mais aujourd'hui, les missions de contrôle existent dans le code. À l'AViQ, il y a aussi le Département de l'inspection, qui a été exposé encore aujourd'hui.

Quel est donc le lien entre le contrôle prévu ici, dans le texte, et le contrôle prévu dans la législation actuellement ?

Quelle va être l'articulation entre le nouveau contrôle et le contrôle qui existe déjà ?

Le contrôle est déjà effectué par l'agence pour les compétences « Santé », « Handicap », et par le SPW pour les matières « Actions sociales ». Y aura-t-il une délégation de cette mission de contrôle ? Si pas, comment allez-vous fonctionner ? C'est le Gouvernement qui mènera seul la mission. Par quel service ? À l'aide de combien d'agents ? Je suppose qu'il y aura une délégation, mais j'aimerais en avoir la confirmation.

Même chose pour la gestion des plaintes. Si l'on s'en réfère à la circulaire de 2012 relative aux missions et prérogatives du bourgmestre en matière d'établissement, d'hébergement et d'accueil des personnes âgées, le bourgmestre a un rôle de plainte dans certains cas. Qu'en sera-t-il de cette circulaire en suite de la proposition de décret ?

La direction de l'audit et du contrôle est déjà chargée, au sein de l'agence, de gérer les plaintes. Son rôle sera-t-il modifié en suite de la proposition de décret ? Le Gouvernement va-t-il gérer les plaintes en direct ou y aura-t-il ici aussi une délégation à l'agence ? Dans le dernier cas, quelles modifications y aura-t-il par rapport à aujourd'hui ?

Concernant toute cette partie sur l'AViQ, est-ce à vous de répondre ou aux signataires du texte ? Je suis un peu mitigée, mais peut-être avez-vous déjà des éclaircissements à apporter puisque vous avez supposément travaillé en concertation.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci aux différents intervenants, qui nous ont apporté un éclairage à la fois très large et très spécifique par rapport à différentes questions qui se posent et à différents éléments qui devraient être inclus dans les rapports souhaités. Il va falloir préciser toute une série de choses dans les arrêtés du Gouvernement. Je rejoins Mme Vandorpe pour demander s'il est éventuellement possible d'avoir déjà une indication sur les éléments qui devraient se trouver dans ces rapports.

Pour revenir sur les éléments qui ont mené à ce décret et à ces auditions aujourd'hui, c'est tout d'abord la situation des maisons de repos et de soins, qui ont été secouées pendant la crise du covid. Ensuite, il y a eu le rapport sur ORPEA, qui a suscité pas mal d'émotion. Pour autant, les maisons de repos ORPEA n'ont été pas les seules à présenter des soucis. Je voudrais demander aux différentes fédérations si elles ont eu accès à ce rapport sur ORPEA. Si oui, quelles réflexions ce rapport a-t-il provoquées vous ?

Par rapport à ce dernier toujours, j'ai une question adressée à l'AViQ. Vous avez dit tout à l'heure que rien n'interdit de publier les rapports d'inspection. Toutefois, ce rapport ORPEA existe et il n'a pas été publié. Il y a donc eu quelque part un choix de ne pas le publier. Ce choix relève-t-il de l'Administration ou d'ailleurs ?

Je voudrais vraiment avoir une réponse à cette question.

À la suite des plaintes et dénonciations relatives à des pratiques au sein des maisons de repos, je voudrais interroger l'AViQ. Vous parlez de 530 interpellations et 148 plaintes en 2022. C'est donc beaucoup plus large qu'ORPEA. S'agit-il de plaintes et d'interpellations qui concernent des maisons de repos différentes ? Auquel cas, cela signifie qu'il y a beaucoup de plaintes par rapport aux 866 maisons de repos qui existent en Région wallonne. Ou bien s'agit-il de plaintes concernant plusieurs fois les mêmes maisons de repos ou maisons de repos et de soins ? Cette réponse pourrait nous donner une vision sur l'ampleur de la problématique.

Plusieurs fédérations ont évoqué l'importance d'utiliser cette proposition de décret et ces rapports qui seraient publiés pour redonner une image positive des maisons de repos et des maisons de repos et de soins. C'est, en effet, un double objectif : montrer quelle est la situation dans les maisons de repos et aussi montrer que, dans la plupart de ces dernières, les gens s'y sentent bien ou peuvent bien s'y sentir.

En plus de la publication de ces rapports, avez-vous des leviers à mettre en exergue pour donner une image positive et développer la transparence sur ce qui se passe dans vos institutions ? Avez-vous des moyens supplémentaires à demander pour pouvoir bien fonctionner ?

À plusieurs reprises, vous avez parlé de la difficulté de recruter du personnel, notamment du personnel de nuit. Des normes d'encadrement devraient-elles changer pour que les bénéficiaires et les résidents se sentent bien dans les différentes institutions ?

Sur l'anonymisation des données, il est évidemment important de préserver la vie privée des résidents, des bénéficiaires et des travailleurs. Par contre, si je comprends que c'est délicat pour les fédérations, M. et Mme Tout-le-monde ont aussi besoin de savoir dans quelles institutions il y a des problèmes. Dès lors, anonymiser aussi les noms des prestataires, des opérateurs et des institutions, quel que soit le nom qu'on leur donne, est un petit peu problématique, puisque c'est justement cette information-là que les citoyens recherchent. J'ai peut-être mal compris votre raisonnement et merci de me rassurer à ce sujet.

En complément à la question de Mme Sobry posée à l'AViQ sur la charge de travail et le personnel supplémentaires dont vous auriez besoin pour mener à bien ces nouvelles missions, je voudrais vous poser une question. Vous avez dit qu'il y a déjà eu un renfort, qu'il y a plus de personnel maintenant, mais je voudrais savoir si cela va suffire. On a parlé des délais qui vont être difficiles à tenir. Pensez-vous pouvoir obtenir des moyens financiers et humains supplémentaires pour mener à bien votre travail ?

M. le Président. – La parole est à M. Heyvaert.

M. Heyvaert (Ecolo). – Merci aux invités et aux fédérations d'être venus, de s'être présentés et d'avoir analysé ce texte.

On peut retirer de ces auditions que nous avons un objectif commun – nous, les législateurs et, vous, les fédérations et acteurs de terrain – de ne pas stigmatiser le secteur et de sortir de cet amalgame qui est fait dans les maisons de repos.

Je suis sûr que vous souffrez tous, et que les acteurs de terrain souffrent tous quand on compare les maisons de repos à des mouroirs, où l'on est maltraités, alors que l'on sait très bien que cela concerne certains opérateurs ou certains moments, mais que ce n'est certainement pas une situation généralisée dans tout le secteur et dans toutes les maisons de repos.

Je pense que le texte que nous soumettons vise cet objectif : de retrouver les personnes qui « font mal leur travail » pour mettre en avant ceux qui le font bien et avoir des données chiffrées sur les endroits où cela se passe très bien, sur les maisons de repos où les personnes âgées se sentent très bien. Il est important de le souligner. Je pense que l'on poursuit ce même objectif.

Dans ce texte, en tant que législateur, nous donnons des objectifs au Gouvernement et à l'AViQ en tant qu'opérateur. Il y a déjà des bases. Comme l'AViQ l'a dit, vous serez concertés dans le cadre de la mise en pratique. En effet, vous avez soumis des questions sur la standardisation des rapports, sur le fait de tenir les rapports, mais, dans 10 ans ou 20 ans, les maisons de repos ne seront certainement pas les mêmes. Est-ce nécessaire ?

Je ne savais même pas moi-même répondre à cette question, parce qu'il est intéressant de voir l'évolution, de se dire que, à un moment T, il y avait tel manquement ou telle situation, et voilà tout ce que l'on a mis en place pour arriver à un autre instant.

Je pense qu'il est intéressant de travailler aussi sur la communication de ce plan d'action, de dire que tout ce que l'on met en œuvre pour les aînés, pour que les gens se sentent bien. Je pense qu'il s'agit de l'indicateur le plus important, et non simplement des points ou des notes sur ce que vous faites ou ce que ne vous faites pas. Cette évaluation continue est importante à ce niveau.

Par ailleurs, je ne pense pas que l'on soit réellement dans l'émotionnel. Les affaires ORPEA datent d'un an, mais je pense que cela fait 20 ans que vous êtes soumis à ces aspects émotionnels, puisqu'il suffit qu'un journaliste trouve une maison de repos où il y a un problème pour que tout le secteur soit en ébullition. Je pense que cela pose réellement problème. Parce que, dans une maison de repos, un journaliste aura trouvé quelque chose, et tout le secteur est en branle. Ce n'est pas dans l'émotionnel que l'on répond à cela, mais c'est par la transparence. On doit pouvoir dire que cela se

passe bien dans la plupart de nos maisons de repos, mais s'il y a des incitants à un endroit, la transparence et les rapports sont là pour calmer aussi ce côté émotionnel, qui est tout à fait légitime, mais qui n'aide pas le secteur ni les acteurs.

M. le Président. – Bien que je sois primosignataire du texte, je ne vais pas en rajouter. Ce n'est pas mon rôle ici. Néanmoins, j'ai noté la problématique des délais, pour laquelle nous avons déjà déposé un amendement, dont vous avez, si je m'abuse, reçu copie.

L'importance des arrêtés, bien qu'il n'y ait pas encore aujourd'hui de base légale, et l'anonymisation ont également été évoqués.

Je propose que les différents intervenants réagissent dans l'ordre où ils sont intervenus initialement et qu'ils tentent de répondre aux différentes questions posées.

Par ailleurs, s'agissant de l'avis écrit des autorités néerlandophones, nous avons – moi y compris – tout à l'heure évoqué le délai du 14, mais il n'y a pas lieu de se précipiter. On peut très bien, à quinzaine, remettre la conclusion de nos travaux sur ce texte, peut-être néanmoins terminer aujourd'hui la discussion générale, puis reprendre à quinzaine la discussion des articles, et revenir sur le document de l'autorité néerlandophone qui sera transmis d'ici là. Comme cela, nous gardons des délais raisonnables et personne n'est frustré. Soit nous clôturons la discussion générale, soit nous ne la clôturons pas, mais, en tout cas, nous n'entamons pas la discussion des articles et nous reprenons à quinzaine.

La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Sur le principe, je n'ai pas de souci. Il faut se donner le temps, mais cela marque d'autant plus mon regret d'avoir fait, il y a 15 jours, la demande d'avis du Conseil d'État où l'on m'a dit qu'il fallait avancer sur le texte et que le délai serait compliqué. Nous aurions pu faire la demande d'avis du Conseil d'État et nous l'aurions eu pour la prochaine commission lorsque nous voterons le texte.

M. le Président. – Je ne comprends pas votre intervention comme une demande de voter. Ce n'est pas le cas. D'accord.

Ceci étant dit, si nous sommes d'accord à la fois sur les délais et sur la méthode, je propose à M. Rombeaux de bien vouloir intervenir le premier.

La parole est à M. Rombeaux.

M. Rombeaux, Conseiller-Expert à la Fédération des CPAS de Wallonie. – Merci, Monsieur le Président. D'abord, peut-être, trois remarques préliminaires, si j'ose dire. Je remercie l'amendement qui prolonge le délai de 15 à 30 jours. C'est déjà un élément positif, cela veut dire que nous avons été entendus.

Je reste quand même avec ma demande que pour le site internet que ce soit six mois à partir de la publication de l'arrêté d'exécution et pas du décret.

Autre élément, j'ai entendu qu'il y avait un commentaire des articles qui avait été mis à disposition pour l'audition des Fédérations. C'est intéressant d'avoir les commentaires des articles.

Enfin, je pense que M. Heyvaert a été très clair. Je pense qu'il faut délier une bonne fois pour toutes le débat sur les maisons de repos de l'affaire ORPEA. Parce que rien n'y fait, nous revenons toujours avec ce prisme. Je suis désolé, j'ai effleuré la question, mais les normes en Wallonie sont plus strictes pour le personnel qu'en France.

Deuxièmement, quand il y a eu l'affaire ORPEA qui a explosé, nous avons pris conscience qu'il y avait des maisons de repos françaises dans lesquelles on n'était plus venu depuis 10 ans ou des choses comme cela. C'est impensable en Wallonie. Nous mélangeons tout.

Dernière chose, je ne suis pas du tout un régionaliste, je suis un universaliste. Je constate que des Français viennent dans des maisons de repos wallonnes, y compris en Flandre d'ailleurs. Pour les lois linguistiques, je ne sais pas comme cela se passe, donc déconnectons les deux débats.

Concernant la question de la maltraitance qui a été évoquée par Mme Sobri notamment, je pense qu'il y a différentes portes d'entrée. Cela a été abordé par la suite. Il y a des plaintes au niveau du bourgmestre, au niveau de l'AViQ et il y a Respect Seniors. Ce n'est pas aux fédérations d'intervenir au niveau des plaintes. Ce qui est important, c'est que le citoyen ait connaissance de ces possibilités et qu'un suivi diligent des plaintes soit assuré.

Concernant ces plaintes, il faut faire attention. Si une plainte est déposée, ce n'est pas pour autant qu'elle est avérée. Il y a plein de plaintes pour lesquelles nous touchons à des bricoles. Il faut également faire attention au fait que, à mon avis, la fermeture de maisons de repos a sans doute dopé les plaintes. Quand les maisons de repos ont été fermées, beaucoup ont dit : « qu'est-ce qu'il se passe ? On voit des morts ». Partant, il y a des familles qui ont sans doute été beaucoup plus attentives et, dans un ou deux ans, nous verrons le chiffre global quelque peu redescendre.

La question de faire éventuellement des agréments à durée déterminée a été abordée. Je ne suis pas du tout favorable à cela, pour un motif de simplification administrative, parce que quand l'on veut renouveler un agrément, c'est toute une paperasserie. Je remarque qu'à Bruxelles, on veut justement passer à l'agrément à durée indéterminée pour simplifier. Je pense que s'il y a des inspections régulières, nous identifierons bien les mauvais élèves, les moutons noirs ou les vilains

canards. Partant, je pense que cela n'est pas une bonne idée.

Concernant les visites, quelqu'un a posé la question des visites inopinées. Personnellement, je pense que s'il y a une plainte, il faut une visite inopinée. Mais, si c'est une visite qui vise à préparer une inspection « régulière », je ne suis pas convaincu que la visite inopinée soit une bonne manière de fonctionner. Je m'explique. S'il y a des inspecteurs de l'AVIQ qui arrivent et que le directeur n'est pas là, il y aura peut-être une communication qui ne sera pas bonne simplement parce que l'interlocuteur de base ne sera pas là et nous partirons sur une base qui est plus tendue. Pour les plaintes, les visites inopinées sont nécessaires, mais pour les visites ordinaires ou de routine – je fais une analogie –, c'est le contrôle Kappa qui porte sur l'évaluation de la dépendance : on informe les maisons susceptibles d'être visitées. Il y a un échantillonnage aléatoire, on leur dit que « dans telle période, vous êtes susceptibles d'être visités ». Donc, les gens savent qu'ils doivent être présents. S'ils ne sont pas présents, c'est leurs choix.

Néanmoins, je pense que cela permettrait, dans certains cas, de partir sur des bases moins tendues.

En ce qui concerne le nom des maisons de repos, rien ne s'oppose à ce que ce soit publié. Attention aux noms des personnes, qu'il n'y ait pas dans un rapport le nom d'une infirmière ou je ne sais pas quoi, car, en termes de RGPD, on va se ramasser la PD.

M. le Président. – La parole est à Mme Dechèvre.

Mme Dechèvre, Responsable sectorielle personnes âgées de l'Union en soins de santé (UNESSA). – Je vais essayer de compléter ce que M. Rombeaux a dit. Sur certains points, on peut se rejoindre ; sur d'autres, on a peut-être de la distance.

Effectivement, réfléchir à un système d'inspection énoncé comme le contrôle KAPPA est quelque chose d'intéressant. Cela avait déjà été pensé. Cela permet aux établissements de se dire : « Je suis maintenant dans un train d'inspections et je prends la balle au bond ou pas ». C'est quelque chose qui fonctionne, qui est positif et qui peut aussi faire sens.

Quelqu'un me demandait : que faites-vous en termes de qualité ? Au-delà de la plainte, où je le rejoins sur les prises en charge, au niveau de la qualité soins et services, derrière le mot « soin », il faut se dégager du soin curatif. Il y a aussi « prendre soin » de la personne. En tant que fédération, on a pris la balle au bond depuis plusieurs mois déjà.

Hier, peut-être hasard de l'actualité, on a lancé avec nos affiliés ce qu'on appelle notre « comité de pilotage qualité ». On sait très bien que c'est le fil de vie de toutes nos maisons et que c'est le chantier par lequel il faut absolument passer. Cela suppose que l'on met nos affiliés ensemble pour construire une matrice commune.

Où est-ce que je me situe par rapport à cela ? C'est bien de publier, mais je reviens sur ces notions d'indicateurs. Ici, notre travail de fédération est d'accompagner nos établissements par rapport à ce qui est attendu de la réglementation, et donc de l'AViQ. Où est-ce que je me situe ? Quelle est ma marge de manœuvre et de progression ? Sur cette base, quel autre collègue peut m'aider à ? Nous avons cette démarche qui est en place, avec notre vision stratégique de la qualité et la mise en place de groupes. D'ailleurs, le 14 avril, nous aurons la chance d'entendre l'AViQ sur cette vision. C'est extrêmement important d'être collaborateur de cette démarche pour qu'au moins nos maisons associatives puissent atteindre ce qu'elles souhaitent en termes de qualité.

Cela me fait donc un lien vers cette notion de publicité des conclusions des rapports. Je suis assez attentive à la notion de pondération. En effet, une maison pourrait avoir trois conclusions dans son rapport final, mais qui sont quasi aussi importantes, voire graves que quelqu'un qui en aurait deux pages. L'inspection relève tout, jusqu'à une porte qui grince. C'est vrai. Je l'ai lu dans des rapports d'inspection. Nous avons préparé notre visite.

D'un autre côté, on peut avoir trois manquements, mais dont un qui est une rupture de permanence infirmière. Ce qui est évidemment extrêmement important. Où met-on la pondération ? J'aimerais vous suivre, Monsieur Heyvaert, quand vous dites que cela va couper peut-être deux ailes aux canards des journalistes. D'un autre côté, nous craignons toujours l'instrumentalisation quand on est hors contexte.

Mon idéal serait de travailler en collaboration avec l'agence et le cabinet de Mme la Ministre. J'apprécie l'idée de passer dans un formulaire pour en extraire une base de données, ce qui permettra de travailler sur des indicateurs forts de la Wallonie et de se dire : « Nos maisons de repos sont vraiment bonnes ». Par contre, il y a des choses à mettre en place. Des formations dans le catalogue de formation de l'AViQ pourraient être développées.

Dans un monde idéal – je sais que votre calendrier n'est pas toujours le nôtre –, on pourrait avoir une période blanche où l'on teste et où on a le retour des familles et des résidents qui viennent visiter les maisons. C'est très bien d'avoir un site internet, mais la meilleure manière de se rendre compte de ce qui se vit dans une maison de repos… Peut-être que quand on y rentre, on peut se dire que cela ne sent pas toujours très frais, mais il y a un tel cœur de vie parmi le personnel et les résidents que finalement cela peut faire passer au-dessus d'une première appréhension. La visite au sein de la maison de repos, le contact avec la maison de repos,

l'ancrage local de la maison de repos sont vraiment des choses extrêmement importantes.

En termes de communication, l'idéal serait d'avoir un site web hébergé au niveau de l'AViQ, qui est l'Agence pour une vie de qualité de tous les citoyens. La question du règlement d'ordre intérieur, de la convention d'hébergement, des prix autorisés ; ce sont tous des documents qui sont en possession de l'AViQ.

Un gestionnaire qui veut demander un titre de fonctionnement doit déposer ces documents. Les prix pratiqués sont autorisés par l'AViQ. Il y a déjà là toute une base de données qui pourrait être mise directement en accès libre plutôt que de démultiplier les efforts et de générer des surcoûts. Il y a déjà la publication des tableaux de tous les établissements agréés, on indique s'ils ont des unités pour personnes désorientées, on indique leur programmation et, en faisant simplement des petits choix, on pourrait se dire : « Ma maison se situe là. Dans un périmètre de dix kilomètres autour de chez moi, que puis-je trouver ? Quels éléments pourrais-je mettre en avant ? »

Sur la question des agréments à durée indéterminée, je dirais que c'est une fausse bonne idée. On est venu d'agréments à durée déterminée. Cela prenait un temps assez important en Commission wallonne pour avoir des avis. Il y a effectivement une question de paperasserie, mais il y a surtout une question de charge supplémentaire au niveau de l'Inspection, qui dispose déjà de tous les outils pour mettre fin à un agrément. On a une procédure d'avertissement qui est l'ouverture d'une procédure contentieuse. Cette procédure n'implique pas toujours la fermeture, mais on peut suspendre une partie d'un agrément. Cela est déjà arrivé dans la pratique que des maisons se voient réduire leur capacité pour qu'elles se remettent à flot. Toutes ces choses existent et sont suffisamment bien cadrées dans les mains de l'Inspection.

Concernant encore une fois cette notion de publicité, de publications, d'indicateurs ou autres, vous sentez vers quoi nous voulons aller. Il faudra qu'elle reflète aussi ce qui se passe de bien objectivement. Plusieurs maisons sont revenues vers nous cette semaine et la semaine dernière, nous informant avoir eu un contact par un agent de la Direction des aînés, qui disait : « On a pointé chez vous telle ou telle bonne pratique. On voudrait vous rencontrer parce que l'on voudrait les partager aux autres ». Comment cela va-t-il apparaître si la conclusion n'est jamais qu'un manquement à l'égard duquel je réponds ? J'approuve donc l'idée d'arrêter ce *bashing*. Bien que nous l'ayons signalé de manière un peu provocatrice, une base de données validée par l'Autorité présente le risque de nourrir ou de continuer à nourrir le dénigrement de nos établissements.

Sur les rapports ORPEA, non, nous ne l'avons pas reçu. De toute façon, en première intention, je pense que cela doit se passer entre les établissements Orpi et l'autorité de tutelle. Maintenant, avoir une vision globale de ce qui a pu se passer pourrait être intéressant.

Certains nous posaient la question des normes de nuit, des normes de présence des infirmières et autres. Des travaux sont en cours pour l'instant dans des groupes de travail sur la révision des normes. Un mot d'ordre que je me permets de faire passer, c'est : fixez-nous un cadre, mais donnez-nous de la souplesse et de la flexibilité. On est dans un travail qui est moins un travail de révision des normes que de précision de certaines questions qui émanent en fait de l'Inspection et j'ai peur que l'on en arrive à une usine à gaz, avec une complexité énorme.

Faisons confiance à nos maisons, responsabilisons-les. En tout cas, c'est ce que vous souhaitez. Dites-leur : « Voilà ce que la Région attend de vous. À vous d'emprunter le chemin qui est le vôtre ». Chaque maison est différente, son projet de vie le dit de lui-même. Je rejoins Mme Sobry pour dire que l'on est à un carrefour, à un changement de paradigme. Ce serait un signe fort vers les gestionnaires que vous leur renvoyiez aussi ce changement de paradigme. Vous ne devez pas suivre béni-oui-oui ce qui est indiqué aux points 8.1, 8.2, 8.3/9. Par contre, on attend cela de vous. Napoléon avait peut être beaucoup de torts, mais en tant que juriste et civiliste, il avait ce petit plus qui est de dire qu'une norme est un article déjà ; une phrase avec un sujet, un verbe, un complément et un point. Quand on commence avec « nonobstant le fait que, sans préjudice de et à l'instar de », où est l'objet ? Où le principal et où l accessoire ?

Il y a différents messages que je vous ai fait passer. Il y a un travail de coconstruction extrêmement important. Il y a un besoin de standardisation. Il y a un besoin de montrer une évolution de nos maisons et un besoin aussi de mettre en avant ce qui fonctionne bien et qui, normalement, par définition, ne devrait pas s'y trouver, vu qu'il n'y a pas de réponse à quelque chose qui va bien, à part un remerciement.

M. le Président. – La parole est à M. Frédéricq.

M. Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL). – En synthèse, et en reprenant les propos de Catherine Dechèvre, je vais citer une phrase, finale, du rapport d'inspection rédigé par l'AViQ, qui me donne une impression tout à fait favorable de la philosophie dans laquelle on doit se situer : « Il est essentiel de concevoir les normes – et vous avez eu le mérite immense, Madame Bellé, de les compter, je suis admiratif, je n'ai jamais eu le courage de le faire – comme des outils au service d'un objectif qui est la qualité du service offert et le bien-être du résident. La norme ne constitue pas une finalité en soi. Sa mise en œuvre, au travers de procédures, le cas échéant, et l'évaluation de pratiques peuvent alors devenir des supports pour les professionnels chargés de l'accompagnement des résidents ».

Voilà un excellent énoncé de la philosophie dans laquelle on doit se situer. Il est vrai que cette multiplication de normes est un problème. On ne parle ici que des seules normes de la réglementation AViQ, il y en a d'autres, beaucoup d'autres : il y a les normes concernant le financement, les normes relatives au droit du travail qui se combinent avec les normes fédérales de l'art de guérir, donc on est en plein milieu d'une lasagne institutionnelle à couches multiples, complexes, qui parfois interagissent mal. Ce qui fait que, si l'on veut de manière générale, aller au-delà de l'enjeu de la publication de ces rapports – où l'on n'a pas de problème à ce que les institutions soient nommées, sinon cela n'a pas de sens –, paramétrer, comme mes collègues l'ont déjà très bien nommé, il faut être attentif aux retours depuis le terrain.

Les retours de terrain, si l'on veut prendre une formule un peu lapidaire, il faut réussir à libérer les directions. À ce que la porte du bureau de direction ne soit plus fermée avec les directions qui passent leur temps à essayer de faire tourner la maison au mieux, à trouver du personnel – ce qui devient extrêmement difficile –, à répondre à toute une série d'obligations administratives. Les directions ont beaucoup souffert, elles sont en première ligne, et il faut réussir à développer une direction qui fonctionne bien. Une maison qui fonctionne mieux, cela ne peut se faire que grâce au travail de tous. Mais la direction doit être là pour assurer toutes les gouttes d'huile dans la machine, de telle manière à ce qu'elle fonctionne aussi bien en interne qu'en externe. Là, d'une manière générale, et pour quitter le seul domaine de cette proposition de décret, il faudra – et il y a des projets importants à l'AViQ, et ce n'est certainement pas en Wallonie qu'on a le plus de problèmes, bien au contraire, étant actif dans les autres régions je peux vous dire que je suis de mauvaise humeur quand je suis dans ma région centrale du pays – trouver, par la digitalisation, le moyen de simplifier, de rendre plus faciles, plus fluides, les communications entre les maisons de repos et l'administration ; entre les maisons de repos et les mutuelles.

En Flandre, il y a ce qu'on appelle le *eLoket*. Je crois que c'est un objectif que l'on doit se fixer et que l'on atteindra en Wallonie, parce que je suis persuadé que la Wallonie y mettra les moyens, il faudra du temps, mais il y a une volonté de le faire. De telle manière à ce que ces instruments technologiques, cette digitalisation, laisse plus de temps à tous – que cela soit la direction ou les membres de personnel. Il y a eu un colloque au Fédéral où – je n'ai plus le chiffre en tête, – les infirmiers déclaraient passer 20 à 25 % de leur temps à remplir « des papiers sur des écrans ». Il faut plus de temps et plus de personnel au chevet du patient.

Pour ce qui est des difficultés de recrutement de personnel, elles sont extrêmement graves. C'est un problème transversal à tout le pays, et à toute l'Europe, avec des points particuliers – quand vous êtes dans le sud de la province de Luxembourg, vous avez ce Grand-Duché de Luxembourg qui a pris son indépendance il y a quelque temps, suite à des aléas de l'histoire, en 1839 si ma mémoire ne me trahit pas, et qui rend quasi impossible le recrutement de personnel infirmier aux abords de la frontière puisque la concurrence en termes de rémunération et de pension est insoutenable.

Ici, il va falloir avoir une double réflexion. Une réflexion sur des mesures temporaires – et on est en train d'y réfléchir au niveau de la Commission des conventions –, mais aussi avoir des réflexions plus structurelles sur le fait de savoir qui fait quoi de la manière la plus efficiente, de telle sorte qu'il y ait plus de temps pour le personnel, et peut-être plus de personnel au chevet du patient.

En ce qui concerne la question des contrôles et des agréments à durée indéterminée ; si je fais la balance, les agréments à durée indéterminée avaient un mérite : on avait rendez-vous avec l'établissement, en principe tous les six ans – la durée de validité d'un rapport de sécurité incendie –, et on recevait un rapport d'inspection. Cela permettait de voir ce qu'il se passait. On a abandonné ces agréments à durée indéterminée en Wallonie il y a déjà quelques années, et personne ne s'en porte mal.

Par contre, l'expérience bruxelloise des agréments à durée déterminée démontre qu'une maison avait un agrément de deux ans, une autre, un agrément de trois ans, certaines pas plus d'un an. Mais la procédure de renouvellement est tellement longue, que même si l'on sait bien que la maison ne fonctionne pas, on va quand même lui donner deux ans parce que cela prendra moins de temps de lui donner deux ans que d'essayer de la fermer avant. Au secours ! Des établissements sont passés à des avis d'agrément le mois dernier alors qu'ils ne l'étaient plus depuis sept ans, ce qui démontre un fonctionnement optimal de cette belle Région…

Gardons l'agrément à durée indéterminée. Il y a de toute façon le rendez-vous de la sécurité incendie tous les six ans, et les moyens sont là pour que l'administration puisse enclencher toutes les mesures si besoin.

ORPEA est l'un de mes affiliés préférés depuis l'année dernière. En effet, il y a eu l'affaire ORPEA. Il faut être de juste mesure : des inspections ont été générées par l'AViQ et dans les autres entités fédérées dans des maisons de repos d'ORPEA et d'autres. Je suppose que si des problèmes aussi criants et graves qu'en France avaient été présents, des mesures eussent été prises par l'administration et Mme la Ministre. Je ne suis pas en train de dire que tout va bien, mais gardons les choses claires.

Sur la publicité des rapports et l'usage qui en sera fait, nous ne nous faisons aucune illusion : il y aura toujours une certaine exploitation de la part des

équivalents du *Het Laatste Nieuws* et du *Nieuwsblad*, qui se font une spécialité d'aller chercher. Les bonnes nouvelles ne se répandent pas. Il faut cependant avoir cet équilibre entre un certain nombre de points non respectés à améliorer et les points positifs.

Sur la question des contrôles inopinés, l'idée avancée par Jean-Marc Rombeaux ne me semble pas inintéressante. Qu'est-ce que le contrôle KAPPA ? On contrôle les échelles de dépendance, et vous avez deux chapeaux successifs. On tire au sort – du temps de l'INAMI, c'était 100 ou 150 établissements. Ceux-ci reçoivent une lettre disant : « Vous êtes susceptible d'être contrôlé dans le mois ou les deux mois qui viennent. » À l'intérieur de ces établissements tirés au sort que l'on prévenait d'un contrôle éventuel, on en tirait certains qui étaient effectivement contrôlés. Cela s'est avéré un bon adjuvant pour qu'à tout le moins, on ait une réflexion pour se dire : « je fais un screening complet de ma maison, je vois ce qui est bien et ce qui ne l'est pas. » Il y a du pour et du contre. Mais encourager les gens à avoir une réflexion approfondie, avoir un screening de tout leur établissement de manière aléatoire, sachant qu'après, le contrôle sera inopiné, est une idée à retenir. Parfois, c'est un genre d'encouragement assertif qui peut être utile sur le terrain. Je vous remercie.

M. le Président. – La parole est à M. Lejeune.

M. Lejeune, Conseiller chez Santhea. – J'ai quelques remarques ou petits points d'attention. Concernant l'agrément à durée indéterminée, j'y suis favorable. Une autre raison : les patients sont là pour un bout de temps. C'est toujours compliqué de réduire leur temps de séjour, en dehors de ce qui a été dit par mes collègues.

Un autre point concerne le risque, via la publication des rapports, de stigmatiser davantage le secteur. On doit donc être attentifs à ne pas le stigmatiser. Je pense que dans les rapports pourrait être adjoint ce qui va bien. Il faut dire les éléments positifs que l'on rencontre chez les opérateurs. D'autant plus que si l'on stigmatise de trop, on va aggraver la problématique de l'attractivité du personnel qui est déjà un point central.

Concernant les éléments positifs que l'on pourrait introduire dans un rapport, cela permettrait aussi de voir comment l'opérateur déroule sa trajectoire et améliore la qualité de ses services.

Quant à l'aspect « maltraitance », on pourrait avoir un indicateur de l'accès aux soins. Je sais que l'on est dans le secteur des maisons de repos, mais, lors de la problématique covid, on a rencontré des difficultés d'accès aux soins dans certaines maisons de repos. Ce serait donc un indicateur que l'on pourrait essayer de définir.

Enfin, pour répondre sur le plan des visites inopinées, je pense que l'on pourrait essayer d'introduire dans les maisons de repos une culture de l'auto-évaluation. J'ai parlé tout à l'heure d'accréditations. Peut-être que ce n'est pas dans ce sens-là qu'il faut aller, mais en tout cas, on pourrait faire en sorte que dans le cadre de la stratégie de la maison de repos, de l'opérateur, il y ait cette culture avec des questionnaires d'auto-évaluation qui sont réalisés par le gestionnaire.

M. le Président. – La parole est à Mme Lannoy.

Mme Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ). – Je pense qu'il ne faut pas isoler cette proposition de décret, mais bien la regarder dans un ensemble qui vient compléter les dispositifs de l'inspection et l'ensemble des démarches qui sont menées en termes de qualité avec les opérateurs et les fédérations. C'est un dispositif qui vient compléter un ensemble, qui ne va pas remettre en question la délégation et donc, le Gouvernement ne procédera pas aux inspections. Les délégations sont organisées et ce décret ne vient pas les bousculer. Il ne va pas modifier non plus les autres méthodologies mises en place.

Ce décret propose d'organiser la publication. Si l'on ne le fait pas, d'autres le feront. Le Parlement de Wallonie, par exemple, a 3,5 étoiles sur 5 sur Google. Sachez que de toute façon, aujourd'hui, les citoyens notent tout sur internet. On propose de cadrer, de publier pour partie des éléments d'information sur les institutions. Si l'on ne le fait pas, d'autres le feront tandis que si l'on s'arrête à une simple publication, on échouera bien entendu dans l'objectif qui est poursuivi. Cela va bien au-delà d'une simple publication.

Globalement, aujourd'hui, on visite en moyenne tous les trois ans l'ensemble des opérateurs, à l'exception des institutions qui sont sous plan d'action, pour lesquelles on a des visites beaucoup plus fréquentes, car on doit vérifier la mise en œuvre de ce plan et le suivi des échéances. Bien entendu, quand des institutions font l'objet de plaintes, les visites sont beaucoup plus fréquentes.

Faut-il faire plus d'inspections, plus rapprochées les unes des autres ? Oui, on peut doubler, voire tripler les effectifs, mais je ne suis pas sûre que la question doit être posée dans ce sens. Est-ce qu'il ne faut pas surtout maintenant travailler de manière à pouvoir systématiser et renforcer notre analyse de risques pour pouvoir identifier les zones à risque, les thématiques et prioriser nos interventions sur le terrain ? La transformation de notre méthodologie en passant dans une base de données va nous permettre de sortir des indicateurs sur le niveau de conformité aux normes, sur les différentes normes qui pourraient être plus globalement difficiles à rencontrer, et nous donner des indicateurs pour cibler davantage notre activité. C'est à interpréter et à utiliser avec intelligence. On ne travaille pas pour le chiffre.

C'est une occasion de travailler à identifier des indicateurs de qualité. Là aussi, cela va nous donner des

informations complémentaires pour travailler sur le terrain.

Deuxième principe, plus d'inspections ou responsabiliser les opérateurs, promouvoir l'autoévaluation. Je me réjouis d'entendre l'ensemble des fédérations qui s'alignent derrière cette volonté de pouvoir faire aussi de l'autoévaluation et de prendre ses responsabilités, parce que c'est aussi pour cela, c'est leur raison d'être. L'AViQ peut continuer son action par la formation, la sensibilisation à la démarche qualité, au-delà de l'inspection.

La diffusion de nos outils et avoir une connaissance de nos grilles d'analyse permettent de faire ce *screening*. Chacun peut voir un peu où il en est, faire cette autoévaluation, élaborer et diffuser des référentiels qualité.

Nous avons aussi un projet aussi pour définir des niveaux de service exigés, attendus, des différents opérateurs d'accréditation et de certification externe, avec qui on peut collaborer pour épauler les opérateurs qui font cette démarche de certification ou d'accréditation.

La dématérialisation, pour nous, est très certainement une opportunité de venir compléter notre compréhension et connaissance du système et des opérateurs, plus que d'être simplement un site Trip Advisor des maisons de repos, ce que nous ne voulons absolument pas.

Y a-t-il un problème de qualité dans les inspections ? Non. Cela fait maintenant presque deux ans que je suis à l'AViQ, je suis très contente du travail des équipes. On a de nombreux inspecteurs sur le terrain, beaucoup ont travaillé sans compter pendant la crise. Ils sont aujourd'hui au quotidien sur le terrain, et nous mettons en place une intervision, une formation, un accompagnement individualisé, chacun a sa planification, ses secteurs à contrôler. Oui, il y a toujours des problèmes, dans toutes les équipes. Par contre, on a un management, un suivi de nos équipes et une politique de formation de très grande qualité. Je m'en réjouis, on travaille bien sur le terrain.

On met en place une démarche qui se veut de plus en plus participative. L'inspecteur vient ; on va garder cet équilibre entre l'inopiné et le planifié. On ne va pas trop changer notre pratique, on en est content aujourd'hui. On ne prévient pas à notre première visite, on débarque, puis on organise la suite de l'inspection avec les opérateurs. C'est une bonne méthode de travail, mais c'est participatif.

Quand on élabore le plan d'action, on le discute avec la direction, on ne l'élabore pas de manière externe, vu de Charleroi, par rapport aux opérateurs de terrain. On vit donc au quotidien cette démarche participative et l'on veut la maintenir.

Nous n'avons pas eu de contact formel avec la Flandre sur leur méthodologie. Je vais prendre contact avec mon homologue très rapidement, parce que ces questions organisationnelles et opérationnelles relèvent de notre responsabilité et nous ferons tout pour que le projet réussisse.

Concernant les plaintes, sur les 148 plaintes que nous avons relevées en 2022, 112 concernent des maisons de repos.

Je pense avoir fait le tour des questions.

M. le Président. – Je vous remercie toutes et tous. Néanmoins, je ne voudrais pas brimer ou frustrer un commissaire qui voudrait encore intervenir.

La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Ce n'est pas une question complémentaire, c'est une question que j'ai posée tout à l'heure, mais pour laquelle je n'ai pas obtenu de réponse. C'est par rapport à la mise en place des contrôles, des délégations faites par le Gouvernement : y aura-t-il une délégation à l'AViQ, au SPW, et cetera, sur toute cette partie ? Je n'ai aucune information aujourd'hui. Cela permettrait pourtant d'éclairer grandement la suite des débats.

M. le Président. – Merci de revenir sur cette question. La parole est libre ; si quelqu'un veut intervenir, il intervient. Si personne ne demande la parole, je ne la donne forcément pas. Pour la suite des travaux, je propose que nous reprenions les débats à quinzaine, sans clore la discussion générale, ce qui permettra, si nous avons le document des autorités néerlandophones, de revenir dans la discussion générale sur ce document. Nous maintenons la date du 14, me suggère M. Charpentier, de manière à ce que vous ayez les documents avant le week-end, que vous puissiez en prendre connaissance, pour nos discussions du mardi 18 avril.

Voilà comment je vous propose de travailler.

Si personne ne voit d'inconvénient sur cet aspect, on peut arrêter ces dates et cette méthodologie.

La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je voudrais réagir par rapport au climat positif qui a animé la réunion d'aujourd'hui. Je voulais remercier cette dynamique positive. Vous nous avez démontré que la question des maisons de repos et des maisons de repos et de soins est essentielle pour la Wallonie. Sincèrement, je suis bluffé par ces propositions et par cet échange positif. C'est ensemble que nous allons construire cette belle politique.

En tout cas, mon groupe vous garantit tout son soutien et son attention, avec la ministre de l'Action sociale à sa tête. Si je ne le dis pas, il n'y a personne qui

le dira. C'est ma ministre et je dois le dire. En effet, je sais le travail qu'elle fait tous les jours sur le terrain pour le secteur. C'est important.

Franchement, j'ai envie de vous remercier pour ce climat positif, pour toutes ces propositions, notamment la proposition par rapport au site centralisé. Il faudra donner du temps à l'avenir pour le faire. Je retiens un élément essentiel : objectivement, si l'on veut connaître la structure, il faut aller sur le terrain.

Demain, si je dois placer quelqu'un de ma famille, je dois aller rencontrer la direction, rencontrer le personnel, visiter le bâtiment et visiter la chambre. C'est comme cela que l'on ne craint rien, et non sur une page, une photo Facebook ou sur un site internet.

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Au-delà d'être positif, je crois que c'était surtout constructif.

J'ai noté deux ou trois choses. Ce ne sont pas tellement des questions complémentaires, rassurez-vous, Monsieur le Président.

À vos réponses, ce que je retiens et que je partage d'ailleurs, ce serait une absolue nécessité de toiletter les normes et, par là, de permettre d'octroyer plus de confiance dans les directions, mais aussi plus d'autonomie et les moyens d'effectuer leur gestion quotidienne avec beaucoup plus de fluidité.

Quand je dis « toilettage », je songe à couper dedans, à les réduire, ou à tout le moins d'avoir des ensembles de normes beaucoup plus globalisées, avec un système de contrôle et de sanctions qui se doit d'être ultra efficace.

Je parlais d'un changement de paradigme dans ma première intervention, mais quand j'entends qu'il y a plus de 500 normes à checker systématiquement, que l'on note qu'il manque une patère ou qu'une porte grince, on est très loin du changement de paradigme qui veut remettre au centre du modèle le bénéficiaire, la personne. Nous devons nous diriger vers un socle de normes de base, réduites, mais indiscutables. Cela rejoint les propos de M. Frédéricq qui concluait en disant : « Pour qu'une maison fonctionne bien, cela nécessite le travail de tous, mais c'est la direction qui s'en assure ». Pour faciliter le travail des directions et une certaine fluidité, ce toilettage de normes me semble s'imposer.

Je souhaitais vous en faire part, pour laisser aussi l'occasion de me contredire, mais je vois que vous acquiescez toutes et tous.

M. le Président. – La parole est à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Comme je n'ai pas de réponse aujourd'hui, je vous laisse 15 jours pour préparer vos réponses, en espérant avoir des réponses constructives dans 15 jours pour voter positivement ce texte.

Le fonds en vaut la peine, mais il faut que l'on en ait l'aspect pratico-pratique et la faisabilité de manière correcte pour le soutenir.

M. le Président. – Je voulais remercier encore énième fois celles et ceux qui sont intervenus, les différentes fédérations, l'AViQ, la Fédération des CPAS, pour tous ces éclaircissements et toutes ces considérations qui ont été entendues et qui seront implémentées.

La Commission a décidé de solliciter l'avis écrit de l'Agence flamande soins et santé (Agentschap Zorg en Gezondheid).

Un amendement (Doc. 1221 (2022-2023) N° 2) a été déposé.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE MME DURENNE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA SITUATION AU SEIN DE L'INTERCOMMUNALE D'ŒUVRES MÉDICO-SOCIALES DE L'ARRONDISSEMENT DE TOURNAI-ATH-MOUSCRON (IMSTAM) »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la situation au sein de l'Intercommunale d'œuvres médico-sociales de l'arrondissement de Tournai-Ath-Mouscron (IMSTAM) ».

La parole est à Mme Durenne pour poser sa question.

Mme Durenne (MR). – Madame la Ministre, l'Intercommunale d'œuvres médico-sociales de l'Arrondissement de Tournai-Ath-Mouscron – IMSTAM – prend en charge les soins à domicile au sein d'une quinzaine de communes en Wallonie picarde.

En Wallonie, 31 centres de coordination des soins et de l'aide à domicile sont agréés par l'AViQ pour travailler sur l'ensemble du territoire wallon. L'IMSTAM est l'un d'entre eux et est subsidié par la Région depuis 2012.

Or, depuis plusieurs mois, l'intercommunale semble traverser une période de fortes turbulences. Début mars, le président de l'IMSTAM a même décidé de démissionner. D'après divers éléments parus dans la presse, la structure connaîtrait des problèmes internes et de gestion.

Conformément au Code wallon de l'action sociale et de la santé, l'agrément, l'évaluation et le contrôle des centres de coordination sont exercés par les fonctionnaires délégués par le Gouvernement, en l'occurrence l'AViQ.

Avez-vous été informée par votre administration des difficultés rencontrées au sein de l'intercommunale ? Si oui, quelles sont-elles ? Quelles suites comptez-vous donner à ces faits ?

Quand l'AViQ a-t-elle réalisé les contrôles et les évaluations au sein de l'intercommunale pour la dernière fois ? Ce serait intéressant de connaître la date. Quelles étaient les conclusions de ces contrôles et est-ce que celles-ci laissaient déjà apparaître des problèmes de gestion au sein de l'IMSTAM ?

Avez-vous mené des actions spécifiques dans ce dossier ô combien délicat ? En sus de ces actions spécifiques, des contrôles complémentaires ont-ils également été commandés par vous ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame la Députée, sur le fonctionnement ou les problèmes rencontrés par l'intercommunale, je laisse le volet à mon collègue des Pouvoirs locaux.

Ce qui est important, c'est de voir si le centre de coordination qui est organisé par l'IMSTAM est impacté ou non par les difficultés rencontrées par la structure faîtière de l'institution. Selon l'administration compétente, cela ne fait pas partie des centres qui rencontrent des soucis particuliers. Toutefois, une nouvelle programmation des inspections va être mise en place incessamment sous peu selon des critères établis au sein de l'AViQ. Sur cette base, la Direction de l'audit et de l'inspection générale, dont on a beaucoup entendu parler à l'occasion des auditions juste avant nos questions, a été détaillée dans son fonctionnement. C'est cette direction qui évaluera l'opportunité de contrôler le centre de coordination organisé par l'intercommunale et le moment le plus approprié le cas échéant.

M. le Président. – La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). – Je remercie Mme la Ministre. Comme je l'ai dit, c'est un dossier sensible.

Ce qui m'intéressait avant toute chose, c'était de savoir s'il y avait un impact au-delà des problèmes internes qui reviennent au contrôle de votre collègue Collignon, c'était de savoir s'il y avait des conséquences sur le bon fonctionnement de l'intercommunale. Comme je l'ai dit, il faut savoir que ce sont pas moins de 15 communes en Wapi, avec des services rendus à la population. On passe des soins à domicile à la garde d'enfants malades en collaboration avec le CPAS et l'ALE de Tournai.

Maintenant, il faut quand même savoir que, lors de la dernière assemblée générale au mois de décembre, il y a quand même eu un coup de tonnerre avec la volonté de certaines communes de vouloir quitter l'intercommunale. Même si c'est un dossier hypersensible, mais nous pensons avant tout au personnel et aux bénéficiaires des soins, l'intercommunale doit bien fonctionner.

J'aurais aimé savoir si, lors du dernier contrôle, il y avait déjà eu des manquements qui avaient été pointés. Je reviendrai vers vous par écrit.

QUESTION ORALE DE MME DURENNE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES ACTIONS MISES EN PLACE EN VUE DE FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ AUX SOINS DENTAIRES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les actions mises en place en vue de favoriser l'accessibilité aux soins dentaires ».

La parole est à Mme Durenne pour poser sa question.

Mme Durenne (MR). – Madame la Ministre, à l'occasion de la Journée mondiale de la santé buccodentaire qui s'est tenue le 20 mars dernier, Médecins du Monde lançait une campagne de sensibilisation visant à améliorer l'accès aux soins dentaires des Belges. À travers celle-ci, Médecins du Monde souhaite pointer du doigt les entraves financières qui poussent de nombreux belges à reporter, voire à renoncer à leurs soins dentaires.

Selon les chiffres du Centre fédéral d'expertise des soins de santé, le KCE, seul un Belge sur deux, 54 %, se rend régulièrement chez le dentiste. De plus, les Belges disposant d'une mutuelle financent eux-mêmes à hauteur de 57 % les honoraires payés chez le dentiste.

De ce fait, l'ONG réclame, d'une part, un meilleur remboursement des soins dentaires et, d'autre part, que les conditions soient réunies pour inciter plus de dentistes à se conventionner afin de faciliter l'accès aux soins d'un plus grand nombre de personnes en situation de précarité.

Je sais que ces revendications relèvent principalement des compétences fédérales, l'organisme plaide également pour la mise en place de plus de mesures de prévention et de sensibilisation à la santé buccodentaire. C'est ce pourquoi je vous interroge aujourd'hui.

Dès lors, pouvez-vous nous faire le point sur les actions mises en place par la Wallonie visant à sensibiliser davantage les citoyens à la santé buccodentaire ? Quels sont les moyens mis en œuvre pour les encourager à pousser plus régulièrement la porte de leur dentiste ?

Dans la presse il n'y a pas très longtemps, vous rappeliez encore que la Wallonie se dotait actuellement d'un plan de prévention et de promotion de la santé, le WAPPS, pour les cinq prochaines années.

Dans le cadre de ce plan justement, avez-vous opérationnalisé les actions prévues visant à faciliter l'accès aux soins dentaires pour nos concitoyens ?

En novembre dernier, je vous interrogeais sur l'opérationnalisation des unités dentaires mobiles en Wallonie. Vous m'indiquiez alors que le démarrage des projets s'effectuerait dès la notification de la décision et la signature de l'arrêté ministériel, au plus tard pour le 1er décembre 2022. Je voulais faire un peu le suivi aujourd'hui. Est-ce que ces quatre unités sont-elles aujourd'hui en ordre de marche ? Est-ce qu'elles sillonnent les routes de Wallonie ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame la Députée, dans la programmation du plan prévention et promotion de la santé, nous avons travaillé à une stratégie qui avait été développée, la stratégie « E » visant à informer et collaborer pour renforcer l'accessibilité des services de prévention et de promotion de la santé. Le premier enjeu de cette stratégie consiste à utiliser les compétences du secteur de la promotion de la santé pour renforcer l'utilisation de ces services par les populations qui en sont éloignées soit :

- pour des questions géographiques ou de mobilité réduite ;
- pour des raisons psychologiques ou symboliques ;
- pour des raisons financières, ou d'accès aux modalités numériques.

Dans un deuxième temps, il s'agit de maintenir le lien entre les personnes et les services de prévention par un travail sur les conditions d'accueil et de suivi dans ces services. Notre objectif étant de rendre les interactions plus personnalisées avec ces services et aussi, peut-être mieux adaptées aux caractéristiques spécifiques des usagers.

Concernant l'appel à projets à destination des associations de santé intégrée afin de créer des unités dentaires mobiles, lancé en octobre 2022, un seul dossier a en effet été sélectionné, un seul dossier qui rencontrait tous les paramètres de recevabilité en l'occurrence dans le Brabant wallon, dans la région de Wavre et d'Ottignies–Louvain-la-Neuve. C'est la maison médicale de Limal qui monte ce projet, en partenariat avec la maison médicale « Passerelle Santé » de Louvain-la-Neuve et la maison de santé « Clémentine » à Ottignies.

L'objectif est de pouvoir prodiguer des soins dans les zones plus rurales, mais aussi d'aller chercher des personnes qui, aujourd'hui, ne se soignent pas. Vous l'avez vu avec notamment le baromètre Solidaris qui montrait encore les reports de soins et principalement liés autour de la pratique des dentistes.

Nous allons relancer un appel pour que les trois unités mobiles puissent voir le jour parce qu'il y a un intérêt qui s'est manifesté du côté de Charleroi, du Luxembourg et de Liège.

Il est prévu de relancer cet appel le mois prochain. Un groupe de travail se réunit avec toutes les parties prenantes pour que nous essayions d'identifier quels étaient les points bloquants. Nous essayons de décortiquer avec les ASI et de tirer les enseignements de cet appel à projets qui se déploie. Certes, c'est dans le Brabant wallon, mais nous savons aussi que par rapport aux inégalités de santé que j'ai soulevées, il faut que cela touche d'autres territoires. J'espère et je suis plutôt confiante sur le fait que l'appel à projets qui sera lancé le mois prochain aura un objectif de pouvoir rencontrer des demandes qui émaneront et qui seront peut-être plus préparées par les différentes ASI des entités ou des provinces que je vous ai citées.

M. le Président. – La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). – Je vous remercie Mme la Ministre. Comme j'ai dit. Je voulais un petit peu faire le point. C'est vrai que c'est un peu décevant finalement qu'il n'y ait qu'un projet qui soit retenu, sélectionné dans le Brabant wallon ou ailleurs. Je me reprends. Parce qu'en le disant, je voyais la réaction de M. le Président. Parce qu'il est important sur le territoire de la Wallonie de pouvoir couvrir avec des unités mobiles particulièrement pour aller à la rencontre des personnes plus précarisées ou les zones rurales où nous observons plus de difficultés au niveau de la mobilité.

Je suis contente d'entendre, Mme la Ministre que vous allez essayer de comprendre pourquoi un seul projet finalement n'a été retenu et comprendre ce qui a, à un moment donné, peut-être bloqué et en tirer les enseignements pour les suivants, et peut-être avoir un petit accompagnement parce que cela n'est pas toujours évident effectivement lorsqu'il faut répondre aux appels et réunir l'ensemble des conditions.

QUESTION ORALE DE MME DURENNE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES RÉPONSES APPORTÉES PAR LE GOUVERNEMENT DANS LE CADRE DE LA RÉFORME DU DISPOSITIF IMPULSEO »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Durenne à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les réponses apportées par le Gouvernement dans le cadre de la réforme du dispositif Impulseo ».

La parole est à Mme Durenne pour poser sa question.

Mme Durenne (MR). – Madame la Ministre, le problème n'est pas nouveau et le sujet est récurrent au sein de cette commission, mais je voudrais vraiment revenir une fois encore sur la pénurie de médecins généralistes qui touche de nombreuses régions, souvent rurales, de Wallonie. Cela a fait toute l'actualité de ces dernières semaines.

Selon les chiffres de l'IWEPS, c'est bien 146 communes wallonnes sur 262, soit 55 %, qui souffrent d'un manque de médecins généralistes sur leur territoire ou à proximité, au point d'être concernées par le fonds Impulseo.

C'est la Province de Luxembourg qui est la plus touchée avec 37 communes sur 44, soit 85 %. Suivent les provinces de Liège, de Namur, puis du Hainaut. Avec 9 communes concernées sur 27, soit 33 %, le Brabant wallon ferme la marche.

À plusieurs questions parlementaires de mes collègues libérales, vous mentionniez qu'à l'occasion des débats et des échanges qui ont lieu avec la première ligne en septembre 2022 pour Proxisanté, vous alliez pouvoir faire mûrir ce projet de réforme Impulseo pour venir avec un dispositif qui colle à la volonté des professionnels de la première ligne, des médecins, des infirmiers, des pharmaciens pour essayer de trouver la meilleure voie avec les petits leviers dont dispose la Région wallonne.

Plus de 6 mois après ces échanges, quelles actions avez-vous mises en place pour enclencher cette réforme Impulseo ô combien nécessaire ? Préalablement à cette réforme Impulseo inscrite dans la DPR, avez-vous commandé une évaluation des effets de ce dispositif public en place depuis plus ou moins 10 ans ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame la Députée, la question de la pénurie des médecins généralistes est une problématique préoccupante ; l'on en parle souvent au sein de cette commission.

Afin d'aider l'installation des jeunes médecins dans les zones en pénurie, des primes sont octroyées dans le cadre d'Impulseo I et rencontrent un vif succès sur le terrain. Le nombre de primes Impulseo I accordées a considérablement augmenté depuis la reprise du dispositif par l'AViQ ; vous savez qu'il a été régionalisé. Il en est de même en ce qui concerne le nombre de subsides octroyés dans le cadre du dispositif Impulseo II qui concerne des interventions pour coûts salariaux d'un employé du médecin généraliste, et III concernant les interventions pour frais de recours à des services. Les trois mécanismes Impulseo. Le budget total des primes et subsides relatif à l'année 2023 est ainsi estimé à près de 11,5 millions d'euros.

Au vu des besoins rencontrés sur le terrain et de l'évaluation positive du dispositif, la Wallonie souhaite bien le poursuivre, contrairement à la Flandre qui a supprimé depuis 2020 les primes Impulseo destinées à l'installation dans les zones à faible densité médicale.

Le texte sur lequel s'appuie Impulseo est l'arrêté royal portant création d'un Fonds d'impulsion pour la médecine générale de 2012 qui avait été modifié par un arrêté en mi-2017. Ce texte a été retravaillé par l'Agence en essayant de s'appuyer sur l'expérience acquise depuis la régionalisation de la compétence par les structures d'appui qui proposent un accompagnement des médecins généralistes durant leur installation.

Ces propositions sont soumises à un groupe de travail « médecine générale » qui sera mis en place dans le cadre de la phase II du projet Proxisanté.

J'ai aussi senti – et je l'avais dit –, à partir du moment où on lance Proxisanté et que l'on est dans une dynamique de coconstruction avec les acteurs de soins ; c'était important aussi de pouvoir les associer sur Impulseo.

Évidemment, avec Impulseo, on ne résout pas tout. Des dispositifs pourront être pris à la source en disant : on délivre des numéros INAMI moyennant le fait de

couvrir, de s'inscrire dans une pratique médicale, dans une zone qui sera en pénurie pendant cinq ans par exemple, cela pourrait être une possibilité de ce type-là. Cela acquiert l'aide du fédéral, mais qui, à ce stade, n'a pas recueilli d'adhésion ou de majorité.

Concernant les dispositifs de soutien wallon, c'est vrai qu'ils continuent à croître, mais dans une certaine mesure, puisque le constat est que nous avons trop peu de médecins généralistes qui sortent.

Par ailleurs, une féminisation et une généralisation de la réduction du temps de travail ou des horaires des médecins généralistes accentuent encore le problème par rapport au nombre INAMI qui a été arraché de haute lutte dans les discussions interfédérales par la Fédération Wallonie-Bruxelles principalement.

On a ouvert le nombre de INAMI, mais cela ne suffira sincèrement pas eu égard aux nouvelles habitudes professionnelles des médecins. Cela ne concerne d'ailleurs pas que les généralistes. J'ai souvent des directeurs médicaux qui me contactent pour me dire à quel point c'est compliqué aujourd'hui d'embaucher un spécialiste à temps plein dans un hôpital. Ils demandent un quatre-cinquièmes temps. Cela change aussi la prise en charge. On voit les délais qui s'allongent parfois. Des articles de presse indiquent qu'il faut parfois 4 à 8 mois pour obtenir un rendez-vous en ophtalmologie. En termes de prise en charge, c'est évidemment profondément problématique.

Pour revenir sur la question d'Impulseo, on a des dispositifs qui fonctionnent et qui sont en augmentation – et je pense que la Région doit continuer à investir davantage –, mais on doit aussi voir avec les médecins généralistes dans quelle mesure des dispositifs peuvent s'ajouter ou être ajustés pour permettre d'avoir encore un plus grand succès même si, vous l'avez compris sur base de mes interventions, on arrive en bout de course dans le dispositif des généralistes.

Selon l'expression, « la plus belle femme du monde ne peut donner que ce qu'elle a » – ce n'est pas une expression que j'aime bien, mais on voit bien ce que cela veut dire –, si on n'a pas beaucoup de médecins généralistes pour couvrir tout le territoire, il ne faut pas s'étonner que la pénurie continue, même si elle diminue en termes de nombre. On a à peu près 140 communes en manque de médecins généralistes, ce qui correspond à quasiment une commune sur deux. C'est quelque chose qui continue de nous interpeller.

M. le Président. – La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). – Je remercie vraiment Mme la Ministre pour sa réponse. C'est vrai que pas mal de primes et de subsides sont octroyés grâce à ce Fonds Impulseo. Malheureusement, on constate que le problème persiste. Nous sommes encore dans une pénurie de médecins. Cela ne règle pas le problème. On a eu, au niveau du Fédéral, l'augmentation du nombre de numéros, à concurrence de plus ou moins de 250 par an. C'est déjà un premier pas.

Je crois qu'il y a un autre problème – je ne vais sûrement pas refaire le débat ici –, mais le fait d'avoir donné l'habilitation à Mons ne réglera pas non plus le problème, parce que la profession se féminise. En outre – ce n'est pas une critique, mais un constat –, les jeunes travaillent moins que nos aînés. Nous avons connu des médecins de famille qui se levaient à 6 heures et terminaient de travailler à 23 heures. Les mentalités ont changé. Que l'on ait une université dans chaque ville ne changera pas la mentalité sur ce point. Par ailleurs, beaucoup de jeunes abandonnent. L'attractivité du territoire est aussi hyper importante. Il y a un travail à faire autour de cela.

Merci pour les subsides, les primes octroyées grâce à ce fonds. Néanmoins, il y a encore un problème dans le fonctionnement et cela ne réglera pas tout. Pour l'instant, je trouve qu'il n'y a aucune mesure radicale pour enrayer cette pénurie.

QUESTION ORALE DE MME SOBRY À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE SUIVI DE LA RÉSOLUTION DU 4 MAI 2022 RELATIVE À UNE PLUS GRANDE SENSIBILISATION ET À UNE AMÉLIORATION DE LA RECHERCHE POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DE L'ENDOMÉTRIOSE »

QUESTION ORALE DE MME PÉCRIAUX À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA SENSIBILISATION À L'ENDOMÉTRIOSE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, de :

- Mme Sobry, sur « le suivi de la résolution du 4 mai 2022 relative à une plus grande sensibilisation et à une amélioration de la recherche pour une meilleure prise en charge de l'endométriose » ;
- Mme Pécriaux, sur « la sensibilisation à l'endométriose ».

La parole est à Mme Sobry pour poser sa question.

Mme Sobry (MR). – Madame la Ministre, le 22 mars 2022, avec mes collègues de la majorité et des Engagés, nous déposions une résolution relative à une

plus grande sensibilisation et à une amélioration de la recherche pour une meilleure prise en charge de l'endométriose.

Cette résolution a été votée à l'unanimité en séance plénière et elle comprenait notamment 7 demandes au Gouvernement wallon, dont celles-ci :

- porter la question de l'endométriose en conférence interministérielle Santé afin d'élaborer une stratégie complète et commune de prise en charge de cette maladie ;
- soutenir l'organisation de campagnes de prévention et de sensibilisation relatives à l'endométriose et ses conséquences sur la vie quotidienne des femmes touchées par la maladie, notamment en faisant mieux connaître le site web « Toi mon endo » ou en distribuant des feuillets explicatifs dans les cabinets professionnels de santé et dans les centres de planning familial ;
- sensibiliser les acteurs des centres de planning familial à la thématique de l'endométriose et ses complications ;
- encourager les recherches en mobilisant des moyens financiers en faveur de la recherche dans le domaine de l'endométriose, par exemple dans le cadre de la stratégie de spécialisation intelligente de la Wallonie « Innovations pour une santé renforcée » afin d'améliorer le dépistage et les traitements de la maladie.

Cela fait plus d'un an que la résolution a été votée. Je souhaitais revenir vers vous pour vous demander de faire le point sur les actions que vous avez entreprises depuis lors pour répondre à ces demandes spécifiques qui ont été formulées au Gouvernement.

M. le Président. – La parole est à Mme Pécriaux pour poser sa question.

Mme Pécriaux (PS). – Madame la Ministre, comme l'a rappelé ma collègue, il y aura un an au mois de mai que notre Parlement a voté une résolution de sensibilisation et d'amélioration de la recherche pour une meilleure prise en charge de l'endométriose, votée par l'ensemble des membres de la majorité, à laquelle s'est joint le groupe Les Engagés.

Pour rappel, l'endométriose est une maladie qui touche une femme sur 10 en Belgique. Cette maladie reste méconnue, et donc difficile à diagnostiquer, car les symptômes peuvent se manifester au niveau gynécologique, gastro-intestinaux, neurologiques et urologiques. De plus, les douleurs engendrées par la maladie s'avèrent handicapantes pour les femmes touchées.

Sensibilisé aux difficultés rencontrées par les femmes touchées par la maladie, notre Parlement a donc adopté une résolution.

Quelles sont les suites données par le Gouvernement à cette résolution ? Pourriez-vous préciser les actions concrètes prises par le Gouvernement depuis pour renforcer la sensibilisation ? Avez-vous porté, comme le prévoit la première demande, la question au sein de la CIM Santé ? Si ce n'est pas le cas, pour quelles raisons ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Mesdames les Députées, merci pour l'intérêt que vous portez toutes les deux à la question. Je sais que vous y avez aussi travaillé et chaque semaine, on a des questions sur l'endométriose, ce qui est positif parce que quand on parle d'un phénomène, on montre son existence, on informe. Et quand on sait qu'une femme sur 10 qui a ses menstruations est concernée par l'endométriose et que le diagnostic prend en moyenne encore sept ans avant d'être diagnostiqué et donc pouvoir aborder la question du traitement, on mesure à quel point il y a du chemin à parcourir. Cela concerne à la fois les compétences régionales, les compétences fédérales et en partie aussi celles de la Communauté française.

Vous m'interrogez sur ce qui a été fait en Wallonie en matière de prise en charge ou de prévention sur l'endométriose. La prise en charge n'est pas de notre compétence, mais la prévention fait partie des compétences de la Région wallonne.

Le site infosanté.be regroupe toute la littératie, avec des informations scientifiques qui sont destinées aux citoyens, aux professionnels. On essaie de faire connaître principalement aux médecins généralistes pour leur donner des guides, des informations scientifiquement validées et ajustées à la mesure sur divers sujets de santé.

Un guide a aussi été adapté au contexte francophone, totalement dédié à l'endométriose, qui vise à aider les personnes atteintes à mieux comprendre cette maladie, mais aussi les médecins à mieux la détecter et en parler.

L'amélioration de la littératie en santé participe à une prise en charge précoce, la plus rapide possible de la maladie et permet de dépasser la banalisation de certains symptômes de l'endométriose, qui peuvent prendre de proportions gravissimes, qui peuvent nécessiter énormément d'interventions chirurgicales qui ne sont pas sans conséquences, et dont les résultats peuvent être non probants ou pas suffisamment.

En Belgique, on a cinq cliniques de l'endométriose, dont trois en Wallonie, une proportion plus grande chez nous que dans le reste du pays. Ces centres de référence rassemblent l'expertise avec une prise en charge globalisée et multidisciplinaire. Il faut que vous sachiez que l'endométriose est une problématique présente dans

le guide de l'EVRAS – l'éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle –, ainsi que sa généralisation, puisque l'on a fait un accord de coopération qui fait en sorte qu'à partir de la rentrée prochaine, les élèves de sixième primaire et de quatrième secondaire vont avoir des informations. Des modules généraux et des modules spécifiques, liés à l'endométriose, peuvent être activés et sont accrédités, comme l'association « Toi, mon endo » que vous connaissez peut-être. C'est un référentiel qui place des balises pour prendre en charge de la manière la plus adaptée les interrogations des publics rencontrés et de permettre à tout un chacun d'avoir accès aux mêmes informations.

On a aussi des fédérations ou des centres qui proposent de la documentation, des références de sites internet, des lieux spécifiques qui produisent aussi des publications sur les réseaux sociaux pour sensibiliser la population et favoriser le développement du pouvoir agir.

On a aussi les centres de planning qui sont des lieux de première ligne où viennent généralement des jeunes femmes et qui propose des consultations médicales accessibles à l'ensemble de la population. Il y a eu des points d'attention spécifiques par rapport à l'endométriose pour être le point d'accroche de la première consultation gynécologique ou pour discuter par exemple du fait que, à l'occasion de rapports sexuels, c'est douloureux. Est-ce normal ? Si c'est douloureux, c'est peut-être de l'endométriose ; on propose alors une prise en charge spécifique.

On a aussi, au niveau de la Région wallonne, de la COCOF et de la Communauté française, des animations de l'EVRAS. J'en ai parlé.

On a un appel à projets qui vise la prévention et la lutte contre les violences gynécologiques et obstétricales en collaboration avec la Fédération Wallonie-Bruxelles et la COCOF. C'est comme cela que l'on a accordé une subvention à l'ASBL « Toi mon endo » dont je vous parlais juste avant.

Lors d'une conférence organisée à l'Université de Liège, à laquelle j'ai participé avec la députée Roberty, j'ai rencontré la présidente et fondatrice de « Toi mon endo » qui a raconté son parcours de santé et son combat contre cette maladie. C'est assez saisissant. Avec Mme Pécriaux, on a eu l'occasion de rencontrer un chef de clinique ce week-end, qui expliquait à quel point la prise en charge pouvait être tardive et que l'information était déterminante. Ce témoignage a été la preuve que nous devons persister dans nos démarches.

Le budget accordé à l'ASBL va servir à créer une liste reprenant des examens acceptables dans le cadre de l'endométriose et la création d'un outil à destination des professionnels.

Vous devez également savoir que le Fédéral vient d'adopter, la semaine dernière, une résolution en commission qui demande davantage d'attention pour l'endométriose. Cela veut dire qu'on bouge au Fédéral, à la Région. Au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, je ne doute pas que vous faites aussi votre travail de parlementaires de ce point de vue. Maintenant que chacun a pu avancer, nous pouvons le mettre à l'ordre du jour de la conférence interministérielle Santé pour s'assurer de la bonne coordination de nos politiques et les interactions à avoir les uns avec les autres de telle manière que l'on puisse avoir une prise en charge qui soit à la hauteur de ce phénomène qui touche tant de femmes dans notre pays et dans le monde en général.

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – Merci, Madame la Ministre, pour les nombreuses avancées que vous nous indiquez, comme sensibiliser les acteurs, l'adaptation d'un guide, un accord de coopération qui portait sur le guide EVRAS, les points d'attention spécifiques à l'égard des centres de planning familial, l'appel à projets en collaboration avec la FWB et la COCOF, sans oublier le Fédéral qui bouge aussi.

Pourtant, la dernière enquête de Partenamut révélait un manque de connaissance et de conscience à propos de l'endométriose chez les femmes entre 18 et 55 ans. C'était l'origine de ma question. Ce qui m'embête ou m'inquiète, au-delà des chiffres que l'on connaît, c'est qu'il ne semble pas y avoir encore d'amélioration au niveau de la connaissance de la maladie.

Je suis satisfaite des avancées que vous nous expliquez. J'espère qu'à la suite de la conférence interministérielle Santé où le point pourra être porté, il y aura des progrès au niveau de la conscientisation et de la sensibilisation. Je vous remercie.

M. le Président. – La parole est à Mme Pécriaux.

Mme Pécriaux (PS). – Merci, Madame la Ministre. On constate, au travers de toutes les informations que vous venez de nous livrer, que les choses avancent et, en tout cas, veulent s'articuler au niveau des différents parlements.

Je remercie encore M. le Président de m'avoir donné la semaine passée son petit ruban jaune dans le cadre de la journée de sensibilisation à l'endométriose. Des actions comme celle-là sont concrètes et répondent à une volonté de sensibilisation et d'information du public. Nous ne pouvons qu'espérer que cette vulgarisation s'amplifie et donne en tout cas une information de la manière la plus linéaire possible pour que toutes les femmes puissent avoir des actions-réactions en fonction des symptômes qu'elles peuvent vivre.

Finalement, cette journée de sensibilisation nous donnait l'occasion de vous interroger sur les avancées et de vous remercier encore par rapport à ces avancées et cette volonté d'aller vers la CIM. Je reste tout de même

étonnée que je ne sois qu'avec Mme Sobry dans le cadre de cette question, parce que je pensais justement que l'ensemble des groupes qui avaient cosigné la résolution allaient faire le point. Je suis néanmoins très contente que nous soyons ici à deux pour le faire. Merci.

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA PRÉVENTION CONTRE LA TUBERCULOSE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la prévention contre la tuberculose ».

La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, le 24 mars dernier avait lieu la Journée mondiale de la tuberculose, l'occasion de nous rappeler que cette maladie infectieuse qui affecte principalement les poumons est en passe de devenir la maladie pulmonaire infectieuse au plus haut taux de mortalité, dépassant même le Covid-19. Néanmoins, la Belgique reste un pays à faible incidence, où l'on recense chaque année entre 800 et 900 nouveaux cas.

La directrice de la Fondation contre les affections respiratoires et pour l'éducation à la santé fait d'ailleurs part de ses interrogations quant aux chiffres de 2022, qui ne sont pas encore disponibles, et qui devront prendre en compte l'importante crise migratoire à laquelle notre pays et toute l'Europe font face à la suite de la guerre en Ukraine. En effet, la crise de l'accueil met à mal les capacités de dépistage dans la rue ou dans les squats.

Elle pointe également du doigt les déterminants sociaux de la maladie, qui sont essentiels pour que nous puissions l'éradiquer. Dès lors, elle propose de compléter la prise en charge médicale par une prise en charge sociopsychologique.

La FARES est l'organe de coordination des activités de prévention et de surveillance de la tuberculose en Wallonie et à Bruxelles. Quel regard portez-vous sur les recommandations formulées quant à l'accompagnement des personnes prises en charge médicalement pour des cas de tuberculose en Wallonie ? Dans le cadre de la mise en place du WAPPS et des nouveaux agréments en santé, allez-vous présenter une nouvelle stratégie au Gouvernement ? Le cas échéant, pourquoi ne pas suivre les recommandations de la FARES ?

Pourquoi ne pas renforcer l'accompagnement sociopsychologique recommandé par le FARES ?

Des synergies peuvent-elles être mises sur pied avec des acteurs associatifs du terrain ?

Dans quelle mesure cette lutte contre les « déterminants sociaux de la maladie » s'inscrit-elle dans votre action politique plus large, telle que la lutte contre la pauvreté, contre le sans-abrisme, et cetera ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, dès les origines de la lutte contre la tuberculose, la prise en charge a toujours été médicale et sociale. L'accompagnement des personnes en fait partie et est plus que jamais d'actualité en 2023. Les deux sont liés et doivent être pris en considération.

Vous savez que l'on a un décret « Promotion de la santé » et que, face à cette maladie qui continue de sévir, on a un arrêté relatif à la mise en place d'un programme de médecine préventive « tuberculose », qui sera présenté prochainement au Gouvernement en troisième lecture. Cela devrait permettre de pérenniser les actions de lutte contre la tuberculose.

Nous avons aussi, dans la programmation adoptée en septembre 2022, la stratégie wallonne en promotion de la santé et prévention pour les cinq prochaines années. Cet outil est composé de cinq axes prioritaires – c'est la première fois que l'on va travailler sur un vrai programme de prévention, avec une stratégie à moyen et long terme – et de 12 objectifs transversaux permettant d'agir sur les déterminants de la santé, en ce compris les déterminants sociaux de la santé. C'est le fil rouge de chacune de nos actions, qui montre d'ailleurs que l'on ne peut pas agir uniquement avec le volet social vers un public particulier, mais que, à l'occasion de la prise en charge de la prévention de manière générale, on doit avoir en parallèle des politiques spécifiques sur des publics cibles qui sont éloignés pour diverses raisons.

Le comité de pilotage du plan, qui sera mis en place dans le courant du deuxième semestre 2023, aura une vue globale des actions entreprises et veillera à la mise en place et/ou au renforcement des synergies entre les acteurs, ainsi qu'à l'atteinte des objectifs stratégiques dont fait partie la lutte contre les inégalités sociales de santé. Par conséquent, les décisions qui y seront prises prendront en compte l'état de santé de la population wallonne, ses déterminants, ainsi que l'offre de services des opérateurs et centres agréés. Le FARES aura sa place au sein de ce comité de pilotage.

De plus, tout comme la programmation, la composition du comité de pilotage se basera sur une

vision globale et systémique de la santé selon laquelle le biologique n'est pas le seul facteur à impacter les états de santé. C'est pourquoi ce comité sera intersectoriel et les compétences qui peuvent paraître éloignées sont pourtant primordiales et se retrouveront, comme des acteurs du logement, de l'action sociale et de l'environnement notamment.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je remercie chaleureusement Mme la Ministre pour ses éléments de réponse complets. Je ne doute pas un instant de votre préoccupation pour que tous nos concitoyens soient pris en charge de manière générale au niveau santé, mais aussi au niveau des politiques de prévention que vous venez de décrire ici.

De même, je suis certain que vous n'hésiterez pas à activer et conforter le secteur associatif dans ce qu'il fait, et à développer les synergies nécessaires pour que nous puissions effectivement lutter ensemble contre cette maladie, même si encore une fois elle a une incidence faible en Belgique. Néanmoins, nous devons rester vigilants. Encore merci pour ces éléments de réponse.

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA PRÉVENTION DES EFFETS NÉFASTES DU PROTOXYDE D'AZOTE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la prévention des effets néfastes du protoxyde d'azote ».

La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, les dangers sur la santé causés par l'utilisation de protoxyde d'azote, ou ce que l'on appelle le gaz hilarant, hors usage professionnel, c'est-à-dire dans le milieu médical et dans l'alimentation, sont avérés.

D'ailleurs, on retrouve souvent ces petites capsules un peu partout, sur le trottoir, dans nos rues. Nous faisons un usage excessif de ce gaz non inoffensif qui peut provoquer des carences en vitamine B12. Celles-ci peuvent entraîner des symptômes graves.

Or, 7 % des conducteurs wallons admettent avoir déjà pris le volant sous l'influence du protoxyde d'azote. Un chiffre qui monte jusqu'à 18 % au niveau belge pour les jeunes conducteurs.

Au niveau fédéral, le protoxyde d'azote est même devenu l'une des priorités retenues dans le cadre de la politique de la lutte contre la drogue, mais là où le groupe de travail interfédéral sur la question était parvenu à un consensus, force est de constater, Madame la Ministre que la concrétisation au niveau fédéral semble être au ralenti.

Face aux dangers posés par le protoxyde d'azote et aux difficultés éprouvées pour dégager une législation appropriée au niveau fédéral, comment la Wallonie peut-elle réagir dans le cadre de ses compétences ? Alors que les dangers du gaz hilarant sont mis en avant depuis plusieurs mois, comptez-vous proposer une nouvelle stratégie auprès du Gouvernement pour la mettre en place sur le terrain ?

Comment pouvez-vous renforcer aujourd'hui la prévention de cette nouvelle drogue, en particulier en collaboration avec votre collègue en charge de la Sécurité routière ?

Pourquoi ne pas renforcer les synergies au sein du tissu associatif pour sensibiliser la population aux risques posés par ce gaz ?

Le groupe de travail interfédéral sur cette problématique a-t-il été réuni récemment pour évaluer les pistes d'action possibles au sein des différentes entités fédérées et au niveau fédéral dans le cadre d'une véritable stratégie nationale contre le protoxyde d'azote ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, un rapport de novembre 2022 de l'Observatoire européen des drogues et des toxicomanies met avant la dangerosité de l'augmentation de l'offre de ce gaz en particulier.

D'ailleurs, Sciensano le soulignait dans son étude de 2020 et demandait que l'on informe préventivement sur les risques liés à la consommation de ce produit et de monitorer la situation.

C'est comme cela que, parmi les axes prioritaires qui figurent dans la programmation wallonne de promotion de la santé dont je viens de vous parler dans la question, se trouve la prévention des usages addictifs.

Nous avons 75 acteurs qui ont reçu, ce 13 mars, un agrément en tant qu'opérateur en promotion de la santé avec un grand nombre qui travaille sur la problématique de l'usage de drogue, y compris le protoxyde d'azote.

L'agrément demande aux opérateurs d'être en contact avec au moins un centre local de promotion de la santé, le centre de promotion de la santé de la région dans laquelle les actions sont menées, ce qui vise à la création de synergies entre les associations.

Nous avons aussi une information sur les conséquences des comportements sous consommation de ce gaz qui pourrait être envisagée avec mes collègues en charge de la Sécurité routière.

En outre, la Région participe aux discussions menées par le groupe de travail interfédéral qui inclut notamment la police et les acteurs de l'environnement. C'est un groupe qui pour le moment s'est réuni deux fois. Dans le cadre des prochaines réunions, il sera question de réfléchir à la mise en place d'une mesure la plus adéquate possible pour examiner quel serait l'effet de l'introduction d'une base légale au regard de la situation actuelle en Belgique et des constats dans les pays voisins.

Donc, nous essayons de suivre attentivement la problématique, de rester proactifs et de suivre les recommandations que Sciensano nous a adressées, notamment par l'implantation ou l'accréditation des différents centres, en sachant que les ASBL doivent continuer aussi à diffuser les messages de prévention et sensibiliser sur le sujet.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Merci, Mme la Ministre pour toutes ces réponses. C'est vrai que c'est une question qui concerne tout le monde. C'est une question transversale.

Je me réjouis qu'il y ait 75 acteurs qui viennent de recevoir leur agrément. Ils auront pour mission de faire un focus sur cette question qui touche de nombreux conducteurs, mais de nombreux jeunes également.

Je le vois dans les communes que je visite. Souvent, nous voyons des tas de capsules sur le trottoir à proximité des terrains de foot et ainsi de suite.

Je suis tout à fait d'accord pour dire que c'est une problématique qui doit mobiliser l'ensemble des acteurs de terrain, de la jeunesse, du sport, de la santé, et cetera. Nous resterons attentifs sur ce dossier pour qu'ensemble, nous puissions sensibiliser un maximum de nos concitoyens à cette question.

QUESTION ORALE DE M. HEYVAERT À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON RELATIF À LA PRISE EN CHARGE DE L'INCONTINENCE ET DE LA NUTRITION AU SEIN DES MAISONS DE REPOS ET DE SOINS (MRS) ET DES MAISONS DE REPOS (MR) »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Heyvaert à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le projet d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la prise en charge de l'incontinence et de la nutrition au sein des maisons de repos et de soins (MRS) et des maisons de repos (MR) ».

La parole est à M. Heyvaert pour poser sa question.

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, vous avez remis un arrêté sur les changements de règles sur la nutrition et l'incontinence en maisons de repos. Le CESE a remis un avis sur ce dernier. Il approuve les mesures prévues dans l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement. Il s'interroge toutefois sur le bien-fondé de certaines mesures. Il apprécie que l'élaboration du projet ait fait l'objet d'une concertation préalable avec les organisations patronales et syndicales, tant du secteur public que privé. Le CESE relève néanmoins qu'il aurait été plus cohérent de soumettre le projet d'arrêté à consultation, après la finalisation de l'ensemble des groupes de travail de révision de la réglementation. En effet, il résulte des travaux parlementaires postcovid que les maisons de repos doivent dépasser le carcan de structures médicalisées pour constituer de véritables lieux de vie, tous les aspects étant intrinsèquement liés : normes d'encadrement, infrastructures. Ainsi, les dispositions destinées à améliorer les conditions de vie des bénéficiaires sont indissociables des conditions de travail et de la qualité des services des prestataires.

Madame la Ministre, pouvez-vous nous expliquer le contenu de l'arrêté proposé ? Comment avez-vous répondu aux remarques du CESE ? Quand les groupes de travail en place depuis deux ans auront-ils transmis leurs conclusions ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, le projet d'arrêté du Gouvernement wallon vise à inclure des

pratiques de prévention en matière de nutrition et d'incontinence par le recours à des évaluations périodiques de la situation des résidents, leur enregistrement dans un dossier individualisé de soins et, surtout, leur analyse en matière d'évolution et de mesures adaptées aux besoins de la personne, en les abordant dans un comité de liaison dont le médecin coordinateur fait partie.

Pour la nutrition, il s'agit d'intégrer l'intervention d'un diététicien pour élaborer des repas, d'organiser l'aide appropriée à la prise en charge des repas, car l'alimentation et le plaisir de s'alimenter – la question du bien-être se pose également – sont des facteurs déterminants pour le maintien de la meilleure santé possible des résidents. Il convient de fonder l'alimentation sur des pratiques validées scientifiquement et individualisées. L'objectif est d'apporter une meilleure qualité de vie aux résidents, en exigeant que l'établissement définisse et applique des procédures, et dispose de matériel adapté et d'équipement en suffisance.

Le Conseil économique, social et environnemental de Wallonie a déposé un avis qui reflète les positions des employeurs et des organisations syndicales, qui sont différentes sur de nombreux points, selon les points de vue bien légitimes.

Les remarques du CESE sont à l'analyse, comme les remarques de la Commission wallonne des aînés, qui a aussi remis un avis, sachant que nous attendons encore aussi l'avis de l'Autorité de protection des données. Une fois que nous aurons tous ces avis, nous répondrons à chacune des observations lors de la présentation au Gouvernement en deuxième lecture. Je ne vais pas prendre position et dévoiler plus avant sans avoir l'ensemble de ces éléments. Sachez aussi que les groupes de travail ont terminé leurs travaux, qui sont pour le moment synthétisés par l'AViQ. L'objectif est d'aboutir au mois de juin au plus tard, pour être encore en mesure de déposer un décret et un projet d'arrêté sous cette législature puisque, malheureusement, le temps qui nous sépare de la fin de cette législature est compté. On commence à être dans la dernière ligne droite pour pouvoir déposer des projets de décret qui auront leur effet plein et entier avant la fin de cette législature.

M. le Président. – La parole est à M. Heyvaert.

M. Heyvaert (Ecolo). – Je serai attentif à cet arrêté, mais surtout au travail du mois de juin et aux conclusions attendues de ces groupes de travail qui sont attendues. Je les attends donc avec impatience.

QUESTION ORALE DE M. HEYVAERT À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES AIDES AUX SERVICES AMBULATOIRES SPÉCIALISÉS EN ASSUÉTUDES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Heyvaert à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les aides aux services ambulatoires spécialisés en assuétudes ».

La parole est à M. Heyvaert pour poser sa question.

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, la FEDITO a lancé un cri d'alarme sur la survie des services ambulatoires spécialisés en assuétudes. Depuis nos questions et vos réponses, nous avons appris que vous étiez en contact avec la FEDITO pour une analyse de leur besoin. Pour le moment, vous essayez de les garder en survie, mais nous savons que pour garder ces services sur le long terme, seule une réforme des aides à ces services est possible.

Pour le moment, cette réforme n'est pas envisagée par votre administration. Nous savons aussi qu'elle n'est pas dans la Déclaration de politique régionale, mais au vu de l'actualité et du nombre croissant de personnes bénéficiant de leurs services, qui a été accentué par les crises successives, pourquoi n'envisagez-vous pas une réforme du secteur qui leur permettrait de souffler pour de bon ?

Malgré l'absence de réforme dans la DPR, envisagez-vous d'entamer ce travail de réforme nécessaire avant la fin de la législature ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, on a eu pas mal de contacts, que ce soit mon cabinet ou l'AViQ, en parallèle ou ensemble, avec la Fédération des services et réseaux assuétudes à propos de la situation des services qu'elle représente. Il y en a encore eu une mardi. Il me tient à cœur de mettre en œuvre, tout ce qui est possible pour permettre, en Wallonie, une politique de réduction des risques qui soit efficace, efficiente et coordonnée.

Considérant cette situation critique pour nombre d'usagers particulièrement vulnérables et d'intervenants du secteur associatif concerné par les assuétudes, j'ai proposé que l'on prenne des mesures concrètes pour aider le secteur des assuétudes. La première consiste à rendre pérennes les subventions dont la Wallonie a

hérité du Fédéral à la sixième réforme de l'État. Chaque année, il y a une sorte de crainte de la part du secteur que les subsides ne soient pas renouvelés. Puis, on ne sait pas de quoi l'avenir est fait, il vaut toujours mieux sécuriser le secteur pour que ce soit plus compliqué si, à un moment, un successeur qui était moins sensible à la question voudrait détricoter le dispositif.

Les subventions issues de ces fonds sont accordées aux services pour le moment de manière facultative. J'espère que je pourrai aboutir à ce que ce ne soit plus le cas.

Concrètement, il s'agit d'intégrer les 876 000 euros, inscrits en 2023, sur un Fonds assuétudes-drogues dans le Code de l'action sociale et de la santé. Cette modification stabilisera les acteurs. Elle permettra l'indexation des subventions, qui était une de leur demande, et les aides à l'emploi nécessaires, y compris dans le cadre des accords non marchands. Les 648 000 euros du Fonds assuétudes-tabac, comme une multitude de subventions facultatives, sont d'ores et déjà régularisés de la même façon en les intégrant dans la réforme de la promotion de la santé, dont les agréments viennent d'être signés et notifiés, comme je viens de le dire à M. Sahli il y a quelques minutes.

L'évolution des activités de ces services, la prise en charge de plus en plus complexe et multifactorielle des usagers de drogues et, parallèlement, l'adoption au niveau fédéral de différents plans pour réduire l'usage nocif des drogues, nous amèneront à adapter la réglementation wallonne à l'aune de ces changements. Le 28 février, la Commission santé de la Chambre a également approuvé un projet de modification de la loi de 1921 pour que les soignants qui travaillent avec des toxicomanes dans des salles de consommation à moindre risque ne puissent plus être poursuivis pénalement.

Je peux vous le confirmer, nous allons œuvrer à un avant-projet de décret, pour qu'il y ait une majorité. Ce dernier bénéficiera bien évidemment des observations des partenaires regroupés notamment au sein de la fédération FEDITO, dans le cadre de la concertation qui sera menée à cet effet par mon équipe.

M. le Président. – La parole est à M. Heyvaert.

M. Heyvaert (Ecolo). – Merci, Madame la Ministre, pour ces réponses et pour ce travail.

Les aides facultatives étaient quand même une des premières revendications, puisque c'est la perte d'expérience des services quand les emplois ne sont pas garantis. C'est déjà une bonne nouvelle.

La deuxième bonne nouvelle, vous travaillez sur le changement de cadre décrétal. Si vous attendez d'avoir une majorité, sachez que le groupe Ecolo sera derrière vous pour faire cette réforme.

M. le Président. – Nous faisons la pause maintenant et nous reprendrons à 14 heures.

La séance est suspendue.

- *La séance est suspendue à 12 heures 44 minutes.*

REPRISE DE LA SÉANCE

- *La séance est reprise à 14 heures 6 minutes.*

M. le Président. – La séance est reprise.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES
(Suite)

QUESTION ORALE DE M. DE LAMOTTE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE PROJET 252 DU PLAN DE RELANCE DE LA WALLONIE VISANT À ACCROÎTRE L'OFFRE D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT EN FAVEUR DES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le projet 252 du Plan de relance de la Wallonie visant à accroître l'offre d'accueil et d'hébergement en faveur des personnes les plus vulnérables ».

La parole est à M. de Lamotte pour poser sa question.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, en sa séance du 10 mars 2023, le Gouvernement a approuvé le classement et l'octroi d'une enveloppe de subventions à sept opérateurs sélectionnés dans le cadre de l'appel à projets 252 consistant à accroître l'offre d'accueil et l'hébergement en faveur des personnes les plus vulnérables et à créer des habitats inclusifs et solidaires pour les personnes en perte d'autonomie, dans une logique de désinstitutionnalisation et de réduction de la fracture numérique. Un acteur du secteur public et six acteurs du secteur privé ont été sélectionnés, pour un montant total de 26 758, 932 euros. En outre, le Gouvernement a marqué son accord sur le lancement d'un deuxième appel à projets relatif à la création d'habitats inclusifs et solidaires dans les provinces de Luxembourg et de Liège, conformément au vade-mecum de l'appel à projets.

Madame la Ministre, si les projets sont basés sur de bonnes intentions, le montant alloué à ces appels à projets justifie d'en obtenir des précisions.

Pouvez-vous me dire sur base de quels critères ces opérateurs ont été sélectionnés ?

Combien de logements seront créés, et dans quelles conditions ?

Quelles seront les conditions d'accès pour les bénéficiaires ?

Dans quel cadre ces logements évolueront-ils ? Qu'avez-vous prévu pour que les montants importants alloués aux opérateurs sélectionnés servent à l'établissement de ce projet pérenne et efficace ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, le 10 mars dernier, le Gouvernement approuvait le financement de sept projets d'habitats solidaires, autonomes et inclusifs sur la base des crédits prévus dans le cadre du Plan de relance ; plus précisément le Plan national pour la reprise et la résilience. Les critères de sélection des projets étaient prévus dans le vade-mecum et ils sont encore consultables aujourd'hui, c'est pourquoi je ne vais pas vous en faire lecture. Il a été diffusé lors du lancement de l'appel à projets et c'est sur base de ces critères que les sept projets ont été retenus. Si vous voulez les consulter, ils sont encore accessibles sur le site internet de l'AViQ, qui précise, d'une part, une série de critères de recevabilité, comme la date limite d'introduction du projet, mais aussi la transmission d'une fiche accompagnée d'annexes obligatoires.

À partir de la recevabilité des projets déposés, les critères de sélection suivants ont été analysés : l'implantation de l'infrastructure ; l'accessibilité et l'adaptabilité ; le projet de vie sociale et partagée ; la qualité du projet, en l'occurrence l'orientation bénéficiaire, l'intégration du service dans le réseau, l'intégration de la dimension de genre et les besoins à couvrir sur les territoires ciblés.

C'est un appel à projets qui vise la création, d'ici 2026 – date limite dans le cadre des impératifs européens – de 135 unités de logement au sein de neuf habitats inclusifs autonomes et solidaires destinés aux personnes en perte d'autonomie en raison de l'âge ou d'un handicap.

Comme vous le savez, puisque j'ai dit neuf et qu'il y en a sept qui sont retenus, un nouvel appel à projets sera lancé sur la base des mêmes critères que le premier appel pour couvrir les provinces de Luxembourg et de Liège, comme le prévoit le projet 252 du PNRR. Ce projet vise principalement à financer des infrastructures. Comme il s'agit d'une expérience pilote, ces habitats feront l'objet d'une évaluation menée par l'AViQ, qui permettra de déterminer la suite de l'expérimentation pour des projets existants, voire de futurs projets.

À terme, l'enjeu est bien la pérennisation, mais dans la DPR, nous avons expliqué qu'il fallait aussi faire des alternatives au résidentiel classique et au placement en maison de repos, par exemple, ou dans des centres de soins. On est clairement dans cette logique d'alternatives, que nous devons tester, explorer puis valider ou réorienter, le cas échéant, pour les pérenniser, pour voir si elles correspondent aux attentes des citoyens et, le cas échéant, les multiplier sur l'ensemble du territoire wallon.

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Si j'ai bien compris, il s'agit d'un prototype. Il y a sept opérateurs pour ce projet et il en restera d'autres à découvrir. À la lumière de l'évaluation, il sera intéressant de voir la manière dont cela se passe en matière de durabilité du projet et de la manière dont les choses sont menées.

QUESTION ORALE DE MME BERNARD À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE MANQUE DE FINANCEMENTS PUBLICS POUR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE ET D'INTERVENTION HARCÈLEMENT (CRIH) DE LA LOUVIÈRE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le manque de financements publics pour le Centre de référence et d'intervention harcèlement (CRIH) de La Louvière ».

La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, le Centre de référence et d'intervention harcèlement (CRIH) de La Louvière a lancé à la mi-mars une pétition pour alerter sur son manque de fonds. Pour rappel, l'an dernier, ce centre spécialisé dans l'aide aux enfants et adolescents victimes de harcèlement avait reçu 130 000 euros pour neuf mois de la part de votre collègue de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Caroline Désir. Actuellement, il ne reçoit plus que 50 000 euros pour cette année.

Par conséquent, ce centre a déjà dû fortement réduire ses activités, et s'il ne reçoit pas plus d'argent, il

n'aura simplement plus les moyens de poursuivre ses missions à partir de juin. Il a d'ailleurs déjà dû se séparer d'un équivalent temps plein.

Pourtant, le CRIH a fait ses preuves. En 2022, il a aidé une centaine d'enfants, et 90 % des cas qui lui ont été soumis ont trouvé une solution positive. Or, il s'agit de cas graves, comme des adolescents qui menacent de se suicider. Face à ces cas, les parents sont désemparés et les acteurs de terrain tels que les écoles et les centres PMS ont besoin de véritables spécialistes à qui s'adresser.

La semaine passée, ma collègue Amandine Pavet a interrogé votre collègue socialiste Caroline Désir, qui lui a répondu que d'autres ministres devaient aussi intervenir dans le financement de ce centre. Mme Pavet a également interrogé Valérie Glatigny, responsable de l'Aide à la jeunesse, qui l'a renvoyée vers la Région wallonne. On commencer à être habitués à ce jeu de ping-pong.

Madame la Ministre, je viens aujourd'hui vers vous comme ministre responsable de la Santé mentale. Je vous poserai la même question qu'à vos collègues de la Fédération Wallonie-Bruxelles : répondrez-vous favorablement aux demandes du CRIH et accorderez-vous un financement pour le travail qu'ils mènent en faveur des enfants et des adolescents ?

Par ailleurs, le CRIH a lancé une pétition pour demander plus de moyens et réclamer la création d'un centre d'aide aux jeunes victimes de harcèlement dans chaque province. En effet, avec cinq travailleurs – et même quatre depuis peu –, il ne peut couvrir que quelques communes du Hainaut. Il est vrai que des structures comme Infor Jeunes et les centres de planning familial prennent également en charge cette problématique, mais elles ne sont malheureusement pas assez nombreuses. Dès lors, comment analysez-vous cette demande du CRIH de créer un centre spécialisé par province ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame la Députée, je vais revenir sur les axes de travail qui ont été développés par l'opérateur.

Le premier axe de travail est la prise en charge des situations de harcèlement des jeunes, en milieu scolaire et non scolaire. L'objectif de chaque intervention est de rompre les dynamiques de harcèlement et les souffrances qu'elles causent.

Le deuxième axe comprend le soutien et l'accompagnement des victimes et de leur entourage par le biais de suivis psychothérapeutiques, de conseils juridiques et d'accompagnement social.

Enfin, la prévention est évidemment essentielle dans ce domaine du harcèlement. Le centre dispose de programmes d'accompagnement des établissements scolaires désireux de se doter d'une capacité de prévention et d'intervention de première ligne en matière de harcèlement scolaire.

Comme vous le constatez très probablement, c'est le secteur de l'enseignement qui requiert, en premier lieu, un soutien dans ce type de projet. Par conséquent, il me semble tout à fait pertinent que la Fédération Wallonie-Bruxelles ait été interpellée.

Nous ne pouvons plus rester dans ce paradigme historique qui cantonne la prise en charge de la santé mentale uniquement au secteur de la santé. Une bonne prise en charge de la santé mentale et en particulier, chez les enfants et les adolescents, doit être considérée dans la mise en œuvre de chaque politique et à chaque niveau de pouvoir.

En effet, sur la question du harcèlement, les experts – comme Bruno Humbeeck, psychopédagogue à l'Université de Mons, pour ne citer que lui – sont clairs : il y a différents facteurs qui relèvent de l'assertivité du jeune, des règles en vigueur dans l'établissement, de la régulation des espaces partagés, mais aussi des espaces de médiation mis en œuvre. Il est essentiel de mettre en place des lieux clairement identifiés et identifiables, parfois in situ, où les enfants et les adolescents peuvent s'exprimer en sécurité. C'est notamment le rôle des espaces de médiation.

Si l'école n'a pas pour vocation de travailler seule sur des phénomènes tels que le harcèlement, les secteurs de la santé mentale, de la promotion de la santé et des plannings familiaux peuvent déjà accompagner les jeunes victimes de harcèlement, mais aussi les parents en situation de souffrance.

Vous connaissez certainement l'outil « Fanny, c'est moi », que nous avons soutenu dans le cadre d'un appel à projets 2021-2022 sur le harcèlement sexiste dans l'espace public et le cybersexisme. Cet outil tend à montrer que le harcèlement peut toucher tout le monde, au-delà du genre, de l'âge et de la personnalité. Il traite du cyberharcèlement spécifique nommé *revenge porn* ou la « porno-divulgation ». Il a été réalisé par l'équipe du Centre de planning familial de Soignies, avec la collaboration de l'équipe du CRIH.

Concernant ce cas précis du CRIH, une demande de subvention facultative a été introduite et est en cours d'analyse auprès de l'AViQ. Cette décision dépendra du respect des compétences qui me sont assignées, bien que je pense ne pas avoir pour habitude de renvoyer la balle à d'autres, mais au contraire de prendre mes responsabilités et de créer des ponts avec mes collègues lorsque des compétences sont partagées. Cela dépendra

donc du respect des compétences, mais aussi de l'analyse de l'efficience de créer un unique centre de référence en Wallonie.

Comme je le disais précédemment, les services agréés par la Wallonie peuvent déjà prendre en charge la souffrance et les conséquences engendrées par le harcèlement scolaire. Il est donc essentiel d'analyser cette demande sous toutes ses formes, y compris celle de savoir s'il est utile de créer un centre qui serait uniquement un service spécialisé sur cette problématique ou si, au contraire, il ne serait pas plus judicieux d'avoir plutôt une analyse et une approche sur ces questions de harcèlement prises en charge par différents services, quitte à ce qu'une porte d'entrée se fasse, par exemple au sein de l'établissement scolaire, si cela émerge dans le cadre scolaire.

Je voudrais également rappeler les missions des centres psycho-médico-sociaux et le rôle majeur que doivent jouer les centres de prévention et les services de promotion de la santé à l'école dans la bonne prise en charge des problématiques de santé mentale au sein de l'école. Ce n'est pas un hasard si, en matière de santé mentale, nous avons des groupes de travail et des collaborations entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Wallonie, notamment pour toutes les questions de prise en charge et toute la jonction entre les mineurs et les majeurs, entre les interventions des services existants. L'AViQ et mon cabinet sont régulièrement en contact avec la Communauté française et le Fédéral. Des groupes de travail interministériels œuvrent pour s'assurer que l'on avance tous dans le même sens de manière coordonnée, de telle manière que l'impact sur ce type de problématique sociétale sera le plus grand possible.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci pour votre réponse. Je voudrais juste souligner l'urgence d'une décision de la part de l'AViQ. Vous avez dit que la demande de subvention est à l'analyse. Il y aussi les contacts qui sont pris avec les autres niveaux de pouvoir, mais le cri que le CRIH lance comme alerte maintenant c'est que fin juin, ils vont être vraiment en difficulté. Ce serait donc vraiment important d'avoir rapidement – il reste deux mois – une décision qui leur permette de continuer leur activité.

Pour le reste, le CRIH couvre actuellement quelques communes, mais on sait qu'en Fédération Wallonie-Bruxelles, un enfant sur trois est victime de harcèlement scolaire. Il y a donc aussi des synergies à développer avec les collègues de la Fédération Wallonie-Bruxelles pour avoir plus de moyens, pour élargir l'offre et permettre aux jeunes d'avoir une aide près de chez eux.

QUESTION ORALE DE MME GALANT À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE »

QUESTION ORALE DE M. HEYVAERT À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES RECOMMANDATIONS DU CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES (UNIA) SUR LA FRACTURE NUMÉRIQUE »

QUESTION ORALE DE MME BERNARD À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SERVICES POUR LES PERSONNES VICTIMES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, de :

- Mme Galant, sur « la vulnérabilité numérique » ;
- M. Heyvaert, sur « les recommandations du Centre interfédéral pour l'égalité des chances (Unia) sur la fracture numérique » ;
- Mme Bernard, sur « les difficultés d'accès aux services pour les personnes victimes de la fracture numérique ».

La parole est à Mme Galant pour poser sa question.

Mme Galant (MR). – Madame la Ministre, près d'un Belge sur deux vit en situation de vulnérabilité numérique. La crise liée à la covid-19 a largement amplifié et accéléré la digitalisation de la société, laissant de nombreuses personnes perdues face à ces changements rapides.

Ce constat est dénoncé dans un avis d'Unia, le Centre interfédéral pour l'égalité des chances, et du centre de lutte contre la pauvreté, qui demandent des actes concrets pour aider ceux qui souffrent de la fracture numérique.

Leurs revendications portent sur trois axes principaux : refuser le tout numérique, améliorer l'accessibilité du numérique et tenir compte de la réalité des groupes plus vulnérables.

Quelles actions concrètes avez-vous menées pour réduire cette fracture numérique ?

Quelles sont les mesures du Plan d'inclusion numérique, plan que vous portez avec votre collègue Willy Borsus et qui vise à former nos concitoyens et à leur permettre d'acquérir des compétences aujourd'hui considérées comme encore déficitaires que vous avez rendues opérationnelles ?

M. le Président. – La parole est à M. Heyvaert pour poser sa question.

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, comme ma collègue le disait, Unia a remis un avis avec l'aide du réseau wallon de lutte contre la pauvreté sur la fracture numérique.

L'analyse faite par Unia et le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale révèle que les premières victimes de ces bouleversements sont les personnes défavorisées sur le plan socioéconomique et culturel – donc au niveau de leur diplôme – notamment les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi les personnes âgées ou en situation de handicap.

Avez-vous pris connaissance du rapport d'Unia ?

Dans la DPR, « la lutte contre la fracture numérique est basée sur les espaces numériques publics ». Pensez-vous que c'est le seul moyen d'action qui répond aux enjeux de la fracture numérique ?

Quelles actions avez-vous menées depuis le début de la législature contre la fracture numérique ?

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, comme viennent de l'évoquer mes collègues, le 26 mars, dans le journal *Le Soir,* un article mettait en lumière la problématique de la fracture numérique. Deux organismes, Unia et le réseau wallon de lutte contre la pauvreté dénoncent que la fracture numérique touche une partie de la population. Que ce soit des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes issues de milieux précaires, des personnes analphabètes ou illettrées.

Ils dressent trois axes d'action :
- proposer un service humain, en opposition au tout numérique ;
- améliorer l'accessibilité du numérique, car les coûts du matériel informatique ou les frais de connexion freinent également les ménages les plus précaires comme les personnes âgées ;
- tenir compte de la réalité des groupes vulnérables.

Lors de la création d'un site internet ou d'un formulaire en ligne, il est en effet nécessaire de prendre en considération ces personnes vulnérables. Comme l'a résumé le directeur d'Unia : « Un dispositif qui convient aux groupes les plus vulnérables conviendra toujours à l'ensemble de la société ».

Quelques exemples recensés par l'avis d'Unia et du réseau wallon de lutte contre la pauvreté : actuellement, chez certains médecins, la prise de rendez-vous ne se fait plus que par mail ; ce qui rend difficile la prise ou l'annulation de rendez-vous pour une personne qui ne sait pas utiliser internet ou qui n'y a pas accès.

Autre exemple : les réductions de prix ou les garanties sur des appareils ou services ne sont envisageables que si le bien est acheté en ligne ou via une application. Par exemple, pour les transports en commun, dans les grandes surfaces, dans les musées, dans l'HORECA. Ce qui impacte toute personne qui n'a pas accès à internet ou à une application ou toute personne qui ne dispose pas des compétences techniques nécessaires.

Autre exemple : la prise de rendez-vous auprès d'un assistant social, d'un CPAS, ne peut plus se faire que par mail. Et chez nous, à Seraing, même pour déposer plainte à la police, on doit passer par un mail. Cela ne sait plus se faire en direct.

Autre exemple : l'obtention d'un certificat de décès n'est possible qu'auprès d'une borne et plus personne ne se trouve au guichet pour les délivrer.

Dans le secteur de l'énergie, la perte de contact humain pour la transmission des données des compteurs constitue une difficulté supplémentaire pour les personnes les plus vulnérables.

Madame la Ministre, dans le cadre de vos compétences qui concernent l'égalité des chances, quelles sont les alternatives que vous pouvez proposer et développer pour permettre aux personnes qui n'ont pas accès ou qui ont difficilement accès au numérique de quand même obtenir les services qu'elles recherchent ?

Je vous remercie.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Mesdames et Monsieur les Députés, j'ai évidemment pris connaissance comme vous de l'analyse et des recommandations d'Unia et du Service de lutte contre la pauvreté. Non seulement j'en partage, bien entendu, les constats et les préoccupations, mais les acteurs de terrain sont unanimes – j'ai eu l'occasion de revenir là-dessus il y a deux semaines en commission. Des assistantes sociales, des éducateurs, des citoyens me racontent les difficultés d'accès et l'exclusion de services de première nécessité. Ce sont

parfois des services de soins, pour pouvoir prendre des rendez-vous chez les médecins, dans les hôpitaux, chez la mutuelle, parfois même des syndicats qui n'ont plus de permanence physique. Des problèmes également d'accessibilité bancaire, ou à certains CPAS et d'autres services qui, par l'exclusivité dédiée au numérique, posent des problèmes et créent une fracture numérique béante et interpellante pour nous. Nous partageons tous ce constat. La question est : « Qu'est-ce que l'on peut faire ? » Parce que les réponses à apporter, comme souvent dans un problème comme celui-là, sont évidemment complexes.

Concernant l'accès aux services publics pour les personnes en situation de fracture numérique, la compétence, bien que relevant de la politique du numérique, est transversale. Dans mes propres départements, et pour l'ensemble des services qui s'adressent aux publics fragilisés et éloignés du numérique, j'y suis particulièrement attentive, notamment dans la mise en œuvre du nouvel accompagnement des chercheurs d'emploi.

Souvenez-vous quand on a voté le décret d'accompagnement, la réforme au niveau du FOREM, on a dit que l'on allait travailler en numérique. Je sais que certains ici, notamment M. Heyvaert, avaient été très attentifs. Et surtout M. Disabato qui était revenu plusieurs fois sur la question en disant : « Attention, il ne faudrait pas, parce que l'on demande aux gens de mettre leur CV en ligne ou de faire des coachings en ligne, que l'on ne puisse plus avoir un contact physique et que l'on dissuade les gens de venir. Sinon, des gens simplement illettrés ou un peu intimidés vont dire qu'ils ont un mail et passer à côté. » Dans chacune des compétences mises en place, on a été très attentif à éviter de créer une fracture numérique et à ne pas pénaliser ni dissuader les gens d'utiliser les services physiques.

Nous avons mis en place, avec mon collègue Willy Borsus, un Plan d'inclusion numérique financé par le Plan de relance, visant à rendre le numérique accessible à tous les citoyens, que ce soit au niveau de l'usage ou de l'équipement.

Ce plan concerne tous les citoyens en décrochage numérique. À travers ses actions, il touche les demandeurs d'emploi, les seniors, les jeunes, mais aussi d'autres publics fragilisés au niveau numérique.

Le plan vise à agir sur différentes dimensions : l'orientation des publics vers les services les plus adéquats, la formation aux compétences numériques de base, l'accompagnement des bénéficiaires aux démarches en ligne ou encore l'accès à l'équipement numérique. Parce que parfois, notamment dans des services de santé mentale que j'ai visités, les usagers savaient utiliser un ordinateur, mais n'en avaient pas chez eux. Il fallait donc prévoir dans les services sociaux un ordinateur avec une bonne connexion et une imprimante à disposition pour que cela puisse être aussi un service aux citoyens.

Les dispositifs principaux sur lesquels cette politique s'appuie sont constitués des espaces publics numériques, que l'on appelle les EPN, et sont renforcés dans le cadre du Plan de relance.

Ce n'est pas le seul dispositif mobilisé, on a aussi tout le secteur de la formation de base au numérique, que l'on réforme et que l'on redéploie à partir de cette année. Ce sont des initiatives qui soulignent la volonté du Gouvernement. On est conscient qu'il faut mettre rapidement des choses en place, ce que l'on a fait dans le cadre de la formation numérique de base, de la formation continuée, des décrets que l'on organise et des règles que l'on doit fixer là où l'on a des leviers, pour éviter de creuser cette fracture numérique. Nous faisons cela dans le but d'accompagner tout le monde, soit ceux qui ne peuvent absolument pas être pris en charge comme les personnes en situation de handicap ou les personnes ayant des problèmes comme un QI extrêmement faible.

Il y a d'autres situations où l'on peut permettre à chaque personne de gravir une marche, même si chacun n'est pas au même niveau dans l'escalier. C'est notre objectif pour permettre à chacun de s'émanciper, en parallèle de prévoir du présentiel et d'éviter que les personnes ne se retrouvent dans une situation d'exclusion sociale.

M. le Président. – La parole est à Mme Galant.

Mme Galant (MR). – Merci, Madame la Ministre, pour les efforts faits dans le domaine. Le constat dressé par Unia est flagrant et le fossé ne fait que se creuser entre la population et ce monde digital. Je prends souvent l'exemple de ma maman qui a 81 ans, qui n'a pas d'ordinateur et qui n'a pas de GSM. Dans un sens, elle est coupée du monde.

Quand j'entends l'exemple de Seraing où, pour avoir un document, c'est uniquement par borne, je suis contre en tant que bourgmestre, parce que je me dis qu'il faut privilégier encore ce contact et qu'il faut offrir l'alternative. Il faut qu'il y ait des bornes et que tout puisse être commandé par internet, mais il faut toujours laisser cette possibilité d'avoir ce contact humain entre la population et les différents services.

On peut prendre tous les domaines en exemple. En termes de mobilité, quand vous devez acheter un ticket pour prendre le train, ce sont uniquement des bornes. Quand vous êtes dans les zones où il n'y a pas beaucoup de couverture réseau, vous avez un autre problème qui s'ajoute. Puis, vous avez les personnes plus âgées qui n'ont pas nécessairement de smartphone performant. Il faut donc continuer.

Ensuite, une piste à explorer serait de renforcer les liens vers les communes et les CPAS. Par exemple, dans

ma commune, on fait beaucoup de formations pour les seniors, pour les personnes en difficulté par rapport à l'utilisation de tous ces outils numériques. Ce sont des formations continues, parce que cela évolue tellement vite. Vous mettez beaucoup de choses en place, malheureusement c'est un monde qui évolue tellement vite qu'il faudra toujours rester vigilants et continuer tous les efforts dans ce domaine.

M. le Président. – La parole est à M. Heyvaert.

M. Heyvaert (Ecolo). – Merci, Madame la Ministre, pour ces réponses. Pour les deux plans d'action, il faut être attentif quand on fait des décrets par rapport à cette accessibilité ; le deuxième plan est la formation et l'accès au numérique. Cependant, on voit que ces actions ne sont pas suffisantes. Le secteur crie assez fort pour que l'on aille un cran plus loin.

Quand Unia et d'autres acteurs viennent m'en parler, j'essaie de leur glisser qu'il serait bien que l'on ait une action ministérielle en ce sens. On sait que la politique wallonne au niveau digital se fait au niveau de Digital Wallonia, qui est un organisme avec différents acteurs, mais il faut absolument inclure des acteurs tels que les représentants des personnes âgées ou les représentants des personnes en situation de handicap dans cette politique pour que ce soit déjà plus inclusif.

Ensuite, nous demandons – tout comme Unia – qu'il y ait une réelle reconnaissance de la discrimination par le numérique, ce qui permettrait à Unia de travailler comme il le fait avec d'autres services, au moment où des gens déposent une plainte pour discrimination, des services qui parfois n'ont pas réfléchi ou n'ont pas envisagé cette accessibilité. Ce sont deux actions nécessaires en plus que ce qui est fait à l'heure actuelle.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci, Madame la Ministre. Je serai brève.

Le fossé se creuse de plus en plus. Tout le monde l'a fait remarquer ici. Des personnes sont vraiment isolées et s'isolent davantage suite à tous ces problèmes de fracture numérique. Il y a vraiment de l'importance à accorder, à garantir des contacts humains partout où c'est possible.

Je voudrais rectifier, par rapport à l'intervention de Mme Galant. À Seraing, on sait encore avoir des documents en direct. C'est déposer plainte à la police que l'on doit faire par mail. Sinon, à Seraing, les services sont accessibles.

Il faut garantir des contacts humains dans tous les services publics et de mettre à disposition les machines nécessaires pour les personnes qui ne savent pas se les payer, mais aussi de l'aide pour qu'ils puissent les utiliser. Ces recommandations d'Unia et du Réseau de lutte contre la pauvreté sont là. Nous allons suivre la façon dont elles vont être prises en compte en Région wallonne.

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « L'ADOPTION D'UN PLAN WALLON DE LUTTE CONTRE LE RACISME »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Sahli à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « l'adoption d'un plan wallon de lutte contre le racisme ».

La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, lors de la dernière séance plénière, je vous interrogeais sur la mise en place d'un plan interfédéral de lutte contre le racisme et, plus spécifiquement, sur l'appel lancé par Unia pour renforcer les mesures au niveau wallon, avec l'adoption d'un plan wallon de lutte contre le racisme.

Bien que les choses évoluent positivement et que notre région possède déjà des outils législatifs pour lutter contre le racisme et assurer le bien-vivre ensemble, depuis plusieurs années, une croissance des actes racistes et xénophobes est malheureusement constatée.

Ce jeudi 30 mars, le Gouvernement devait adopter, comme vous vous y êtes engagée en séance plénière, le Plan wallon de lutte contre le racisme 2023-2026.

Madame la Ministre, pourriez-vous détailler les mesures retenues vous et vos collègues ministres ?

Pourquoi aviez-vous fait le choix d'attendre l'adoption d'un plan interfédéral – qui a échoué, comme vous nous l'avez expliqué la fois dernière – avant de prendre des mesures au niveau wallon ?

Pourquoi ce plan sera-t-il finalement réalisé sans concertation avec les autres niveaux de pouvoir ?

Comment ce plan sera-t-il implémenté par le Gouvernement ?

Le financement des actions se fera-t-il sur base d'une enveloppe spécifique ou, à l'instar d'autres plans, dans les crédits de chacun des départements ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, je m'étais engagée en séance plénière, dans le contexte que l'on avait expliqué où l'on a essayé d'avancer ensemble, avec tous les niveaux de pouvoir pour permettre une sortie commune. Cela aurait un très beau symbole, mais cela n'a pas été possible et chacune des entités, francophone ou bilingue pour Bruxelles, a sorti son plan de lutte contre le racisme. Nous l'avons fait passer au Gouvernement wallon jeudi dernier. C'est le premier Plan wallon de lutte contre le racisme qui passera en tant que tel. Il s'étale sur la période allant de 2023 à 2026.

Il cible 10 domaines d'action en matière d'emploi, de logement, de sports, d'espace public, de santé, partout où les compétences de la Région sont concernées. Il se compose de 38 mesures. Je vais vous en citer un certain nombre.

Si je cible les mesures pour lutter contre les discriminations, on a :

- des contrôles mystères pour lutter contre les discriminations dans l'accès au logement, avec une formation spécifique pour les agents immobiliers. M. le Ministre Collignon sera chargé de cette mise en œuvre ;
- des tests de situation dans le secteur de l'emploi. Cela a été évoqué plusieurs fois et plusieurs témoignages sont revenus ;
- des tests de situation pour détecter des pratiques discriminatoires en matière d'emploi. Cela figurait dans la DPR. Nous l'instaurons ;
- des points de signalement locaux et une meilleure information sur la législation anti-discrimination pour améliorer l'accompagnement des victimes.

Par exemple, hier, je me suis rendue dans un athénée à l'occasion d'une semaine citoyenne, avec la rencontre de plusieurs conférenciers, et j'ai eu une jeune fille qui est venue me trouver en me demandant : « Si l'on nous refuse un emploi parce que l'on a des cheveux crépus et qu'on ne les a pas lissés, est-ce une discrimination ? »

Je lui ai expliqué qu'il existait cette loi anti-discrimination et je leur ai parlé d'Unia. Il y avait 70 rhétoriciens de l'Athénée et malheureusement, personne ne connaissait Unia parmi ces élèves-là.

Je pense qu'il y a un travail d'information à faire pour dire que le racisme est un délit. C'est punissable en Belgique depuis 1981. Cela a été implémenté à travers deux autres dispositifs dans la foulée, plus les conventions internationales. On doit le faire connaître.

Nous avons aussi des mesures pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes d'origine étrangère. Je pense que vous devez connaître le projet « DUO for a JOB ». J'ai eu l'occasion de rencontrer des mentorés, des personnes de 50 ans et plus qui coachent, qui ont une expérience professionnelle assez longue et qui vont aller donner des conseils et échanger avec des personnes primoarrivantes parfois jusqu'à la deuxième génération. Elles ont du mal à trouver un boulot et cela permet justement un suivi individuel et de profiter de réseaux pour leur permettre de trouver un emploi.

Les problèmes qui ont été évoqués par les mentorés sont frappants. On dit souvent qu'il y a un gros gap entre les demandeurs d'emploi et les employeurs. Or, je vois des employeurs qui me disent tout le temps qu'ils veulent trouver des gens, mais j'ai aussi des demandeurs d'emploi en pleurs qui disent avoir été refusés pour telle ou telle raison de discrimination. J'essaye de voir comment on peut rassembler cela à travers de « DUO for a JOB », ou encore « Hospitalité » et « Hospi'Job », qui sont aussi des projets qui vont favoriser l'intégration en milieu hospitalier où travaillent de nombreuses personnes d'origine étrangère.

Une autre mesure est le renforcement aussi du dispositif de validation des compétences notamment par la possibilité de passer des épreuves en langue étrangère parce que tous les métiers ne nécessitent pas la maîtrise du français. J'ai rencontré au niveau du FOREm des gens qui souhaitaient suivre des formations pour des métiers manuels. On ne demandera dès lors pas une exigence de français qui soit trop haute et qui soit un frein à l'accès à cette formation qui mène pourtant à l'emploi.

Nous avons aussi des mesures pour développer une politique active de diversité et de non-discrimination :

- avec la création d'un Conseil régional wallon de lutte contre le racisme pour répondre aux revendications des acteurs du secteur de mieux faire entendre leur voix sur l'ensemble des politiques régionales. C'était une demande du secteur ;
- améliorer l'accès aux soins pour tous en renforçant la formation des professionnels de la santé pour s'assurer – c'est notamment le cas dans les inégalités qui ont été relevées – le fait de garantir une prise en charge adaptée tenant compte des diversités culturelles et s'affranchissant des stéréotypes.

Nous avons aussi une mesure pour lancer un appel à projets récurrent d'un million d'euros par an ouvert aux associations de terrain de lutte contre le racisme et de promotion de l'interculturalité et la systématisation d'un axe de lutte contre le racisme dans les plans de cohésion sociale.

Nous avons des mesures au sein des entreprises pour inciter les entreprises à évaluer leurs politiques de diversité et à adopter un plan d'action adapté.

Au sein de la fonction publique, nous devons commencer par nous-mêmes : évaluer de la politique actuelle avec un opérateur externe, processus d'auto-évaluation et puis travailler à des plans d'action

correcteurs notamment à travers la diversification, le fait que nous faisons des offres d'emploi, mais que très peu de gens de la diversité postulent. Partant, il faut voir aussi si les offres d'emploi sont neutres ou orientées. Si elles sont excluantes pour une partie des gens, comment pouvons-nous faire pour aller toucher le public pour les inciter à postuler ?

Un comité de suivi, composé de membres des cabinets et administrations ainsi que des représentants de la société civile comme Unia, le CRI ou la coalition NAPAR, sera également constitué. On s'attelle à la mise en œuvre en sachant que le financement se fera sur les crédits de chaque ministre. C'est notre contribution wallonne et nous allons voir au niveau interfédéral si les choses évoluent. Nous allons continuer à croire au Plan d'action interfédéral de lutte contre le racisme toujours actuellement en construction, sous le pilotage de mon Collègue Bart Somers. La volonté de départ était d'avancer conjointement avec le Plan interfédéral, mais, indépendamment de cela, la Wallonie suivra son chemin et luttera à sa manière et avec ses compétences contre le racisme.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Merci, Madame la Ministre, pour cette longue, mais complète réponse, alors même que nous savons que c'est un sujet qui appelle à la remise en question permanente. C'est dans tout notre comportement quotidien et cela concerne tout le monde.

Bien entendu, à titre personnel, je me réjouis que vous ayez pris à bras-le-corps cette thématique au niveau wallon pour avancer. Vous avez cité un certain nombre d'exemples. Il y a aussi les 750 000 euros que le Gouvernement va débloquer pour soutenir le secteur associatif qui agit concrètement sur le terrain.

Lors de la dernière séance plénière, je me suis fait tacler par un collègue qui affirmait que je voulais promouvoir la division lorsque j'ai mis en évidence le refus de la Flandre d'adhérer au Plan interfédéral de lutte contre le racisme. Or, cela correspondait à la réalité et le directeur d'Unia, Patrick Charlier, a rappelé que c'était bien la Flandre qui bloquait – notamment la N-VA et Mme Zuhal Demir – cette dynamique interfédérale.

Mon souhait est de voir aboutir un plan interfédéral, car la lutte contre le racisme ne se limite pas aux frontières de la Flandre ou de Bruxelles. Cette question touche l'ensemble des citoyens de ce pays.

INTERPELLATION DE MME BERNARD À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES AIDES PUBLIQUES À L'EMPLOI ET LES BÉNÉFICES CROISSANTS CHEZ DELHAIZE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'interpellation de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les aides publiques à l'emploi et les bénéfices croissants chez Delhaize ».

MM. de Lamotte, Disabato, Sahli et Mme Sobry se joignent à l'interpellation.

La parole est à Mme Bernard pour développer son interpellation.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, depuis bientôt un mois, les 9 200 travailleurs et travailleuses de Delhaize sont en lutte contre leur direction, qui a récemment annoncé son intention de franchiser 128 magasins, plongeant le personnel des magasins intégrés dans l'incertitude et menaçant 280 emplois au siège du groupe.

Pour retracer un peu le contexte, actuellement, au sein de ses magasins, Delhaize réalise pas mal de profits sur le dos des travailleurs en les payant le moins possible et en les faisant travailler le plus possible. Cette dynamique est heureusement freinée par la présence de syndicats forts. Les profits se réalisent aussi sur le dos des fournisseurs en leur imposant des prix cassés grâce à une position dominante vis-à-vis de ces fournisseurs. Enfin, comme d'autres géants de la grande distribution, les profits se réalisent sur le dos des clients via les hausses de prix, qui sont d'ailleurs la première préoccupation des Belges en ce moment.

Il y a une dimension supplémentaire dans les magasins franchisés. Delhaize se trouve en situation de monopole vis-à-vis des franchisés puisque, par contrats, ils sont obligés d'acheter à l'enseigne la majorité de leurs produits, ce qui donne à Delhaize tout le pouvoir sur la façon de gérer leurs magasins.

Pour citer un exemple concret, on a connu un magasin indépendant Shop and Go qui s'est fait cambrioler tout son stock de cigarettes. Il a dû attendre une semaine pour recevoir une nouvelle livraison de Delhaize, ce qui n'était pas tenable financièrement. Il a donc acheté des cigarettes ailleurs et Delhaize l'a fait fermer pour cause de rupture de contrat. Entretemps, Delhaize avait trouvé une autre exploitant « indépendant ». En plus d'obliger les franchisés à lui acheter ses produits, Delhaize fixe aussi le prix de référence auquel ils doivent les acheter et le prix

maximum auquel ils peuvent les revendre aux clients en magasin. Ce n'est pas tout puisque Delhaize perçoit également une commission sur les ventes. La marge laissée au franchisé est minime et le seul moyen pour eux de réduire leurs coûts est de jouer sur la variable des travailleurs.

Avec ce plan de franchisation généralisée, on voit que Delhaize veut répandre ce modèle sur l'ensemble des magasins du pays, pour que Delhaize ne fasse plus que du transport et du stockage et que les ouvriers et les employés du groupe soient au maximum exploités d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur.

Un deuxième objectif que Delhaize poursuit avec ce plan est de mettre les syndicats hors jeu. Si, sur papier, chaque magasin est une entreprise différente, la direction sera débarrassée à tout jamais des syndicats dans les magasins, ce qui mènera à une ubérisation du travail dans la grande distribution puisque, dans les magasins franchisés, il n'y a pas de délégation syndicale. Le personnel doit alors travailler pour un salaire moindre et avec plus de flexibilité, des contrats précaires, des heures supplémentaires moins bien payées, du travail le dimanche, et cetera. Nous avons des exemples dans les magasins Delhaize déjà franchisés.

Par exemple, à La Louvière, un super marché intégré Delhaize est devenu un AD Delhaize : de 45 contrats fixes, on est passé à 11 contrats fixes. Le Delhaize Anspach à Bruxelles a été revendu à un nouvel exploitant en 2018. Il a licencié l'ensemble du personnel et tous les contrats fixes ont été remplacés par des contrats mensuels et hebdomadaires. Il a été fermé très récemment pour travail au noir.

Ces exemples montrent que Delhaize veut en finir avec la présence syndicale dans ses magasins. Cela se voit aussi dans l'approche agressive du conflit adoptée par la direction. Delhaize ne cherche pas à conclure un accord avec les syndicats, mais bien à imposer son plan. C'est le mode « Thatcher » : provoquer, intimider et isoler.

Partout dans le pays, les « Delhaiziens » se battent. Myriam Delmée, la présidente du SETCa, l'a encore dit récemment : « Les travailleurs ne s'arrêteront pas tant que le plan ne sera pas retiré. » Ce week-end, beaucoup de magasins étaient encore fermés en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Les rassemblements au siège central de Zellik symbolisent cette unité des travailleuses et travailleurs de Delhaize à travers le pays.

Si cette unité est si forte, c'est parce que l'on connaît une série de chiffres. Selon une analyse récemment publiée par la CSC, le secteur du commerce alimentaire de détail en Belgique a vu ses bénéfices augmenter de 34 % entre 2014 et 2021. Dans ce secteur, Delhaize ressort comme un groupe ultrabénéficiaire. Son résultat net est passé de 830 millions d'euros en 2016 à 2,5 milliards d'euros en 2022. Son patron a augmenté son salaire de 6,5 millions d'euros. En 2021, le groupe a offert 1,86 milliard d'euros à ses actionnaires en leur rachetant des actions. Les actionnaires du groupe Delhaize sont principalement de grands prédateurs du monde capitaliste : BlackRock, Goldman Sachs, Amundi Asset Management, State Corporation et Norges Bank, des requins dans le secteur.

Face à cette situation, on voit que le groupe Delhaize n'a pas besoin des aides publiques pour être rentable. Pourtant, l'an dernier, il a touché plus de 7,7 millions d'euros de subventions et a payé à peine 3 millions d'euros sur un bénéfice de plus de 48 millions d'euros en Belgique, soit un taux d'imposition de 6,14 %. Il a aussi bénéficié d'au moins 1,1 million d'euros de réductions de cotisations sociales accordées par la Région wallonne sous forme d'aides à l'emploi.

Madame la Ministre, ma question est assez simple : au vu de la situation et des aides accordées par la Région wallonne, quelle est votre analyse de ce plan de franchisation ? Comment vous positionnez-vous par rapport à ce plan au regard des aides publiques dont le groupe Delhaize a bénéficié ?

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, le groupe des Engagés réitère une nouvelle fois son témoignage de sympathie à l'égard de tous les travailleurs qui se sentent menacés dans leur emploi ou leurs conditions de travail. Nous leur souhaitons le meilleur, mais nous ne voulons pas exploiter politiquement le climat d'incertitude qu'ils subissent, ainsi que leurs familles.

Comme vous venez de l'entendre, le groupe PTB a évidemment la partie facile. Il lui suffit de dénoncer, de vitupérer, de conspuer. Cela me paraît un peu simpliste. En effet, il est toujours confortable d'adopter une posture morale, de prendre la pose du Bien contre le Mal, et cela dispense de prendre en compte la complexité des temps que nous vivons.

Pourtant, le dossier que nous évoquons doit forcément intégrer une certaine complexité, une certaine hauteur de vue. Il serait si simple de dénoncer la logique capitalistique, voire le cynisme du groupe concerné.

Cela dit, nous sommes les premiers à regretter la stratégie désastreuse de communication et de concertation avec les organisations syndicales. Nous en appelons évidemment au dialogue social, constructif et respectueux. C'est dans un réflexe classique et bien compréhensible que le monde syndical se penche sur les aides publiques accordées à ce groupe. C'est ainsi que l'on montre du doigt les aides « Impulsion 55 ans+ » accordées ces dernières années pour un montant de 3 millions d'euros.

Ce sont des aides régionales. Nous ne sommes pas sûrs que l'argument soit pertinent. Cette aide « groupe cible » est pour nous destinée à soutenir l'emploi des travailleurs âgés de plus de 55 ans. L'aide publique consiste en une réduction de cotisations sociales, contrairement aux autres aides Impulsion qui consistent en des subventions à l'emploi.

Néanmoins, l'octroi de cette aide « 55+ » est orienté vers le travailleur âgé et non son employeur. C'est un élément important. Dès lors, est-il pertinent de le brandir comme un levier de blocage contre les risques de restructuration et de réaménagement de personnel ? À cet égard, les lumières de Mme la Ministre seraient bienvenues, d'autant qu'une réforme de ce dispositif est annoncée depuis longtemps. Quels sont vos projets à ce sujet ?

Tout cela pour dire que nous ne pouvons adhérer à la position simpliste de nos collègues du PTB. Nous restons attachés à l'intervention émise en commission du ministre Borsus de notre collègue Jean-Luc Crucke qui a mené l'interpellation et au projet de motion que nous avons déposé à cette occasion.

Cette motion, plus large, nous invite à suivre l'évolution nécessaire du modèle de la distribution en Wallonie. Très schématiquement, elle invite les autorités compétentes à coordonner plus harmonieusement et rationnellement l'implantation des centres commerciaux, des supermarchés et des grandes surfaces de distribution avec nos politiques de développement territorial. Le texte prône aussi la participation des travailleurs aux organes de décision et au bénéfice des entreprises de distribution.

J'en resterai là pour ne pas allonger le débat. J'ai planté le décor en ce qui nous concerne.

J'ai pris connaissance avec la meilleure intention de l'interpellation et de la motion de nos collègues aujourd'hui, en cette commission du 4 avril et Les Engagés s'en tiendront donc à soutenir le projet de motion dans toute sa complétude déposé le 21 mars sur l'évolution nécessaire du modèle de distribution en Wallonie, consécutive à l'intervention de mon collègue des Engagés.

M. le Président. – Merci, Monsieur de Lamotte. Je me dois de rappeler que quand on se joint à une interpellation, c'est pendant trois minutes, et non cinq et davantage.

M. de Lamotte (Les Engagés). – J'ai été jusque…

M. le Président. – Peu importe. C'est un rappel. Ce n'est pas pour vous blâmer. Je ne me permettrais pas.

Quand on dépose une question ou une interpellation, il nous faut rester dans le texte prescrit et déposé initialement.

La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – J'avais l'impression qu'on n'était pas forcément obligé de rester dans le texte de l'interpellation, mais c'est peut-être moi qui interprète.

Je n'ai pas déposé de texte. Néanmoins, par rapport à une interpellation, c'est comme une question orale. Dans une question orale, on n'est pas obligé de se tenir uniquement aux termes. Ou alors c'est que la pratique a dévié de la règle. J'ai l'impression que, souvent, on s'écarte de la question.

M. le Président. – Vous faites bien de l'indiquer. Sauf que Mme la Ministre n'est pas tenue de répondre à une question dont elle n'a pas connaissance.

M. Disabato (Ecolo). – Non, bien sûr. C'est tout à fait correct. C'est le principe. On communique les questions à l'avance à Mme la Ministre pour qu'elle puisse travailler et rédiger une réponse bien informée. C'est tout à fait légitime de la part du Gouvernement de demander que ce soit le cas. C'est clair que s'il y a des questions supplémentaires, c'est plus difficile pour la ministre de pouvoir répondre sur une question dont elle n'a pas connaissance.

M. le Président. – C'était le sens de mon propos. Merci de le préciser, Monsieur Disabato.

La parole est à M. Disabato qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

M. Disabato (Ecolo). – Merci, Monsieur le Président. Nous sommes sur la même longueur d'onde.

Madame la Ministre, on revient encore une fois avec ce dossier qui démontre une certaine économie qui marche sur la tête avec une maximisation des profits, encore une fois sans rejeter le modèle des franchisés, car il y a des modèles de franchisés qui fonctionnent très bien donc ce n'est pas du tout l'idée de diaboliser ce mécanisme.

Mais en tout cas, on constate ici que – et Mme Bernard a rappelé les chiffres des bénéfices de Delhaize – par cette pratique de franchisation, ils veulent avoir de plus grands bénéfices encore. Le problème, c'est qu'il y a d'autres critères dont on doit pouvoir tenir compte qui sont notamment les critères sociaux ou environnementaux. Et là, reconnaissons que Delhaize est aux abonnés absents une fois qu'on parle de ces éléments-là.

On entend bien que certains chez Delhaize nous disent que ça ne changerait rien, mais si ça ne change rien, alors, qu'ils acceptent qu'on modifie certaines dispositions de la loi et notamment de la loi fédérale. C'est un peu ça le problème aujourd'hui. C'est qu'on va discuter au niveau du Parlement wallon alors que les leviers sont essentiellement au niveau fédéral, notamment sur la question de savoir si la procédure

Renault doit être déclenchée une fois qu'il y a une franchisation. C'est un premier élément. Un autre élément est que la période de référence pour les licenciements donnant lieu au déclenchement de la procédure Renault soit une année au lieu de 60 jours. En fait ce qu'il se passe quand Renault licencie les 200 personnes et plus, il le fait de manière perlée, ce qui fait qu'il n'est pas dans le cadre d'un licenciement collectif, avec tous les mécanismes que l'on pourrait mettre en place si c'était le cas, notamment les cellules de reconversion et les aides que l'on peut faire au niveau de la Région.

Enfin, troisième élément, mettre dans la loi que modifier unilatéralement les conditions de travail via les manœuvres, dont la francisation, est un abus. Si Delhaize considère qu'il n'y a pas de différence, qu'il considère alors que les contrats sont les mêmes et que l'on ne peut pas les modifier, comme la loi le permet actuellement. Pour moi, c'est un élément important.

Ceci étant dit, la question centrale qui se pose en Wallonie concerne les aides reçues. Il y a bien sûr les aides Impulsion que l'on a évoquées. D'autres aides ont-elles été octroyées ? Estimez-vous qu'il y a des modifications de la législation à prévoir ? En Wallonie, il est possible de récupérer des moyens en cas de licenciement. Ici, on est dans un système un peu hybride. Je voulais savoir si vous estimiez que des modifications législatives devaient se faire pour pouvoir récupérer des subsides qui auraient, d'après nous, été indûment perçus.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, permettez-moi aussi, au nom du groupe socialiste, d'exprimer toute notre solidarité à l'égard des 9 200 travailleuses et travailleurs du groupe Delhaize. Tout le monde a compris que la volonté de Delhaize est de contourner la législation pour pouvoir mettre en concurrence les travailleurs entre eux et essayer de réduire les conditions de travail, les horaires, les avantages sociaux que les travailleurs ont acquis depuis de nombreuses années. Ils les ont obtenus grâce à un dialogue social entre les différentes parties.

Franchiser, c'est tenter de faire basculer le système actuel dans des conditions dans lesquelles les droits des travailleurs ne sont pas aussi bien protégés. Il est important que les partenaires sociaux puissent travailler sur une évolution des commissions paritaires en lien avec l'évolution de tout le secteur. Notre objectif est de faire évoluer la législation pour avoir des leviers afin de lutter contre ces mécanismes permettant de licencier des travailleurs sans indemnité de sortie.

Dès lors, un énorme travail reste à faire à tous les niveaux de pouvoir.

Permettez-moi de faire une parenthèse pour revenir sur la déclaration du groupe Colruyt, le numéro un des supermarchés en Belgique, qui a dénoncé le caractère déloyal que représentent aujourd'hui ces franchises. Je suis de l'avis de M. Disabato : tous les franchisés ne sont pas à écarter. Dans le cas de Delhaize, la démarche qui est en train d'être mise en œuvre est flagrante.

Le groupe Colruyt a donc dénoncé le caractère déloyal que représentent aujourd'hui ces franchises qui bénéficient de commissions paritaires plus avantageuses, mais moins intéressantes pour les travailleurs en termes de salaire, de chèques-repas, d'heures supplémentaires et de travail, notamment le travail du dimanche.

Sur le court terme, nous réaffirmons tout notre soutien aux travailleurs, pour que le dialogue puisse se réinstaurer avec les responsables de l'entreprise afin de trouver une solution à cette crise, alors que la grève se poursuit encore dans de nombreux magasins.

Concernant les aides auxquelles Mme Bernard faisait allusion dans sa question, il me plaît de rappeler que cette aide permet aux employeurs du secteur privé de bénéficier d'une aide des cotisations sociales patronales pour assurer l'engagement des demandeurs d'emploi de 55 ans et plus ainsi que le maintien des travailleurs âgés. C'est important de permettre à ces personnes d'accéder et d'être maintenus au travail.

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry qui a demandé à se joindre à l'interpellation.

Mme Sobry (MR). – Madame la Ministre, la situation des travailleurs de Delhaize est évidemment préoccupante. Personne ne le niera, et c'est évidemment légitime de s'inquiéter de voir ses conditions de travail changer.

Je tenais toutefois à rappeler trois choses.

Premièrement, qu'on le veuille ou non, la franchisation est un modèle qui se développe et dont la tendance s'est accélérée depuis la crise covid. Cela constitue une stratégie de déploiement pour certaines marques, mais cela peut aussi être une solution de repli pour d'autres quand leur structure de coûts ne leur permet plus d'être rentables.

Deuxièmement, il est de la responsabilité de Delhaize de faire tout ce qui est possible pour éviter un futur qui conduirait à mettre en péril l'entreprise, d'une part, mais surtout, les emplois de ces quelque 32 000 salariés.

Enfin, le plus important est que les négociations sont toujours en cours, notamment via la nomination d'un conciliateur social, qui a pour mission de rétablir un dialogue constructif entre les employés et la direction. À ce propos, je regrette l'attitude du PTB, parce que, in fine, cela pourrait être contreproductif et porter atteinte

aux négociations qui sont en cours, avec le risque de pénaliser les travailleurs eux-mêmes. Ce n'est pas en s'agitant ou en déposant 25 fois la même interpellation que l'on va améliorer un climat qui est déjà tendu.

Je laisse la primauté à la ministre de répondre aux questions qui lui sont adressées et de prendre ses responsabilités. Comme notre collègue, M. Disabato, je crois que l'essentiel doit se discuter au niveau fédéral. En entendant la proposition du PTB de réclamer les aides à l'emploi versées, je tenais à me joindre à cette interpellation pour rappeler, comme d'autres collègues l'ont fait, que ces aides visent le maintien, l'insertion sur le marché de l'emploi de demandeurs d'emploi ou de travailleurs qui ont au moins 55 ans. Ces aides sont soumises à plusieurs conditions. Mme Bernard le sait, puisque la ministre a eu l'occasion de lui rappeler, il y a 15 jours, ce dispositif des aides à l'emploi et les ajustements qui ont été opérés. La proposition qui est faite n'a aucun sens à partir du moment où les grands prédateurs de Delhaize ont honoré leurs obligations en la matière.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Mesdames et Messieurs les Députés, la question portait à la base sur les aides à l'emploi et il s'agissait de voir si, dans mes compétences, il y avait des aides à l'emploi pour le groupe Delhaize. La réponse est strictement identique à celle que j'ai évoquée lors de notre dernière commission. Visiblement, il y avait de nouveaux éléments justifiant qu'elle soit posée à nouveau cette fois-ci.

Comme je l'ai expliqué, les aides « Impulsions » sont des aides pour engager du personnel dit « âgé ». On reçoit cette aide, cette réduction, quand on engage du personnel dit « âgé ». Il y avait dans le dispositif « Impulsions » actuel un biais, qui était que, quand un travailleur – ou une travailleuse – était engagé, par exemple à 30 ans, – et que celui-ci atteignait 55 ans, à son 55e anniversaire, l'employeur recevait une réduction. À la limite, il ne savait pas pourquoi, puisqu'il avait engagé la personne des années auparavant. Ce biais a été mis en exergue notamment dans le cadre du budget base zéro, en disant qu'il y avait un effet d'aubaine.

On a donc revu le dispositif au niveau du Gouvernement, avec la volonté de prendre des mesures sur le marché de l'emploi pour aider soit des gens qui n'ont pas d'expérience, soit des personnes qui sont des travailleurs âgés parce que, proportionnellement, on va moins les engager, considérant qu'ils coûtent plus cher parce qu'ils ont une expérience et qu'ils sont certainement moins corvéables quand ils sont âgés, et cetera. Il y a une sorte de compensation et d'intervention régionale de l'État pour réduire ce montant et inciter les employeurs, quels qu'ils soient, à engager ce personnel.

Pour toutes les entreprises qui engagent des personnes, le dispositif change en 2023. À partir de juillet, il faudra impérativement avoir 55 ans au moment de l'embauche pour pouvoir bénéficier de l'aide. Pour une personne de 55 ans engagée cinq ans plus tôt, l'employeur ne recevra plus la déduction ; par contre, s'il engage une personne de 55 ans, pendant tout le reste de la carrière de cette personne, il aura droit à cette réduction. Cela nous semble être la mesure la plus efficace que nous ayons pour inciter à engager ce personnel et à le maintenir à l'emploi plutôt que de le considérer comme un kleenex. C'est cela qui est important.

Si je ne me trompe pas, votre question vise à savoir si l'on peut récupérer cette aide. Comme cela était lié à la personne et à son salaire, non, puisqu'elle a été engagée. Par contre, si Delhaize décide de se débarrasser de ses travailleurs dans d'autres structures, il n'aura plus ces aides, puisqu'il ne sera plus l'employeur. Concernant le nouvel employeur, dans le cadre d'une convention, Delhaize semble annoncer qu'elle souhaite transférer le personnel aux franchisés. Le franchisé aura, le cas échéant, des aides « Impulsions » si la personne a 55 ans et plus.

Si l'on décidait que les franchisés n'en avaient plus, par exemple, en disant que l'on est contre, que l'on trouve que ce n'est pas bon, donc il n'y aura plus d'aides Impulsion, cela aura pour conséquence sans doute – puisqu'on est dans une logique de maximalisation du profit – que ces gens seront remerciés. Ce n'est pas la volonté du Gouvernement. On peut comprendre la logique de dire « Comment peut-on dire que l'on est fâchés, que l'on n'est pas d'accord avec leurs pratiques ? » Delhaize, en tout cas dans le secteur de la grande distribution, tenait le haut du panier et l'on n'imaginait pas qu'une structure comme celle-là allait faire un nivellement par le bas, on ne pouvait pas l'imaginer.

D'ailleurs, je leur ai dit, nous avons eu l'occasion d'avoir une rencontre en Kern avec la direction de Delhaize et mes questions étaient simples.

Premièrement, une énorme déception de cette décision qui me semble brutale, totalement disproportionnée et à l'encontre des valeurs que la société poursuivait.

Deuxièmement, ils voulaient rassurer sur le fait que le personnel allait être maintenu en nombre, à l'exception de ceux du siège central que vous évoquez, qu'ils allaient être transférés dans les mêmes conditions financières. Je leur ai donc proposé, le cas échéant, de prendre l'engagement qu'ils ne franchisent des travailleurs qu'à la condition – sauf cas de licenciements qui seraient dus à de mauvais comportements – de les

engager sans devoir dénoncer la CCT. Ce serait un engagement fort que Delhaize pourrait prendre. C'était ma proposition. Delhaize n'a pas répondu, Delhaize a dit qu'il allait entamer des discussions avec les syndicats, mais j'ai suggéré la piste. Je m'en suis d'ailleurs ouverte aux syndicats présents et que nous avons vus précédemment, parce que c'est, sans doute, une des manières de pouvoir préserver les conditions de travail.

Troisièmement, j'ai le sentiment, dans les cas récents que l'on a pu voir, que ce soit avec Makro-Metro, que ce soit avec Liberty Steel, que ce soit aujourd'hui avec Delhaize, qu'il y a, pour des raisons différentes, des mécanismes, une sorte de détournement de la loi Renault. La loi Renault, c'est que, quand une entreprise décide de licencier des travailleurs ou de se débarrasser de ses travailleurs, elle doit payer le passif et en faisant une PRJ. Ce sont des mesures fédérales, mais j'attire votre attention parce que certains sont aussi sénateurs de Communauté et parce que c'est aussi une problématique globale. Il y a là à mon avis matière à modifier les règles au niveau fédéral pour élargir le spectre en fonction de la réalité que l'on connaît aujourd'hui, celle de PRJ. Ils font une procédure de redressement judiciaire ainsi ils ne devront pas payer de passif social des travailleurs. Ils sont en faillite, ce n'est pas la même chose. Ou alors ils franchisent massivement avec les conséquences que cela peut avoir puisque la CCT peut être dénoncée six mois après.

Là-dessus, je pense que le nœud pourrait résider dans ces modifications. Je sais d'ailleurs que dans mon groupe on y est sensible et qu'au niveau fédéral la Chambre des représentants y travaille et que la position sera sans doute examinée aussi au niveau du Gouvernement fédéral, même si l'on sent que la majorité ne se dégage pas, à ce stade, et que cette thèse ne convainc pas l'ensemble des membres de la majorité. Je pense néanmoins que c'est la solution pour éviter ce type de phénomène, que ce soit pour Delhaize et pour l'avenir en tout état de cause.

Voilà les trois éléments de discussion et de réponse que je voulais apporter à ce problème. Je m'associe évidemment à la détresse, à la colère, à l'inquiétude des travailleuses et des travailleurs de Delhaize.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci, Madame la Ministre.

Comme vous l'avez dit dans votre réponse, Delhaize, dans le secteur du commerce, est effectivement un peu un phare pour le secteur.

C'est pour cela que nous trouvons qu'il est important de discuter de Delhaize, mais que l'on discute également de l'ensemble du secteur. Si on laisse Delhaize faire ce qu'il veut, d'autres vont suivre après. Cela va avoir d'énormes conséquences pour toutes les travailleuses et les travailleurs du secteur du commerce.

Lorsque vous dites être déçue par l'attitude de Delhaize, je trouve que c'est un peu facile. Vous faites partie du Gouvernement wallon, mais il y a quand même également des mesures à entreprendre au niveau fédéral. Vous pouvez quand même dire à Delhaize : « vous rendez-vous compte de ce que vous faites et vous rendez-vous compte dans quelle situation vous mettez les travailleurs du pays ? ».

Il ne faut pas commencer à réfléchir à tout ce que l'on pourrait faire une fois le plan de franchisation passé. Il faut essayer au maximum que ce plan soit retiré. Je trouve qu'il n'y a pas suffisamment d'initiatives de l'ensemble des gouvernements de ce pays.

Les travailleurs sont toujours en grève. Le dialogue social n'a pas encore commencé, puisque c'est Delhaize qui refuse la discussion. Ils ont même encore reporté au 18 avril la première rencontre avec le conciliateur social. Le fait que cela arrive si tard est de leur fait. Ils espèrent épuiser les gens. Je crois qu'il y a quand même de la fermeté à montrer à cette direction de Delhaize.

Ensuite, par rapport aux aides à l'emploi, il n'est pas du tout question de remettre en cause le dispositif d'aides à l'emploi que l'on vient encore d'évoquer aujourd'hui. On l'avait effectivement évoqué il y a 15 jours, mais nous avions aussi évoqué les profiteurs de ce système, les gens qui détournent ce système. Quand on voit les bénéfices réalisés par Delhaize, quand on voit les bénéfices qu'ils vont encore réaliser si ce plan de franchisation passe – 1 milliard d'euros supplémentaire –, la moindre des choses est qu'ils remboursent les aides perçues. C'est quelque chose que l'on peut exiger de leur part. Leur opération est essentiellement financière, donc faisons-leur sentir sur le plan financier afin que ce plan ne passe pas la rampe.

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Je n'ai pas évoqué durant mon interpellation, en raison du temps qui m'était imparti, la situation des franchisés qui est une autre situation et un autre de mode de fonctionnement, que nous ne critiquons pas. Cependant, j'ai entendu le fait des aides à l'emploi de Mme la Ministre qui a expliqué le dispositif « Impulsion 55 ans+ ». Cette impulsion est dédicacée à un travailleur, cela me semble fondamental si l'on veut booster l'emploi des plus âgés. Cela me semble être une dimension importante du tableau que vous avez dressé.

M. le Président. – La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – Je voudrais remercier Mme la Ministre pour sa réponse.

J’entends bien ce que ma collègue dit. Je peux partager certains éléments par rapport au choc que cela peut représenter. J’ai notamment évoqué la question de la maximisation du profit. Je rappelle cependant que nous sommes dans un État de droit. Je sais que le droit pour le PTB, c’est le droit de la bourgeoisie ; je connais l’idéologie qui est derrière, mais le droit est avant tout ce qui nous rassemble. Si l’on veut à un certain moment modifier les choses, on est en capacité de le faire, mais il faut dégager une majorité.

Je pense avoir évoqué ici une série de propositions faites par ma collègue Cécile Cornet au niveau fédéral. Mme la Ministre a rajouté celles sur le maintien de la CCT. Je pense que c’est une vraie proposition qui permettrait de simplement répondre à Delhaize qui dit que les conditions ne changent pas. Si les conditions ne changent pas, qu’ils les laissent dans la même CCT, ce qui reviendrait au même.

Là où je peux partager le propos, c’est sur le fait que nous devons avoir une réflexion qui soit plus large que cela, c’est-à-dire au-delà de Delhaize, parce que le risque et la crainte sont que cela se développe dans d’autres structures. J’avais évoqué l’idée – je pense qu’il serait positif que le Gouvernement s’en saisisse – que le ministre de l’Économie, à travers la Cellule de veille et d’anticipation stratégique au sein de Wallonie Entreprendre, puisse réfléchir autour de cela et voir comment on peut anticiper les choses à ce niveau et permettre qu’il y ait une avancée à cet égard.

Pour le reste, je reste sur la réponse donnée par la ministre. En termes de droit, à partir du moment où c’est une aide qui a été attribuée pour l'engagement d'une personne et que la personne a été engagée, la condition a été respectée et il ne revient pas au Gouvernement de changer les règles en cours de jeu. Cette règle s'impose à nous.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je pense que vous avez effectivement apporté la réponse à la question que Mme Bernard a posée concernant le fonctionnement des mécanismes d'aide. Je pense que c'est maintenant très clair. Madame la Ministre, selon Mme Bernard, vous auriez dû dire au patron de Delhaize que la situation était inadmissible. Je n'étais pas présent à la réunion, mais je suis persuadé que vous l'avez dit. Vous ne vous laissez pas faire et je suis certain que vous avez rappelé à Delhaize ses devoirs vis-à-vis des travailleurs. Je rappelle que Delhaize était un groupe familial, carolo par ailleurs. Aujourd'hui, les choses ont bien évolué.

Mon groupe réclame que la direction de Delhaize s'engage dans une vraie procédure de négociation avec les syndicats, et pas juste une procédure de façade. Il faut que les modalités concernant les travailleurs reprises dans les conventions avec les franchisés soient transparentes, et surtout transmises aux syndicats, parce qu’il est important qu'ils puissent en discuter. Si, toutefois, la décision de franchisation des 128 magasins devait être confirmée à l'issue des négociations, mon groupe veut une réelle promesse de garantie, de la part de Delhaize, de l'emploi de tous les travailleurs concernés, et le maintien de tous les droits acquis, qu’ils soient légaux, obtenus sur la base de conventions, non seulement au moment du transfert, mais aussi vers les franchisés.

Il est important de rappeler que les aides sont fonction des personnes engagées, et qu'il est essentiel de tout mettre en œuvre pour permettre aux citoyens de 50 ans et plus d’encore travailler, et que celles et ceux qui travaillent puissent continuer à le faire, en utilisant l'ensemble des mécanismes existants.

M. le Président. – La parole est à Mme Sobry.

Mme Sobry (MR). – C'est un petit peu pénible. Je sais dans les pays que le PTB adule, cela fonctionne ainsi, mais dans un État de droit, on consacre la liberté d'entreprendre, et le Gouvernement n'impose pas à un opérateur la manière dont il doit orienter sa stratégie. Madame Bernard, dans sa réponse, Mme la Ministre vous a expliqué qu'il y a eu un dialogue, mais vous n'avez pas plus écouté la réponse de ce jour de Mme la Ministre – qui est d'ailleurs bien courageuse, parce qu'elle a répété ce qu'elle a dit il y a 15 jours – que celle d’il y a 15 jours.

Vous parlez de profiteurs. Mme la Ministre a expliqué pour la deuxième fois que le dispositif a été corrigé pour éviter les effets d’aubaines que l'on a pu constater. Par ailleurs, cela ne concerne pas la situation de Delhaize parce que l'effet d'aubaine dont on parle concernerait un employeur qui engage une personne concernée par les aides à l'emploi et qui s'en débarrasse une fois qu'elle n'a plus les aides. Ce n'est pas le cas.

Sur le remboursement des aides, Mme la Ministre vous a également répondu, et vous martelez encore le même message. On vous explique que ces aides se ressentent sur le salaire des travailleurs concernés. J'aimerais bien voir le PTB expliquer aux travailleurs qu'on va leur demander de rendre les aides avec lesquelles ils ont pu être embauchés ou continuer de travailler. Les travailleurs se rendront peut-être alors compte que les propositions que le PTB fait sont parfois bien grotesques.

M. le Président. – Des motions ont été déposées en conclusion de l'interpellation de Mme Bernard. La première, motivée, a été déposée par Mme Bernard (Doc. 1289 (2022-2023) N° 1) et la seconde, pure et simple, par M. Legasse, Mme Sobry et M. Heyvaert (Doc. 1290 (2022-2023) N° 1).

L'incident est clos.

QUESTION ORALE DE M. DISABATO À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES AVANCÉES EN MATIÈRE D'AIDES À L'EMPLOI ET D'AIDES À LA FORMATION »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Disabato à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les avancées en matière d'aides à l'emploi et d'aides à la formation ».

La parole est à M. Disabato pour poser sa question.

M. Disabato (Ecolo). – Madame la Ministre, en octobre 2022, nous avons abordé dans cette commission la réforme des aides à l'emploi et des aides à la formation. Il était alors question des orientations de la réforme qui devait déjà arriver en mai 2022. Pour les aides à l'emploi, nous avons dit qu'il fallait supprimer celles qui font l'objet d'effets d'aubaine.

Concernant les aides à la formation, nous avons relevé qu'il fallait renforcer certains mécanismes permettant l'accès à la formation, comme le congé éducation, pour permettre aux travailleurs de se réorienter au vu des évolutions, des besoins et des types d'emplois.

Dans votre réponse concernant les aides à l'emploi, il était question de supprimer les effets d'aubaine tout en favorisant l'emploi des personnes les plus éloignées de celui-ci par des aides à leur engagement. Par ailleurs, vous avez répondu par une volonté de simplifier l'accès aux formations et de faire en sorte qu'elles soient à l'initiative du travailleur. La difficulté des discussions semble aussi résider dans les divergences entre les employeurs et les représentants des travailleurs.

Entre-temps, lors du dernier conclave, en octobre 2022, certaines aides à l'emploi ont été modifiées, comme le dispositif « Impulsion 12 mois+ » et pour les moins de 25 ans, ainsi que le dispositif « Impulsion 55 ans+ » dont les conditions ont été resserrées.

En octobre dernier, cela devait arriver « à un moment sur la table du Gouvernement ». Je voulais refaire le point presque cinq mois plus tard et un peu plus d'un an avant la fin de la législature.

Qu'en est-il du texte de simplification que vous aviez indiqué vouloir proposer au Gouvernement après ce qu'il ressortirait du conclave ? Pourquoi la réforme n'a-t-elle pas encore abouti ? Avez-vous pu avancer sur cette réforme ? Le cas échéant, quelles en sont les orientations ? De nouvelles concertations ont-elles pu avoir lieu ? Quel est l'agenda pour la suite ?

Le temps diminue et il me semble important d'avancer rapidement sur cette réforme.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, je vous confirme que le volet « Impulsion 55 ans+ » a fait l'objet de modifications qui prendront cours le 1er juillet 2023. Les changements dans ses conditions d'accès participent de la volonté du Gouvernement de faire de ce dispositif un soutien de mise ou de remise à l'emploi des travailleurs âgés. À partir de cette même date, les employeurs souhaitant embaucher de jeunes demandeurs d'emploi moins qualifiés ou des demandeurs d'emploi inoccupés depuis au moins douze mois pourront bénéficier d'aides à l'engagement, moyennant la proposition d'une occupation de minimum deux mois. Ces dernières dispositions feront l'objet d'une pérennisation dans le cadre d'une modification du décret de 2017 relatif aux aides à l'emploi à destination des groupes cibles.

En matière d'aides à la formation des travailleurs, un projet de réforme des dispositifs existants – congé éducation payé, chèque-formation, crédit d'adaptation et Fonds de l'expérience professionnelle – a été concerté avec les partenaires sociaux interprofessionnels réunis au sein du GPS-W.

Ce projet de réforme prévoit de recentrer le congé éducation payé sur le droit du travailleur à se former tout au long de sa vie, et de renforcer les outils du décret « Incitants financiers » en réponse à des enjeux prioritaires de développement de compétences pour la Wallonie. Les objectifs de soutien à la formation des travailleurs plus âgés du Fonds de l'expérience professionnelle seront quant à eux intégrés dans ces deux dispositifs.

Un groupe de travail intensif associant le SPW et le FOREm a été mis en place afin d'aboutir à une concrétisation de la réforme dès le 1er janvier 2024. Les deux projets de décret seront également soumis en première lecture au Gouvernement dans les prochaines semaines.

Je voudrais revenir à la conversation que nous venons d'avoir dans le cadre de cette interpellation. Le PTB demande la récupération des aides Impulsion, en disant que l'on doit aussi se préparer pour l'avenir. Je peux réfléchir à plein de choses. Vous savez que dans le cadre de la crise sanitaire, notamment, j'ai beaucoup travaillé à la conditionnalité de l'aide. Les maisons de repos pouvaient avoir des aides moyennant le fait qu'elles ne versent pas de dividendes, qu'elles ne

licencient pas de personnel, et cetera. Dans le décret Impulsion, le Gouvernement a pris une mesure anti-effets d'aubaine. Si l'on disait, à l'avenir, que les sociétés ont droit à Impulsion à condition que dans les x années, elles ne licencient pas de personnel, je serais curieuse de voir si l'employeur continuerait à engager des personnes de 55 ans et plus. Ma crainte est que ce ne soit pas le cas et que l'on passe à côté de notre vocation de mettre aussi à l'emploi des travailleurs âgés.

Dans le cadre de la discussion et dans les différentes pistes qui ont été évoquées, il était peut-être intéressant de compléter le propos, puisque votre question portait aussi sur les dispositifs que nous venons de mettre en place avec Impulsion.

M. le Président. – La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – Je constate que les aides à la formation avancent. Les aides à l'emploi sont encore en stand-by. J'entends bien vos remarques par rapport aux 55 ans et plus. C'est un vrai débat, il n'y a pas d'aspect idéologique pour moi autour de cela. C'est un peu compliqué parce que l'on vit dans une société un peu schizophrénique, où l'on nous dit que les travailleurs doivent travailler plus longtemps et qu'à un certain moment, il faut aussi les aider pour pouvoir continuer à travailler.

Il y a quand même une injonction un peu paradoxale par rapport au monde du travail, et cela devient illisible. On le constate aujourd'hui, vous voyez que les chiffres des personnes en invalidité sont en augmentation gigantesque. On ne se rend pas compte, mais les gens qui, avant, partaient au chômage aujourd'hui sont en invalidité – pour certains. On se retrouve dans des situations où ces gens sont quand même, au final, en dehors du système et doivent être d'une certaine manière « rémunérés ».

Il y a des questions que l'on doit donc se poser par rapport au modèle de l'emploi de manière générale. J'ai toujours été très prudent par rapport à la réduction du temps de travail, parce que je trouve que pour certaines entreprises, comme des plus petites entreprises, c'est parfois compliqué à intégrer. Mais je pense qu'aujourd'hui, nous devons réfléchir à cela parce qu'il y a un besoin qui se ressent de plus en plus fortement chez les gens de pouvoir souffler, de prendre un peu plus de temps pour soi, pour sa famille. Cela nécessite un vrai changement d'approche du dossier en tant que tel.

Pour le reste, je reviendrai vers vous un peu plus tard pour suivre ce dossier avec attention.

QUESTION ORALE DE M. DE LAMOTTE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE MANQUE DE TRANSPARENCE DES FRAIS COMPLÉMENTAIRES FACTURÉS PAR LES ENTREPRISES DE TITRES-SERVICES »

QUESTION ORALE DE MME GALANT À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA RÉFORME DES TITRES-SERVICES »

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES FACTURÉS PAR LES ENTREPRISES DE TITRES-SERVICES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, de :

- M. de Lamotte, sur « le manque de transparence des frais complémentaires facturés par les entreprises de titres-services » ;
- Mme Galant, sur « la réforme des titres-services » ;
- M. Sahli, sur « les frais supplémentaires facturés par les entreprises de titres-services ».

La parole est à M. de Lamotte pour poser sa question.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, je ne sais pas si c'est une coïncidence, mais j'ai eu le plaisir de vous lire sur Sudinfo ce matin. Vous m'avez donné un *teasing* de votre réponse, j'en prends bonne note, mais nous y reviendrons, si vous voulez bien, je vais compléter un peu ma question.

La facturation de frais complémentaires par les entreprises de titres-services continue d'agiter les esprits. En effet, la semaine dernière, la presse attirait l'attention sur l'initiative d'entreprises du secteur d'augmenter ces frais, et de globaliser des coûts de fonctionnement avec les frais de déplacement de leurs prestataires. On parle ici d'une augmentation pouvant aller jusqu'à 2,5 euros par titre-service, quelle que soit la distance du déplacement domicile-travail.

Vous aviez manifesté votre intention d'intervenir pour juguler cette tendance à augmenter le coût des prestations via la facturation de frais supplémentaires.

Mais il était surtout question d'une campagne d'information. Nous n'avons pu mesurer l'efficacité de cette campagne d'information ni sa bonne mise en œuvre.

Par ailleurs, nous savons que l'efficacité du dispositif repose sur un équilibre subtil et délicat. Il repose notamment sur le prix d'échange du titre-service, établi à neuf euros, qui n'a plus évolué depuis 2014 – vous nous l'avez confirmé dans le passé et aujourd'hui. Néanmoins, cette donnée perd de son sens dès lors que les entreprises – ou certaines entreprises de titres-services – facturent des frais complémentaires, on l'a évoqué, d'un montant de 2,25 euros ou plus par titre-service.

Madame la Ministre, quelle est votre réaction à la facturation croissante des frais complémentaires par les entreprises de titres-services ?

Cette tendance est-elle légitime en fonction du statut juridique des entreprises concernées – rappelons que les promoteurs de ce projet sont soit des sociétés commerciales, des sociétés d'intérim, des ASBL, des CPAS, des agences locales pour l'emploi, et cetera ?

J'aurais bien voulu avoir une précision par rapport à ce que vous évoquez dans le journal Sudinfo d'aujourd'hui. De quels outils juridiques disposez-vous pour interdire les frais complémentaires ? Suffira-t-il d'un arrêté du Gouvernement ? Ou bien faudra-t-il une autre mesure ?

Deux, quand l'augmentation du titre-service entrera-t-elle en vigueur ? Cela dépend-il du prochain ajustement budgétaire ? Y a-t-il déjà consensus entre les partenaires au Gouvernement wallon ? Comment s'assurer que la mesure bénéficie aux travailleuses du secteur – ou aux travailleurs du secteur, je dis « travailleuses » parce qu'il y a beaucoup plus de dames dans ce secteur ? Beaucoup de clients sont prêts à payer un peu plus pour autant que cela améliore la situation de leurs prestataires.

Je voudrais revenir sur une autre question. Comment expliquez-vous que votre récente initiative d'accorder un coup de pouce aux frais de mobilité des travailleurs – c'est-à-dire 450 euros par équivalent temps plein en 2022 – soit si peu prise en compte dans ce débat ? Federgon parle même d'une « fausse bonne idée ». Il semblerait qu'un certain nombre d'entreprises hésitent à la mettre en œuvre, pour ne pas susciter le mécontentement des travailleuses, puisqu'il serait d'application en 2023. Ma question : que devient le fameux budget « mobilité » censé agir sur les frais de déplacement des travailleurs ?

Voilà, Madame la Ministre, une volée de questions complétant votre intervention de ce matin, puisque vous avez pris l'initiative de me répondre dans le journal.

M. le Président. – La parole est à Mme Galant pour poser sa question.

Mme Galant (MR). – Madame la Ministre, depuis plusieurs mois, on observe un phénomène de facturation de frais supplémentaires dans le secteur des titres-services.

Pour ce faire, certaines entreprises ont adressé des courriers expliquant la démarche à suivre aux utilisatrices et utilisateurs de leurs services. Cela crée sur le terrain des situations compliquées où les titres-services doivent être payés en ligne via le site internet adéquat et parallèlement des frais supplémentaires sont parfois à régler via un autre canal. C'est un casse-tête pour les clients et du travail supplémentaire pour les entreprises.

D'autres régions ont augmenté le prix des titres-services. Avez-vous chargé votre administration d'évaluer cette réforme ? Le cas échéant, quels enseignements en tirez-vous ? Sur quelles politiques nouvelles travaillez-vous concernant les titres-services ? Quand allez-vous mettre des solutions sur la table du Gouvernement afin d'avoir à nouveau un système efficace et pratique pour tous ?

C'est vrai que vous avez déjà répondu un peu ce matin dans la presse.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, j'ai lu avec beaucoup de plaisir votre interview de ce matin, en tout cas votre réaction.

L'application de frais supplémentaires est souvent contestée par les utilisateurs de titres-services. La difficulté est qu'il existe aujourd'hui un vide juridique concernant la perception de ces frais complémentaires pour les entreprises de titres-services. Certaines entreprises l'ont bien compris et, au nom de la crise économique, ont commencé à réclamer des frais divers et variés. Il ne faudrait pas diaboliser toutes les sociétés de titres-services. Certaines sociétés sont effectivement confrontées à des hausses de coûts très importantes.

Depuis plusieurs mois déjà, votre cabinet travaille sur ce dossier et vous avez déjà affirmé votre volonté de légiférer sur le sujet afin de réguler ces frais supplémentaires.

Le 27 mars dernier, vous avez à nouveau précisé qu'un projet était sur la table pour le moment, avec l'idée d'empêcher tous ces faux frais.

A priori, toutes les portes sont ouvertes, dont l'augmentation de la valeur du titre-service, inchangée depuis 2014, qui pourrait être envisagée. Une autre piste également en réflexion serait tout simplement de plafonner et de mettre des balises à la facturation de

frais supplémentaires. Avec de telles balises clarifiées, il n'y aurait plus de possibilité de dépassement à partir d'un certain montant.

Pouvez-vous préciser les éléments de la réforme qui sera présentée au Gouvernement ? Comment comptez-vous encadrer ces frais supplémentaires réclamés par les sociétés de titres-services ? Quelles sont les mesures envisagées ? Comment, également, permettre aux sociétés en difficulté de poursuivre leurs activités en dégageant certaines marges suffisantes pour offrir un salaire correct à leurs travailleuses ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame et Messieurs les Députés, merci pour votre intérêt sur ce thème des titres-services, qui nous anime depuis quelques mois maintenant. C'est l'occasion de refaire de manière un peu plus précise le point sur la facturation des frais complémentaires qui est aujourd'hui une pratique à laquelle les entreprises de titres-services ont clairement de plus en plus recours. Je suis inondée de messages de citoyens, d'utilisateurs qui m'envoient des messages en me demandant s'il est normal d'avoir des augmentations et de demander, de la part de l'entreprise des titres-services, des montants qui sont parfois classiques. Par exemple, dans la société de titres-services à laquelle je recours, ce sont 25 euros par an. Ce sont les frais administratifs. On conviendra que c'est ce qui leur stabilise le modèle. Dans d'autres sociétés de titres-services, on demande des centaines d'euros supplémentaires, voire parfois 2 euros à 2,5 euros supplémentaires par chèque. Je n'ai pas d'arme pour solutionner le problème.

Je ne pense pas que vous étiez déjà arrivé, Monsieur de Lamotte. J'ai écrit aux utilisateurs de titres-services et j'ai informé – c'était il y a des mois, le mécanisme de frais supplémentaires commençait à émerger – que s'ils étaient utilisateurs et qu'ils ont une convention, ils peuvent la dénoncer. La conséquence de la dénoncer, cela veut dire que l'on n'a plus son aide-ménager ou son aide-ménagère. Ce n'est pas souvent la volonté du client. Il préférerait avoir des balises juridiques.

C'est une pratique qui soulève beaucoup de questions, d'autant que les entreprises se montrent de plus en plus créatives, que ce soit sur la forme que peuvent revêtir ces frais complémentaires, que sur la justification auprès des utilisateurs.

À travers les nombreux courriers reçus à mon cabinet, ils m'ont unanimement exprimé leur mécontentement et leur désappointement face à cette pratique dans le secteur.

J'ai été interrogée plusieurs fois sur ce sujet dans cette commission. Chaque fois, j'ai dit qu'une proposition a été mise sur la table dans le cadre du conclave budgétaire de 2023. La situation n'était visiblement pas mûre ou la pratique n'était peut-être pas encore généralisée, mais à ce moment-là, on avait convenu de se redonner rendez-vous au conclave budgétaire, notamment parce que la charge des titres-services pour la Région ne fait qu'augmenter, puisque la seule indexation est compensée uniquement par la Région.

On a donc eu plusieurs mois de discussions, notamment avec les parties prenantes du dispositif « Titres-services ». Je dépose des solutions dans le dossier pour conserver les vertus de ce dispositif, parce que les frais supplémentaires réclamés par les entreprises sont parfois dus à une perte de rentabilité. Des entreprises sont clairement en difficulté, pour plein de raisons différentes : parce que les frais énergétiques ont augmenté, parce qu'elles ont une consommation importante – pour le repassage, par exemple –, parce qu'il y a des frais administratifs, une augmentation des coûts des matériaux, et cetera. Globalement, beaucoup de sociétés de titres-services sont aujourd'hui en difficulté et il faut l'entendre, parce que 35 000 emplois ont été créés grâce à ce dispositif. Il a permis que des travailleuses travaillent de manière déclarée avec une protection sociale, dans des conditions qui pourraient être améliorées au sens où la commission paritaire pourrait être suffisante au niveau du barème pour assurer un salaire supplémentaire, mais à ce stade, il a permis de sortir du noir des dizaines de milliers de travailleuses.

Parfois, la société de titres-services utilise ces montants pour améliorer le pouvoir d'achat des travailleurs et pour éviter qu'ils ne se retrouvent dans une situation compliquée avec l'augmentation du coût de la vie et qu'ils en viennent à renoncer aux services, car se déplacer leur coûte trop cher. L'entreprise dit alors qu'elle va intervenir de manière plus importante, qu'elle va donner un chèque-repas ou mettre en place d'autres dispositifs. Cependant, ces fonds sont parfois utilisés abusivement pour améliorer la profitabilité. Dans ce cas, on se retrouve avec trois possibilités, qui sont d'ailleurs parfois cumulées.

Il ne faut pas perdre de vue le fait qu'en 20 ans, la mesure « Titre-service » a fait ses preuves, en Wallonie aussi. Elle augmente le taux d'emploi auprès de publics qui en sont éloignés, elle protège les gens, elle propose des services de proximité et de qualité à la population, et 35 000 travailleuses, majoritairement peu qualifiées, prestent tous les mois auprès de 300 000 utilisateurs wallons.

Dès lors, j'estime que la possibilité actuelle de permettre aux entreprises d'organiser une facturation de frais complémentaires fragilise le modèle.

Cette mesure est principalement financée par les pouvoirs publics, puisque quand un utilisateur donne

9 euros pour une prestation d'une heure, la Région finance à plus de 18 euros. Ces 27 euros vont servir pour la protection sociale, mais aussi pour les frais administratifs, pour le lien avec Sodexo, et cetera.

On doit donc pouvoir travailler à cette régulation et modifier le dispositif. Il faut le corriger et j'espère sincèrement que nous pourrons le modifier rapidement, parce qu'il est possible d'interdire les frais complémentaires en Wallonie, à condition que l'on refinance les entreprises et que l'on s'assure que cela retourne aux travailleuses, afin qu'il y ait un équilibre. L'objectif n'est pas d'opposer les employeurs aux travailleuses, mais de dire que les entreprises de titres-services doivent remplir leur vocation, être viables et ne pas faire de dividendes inutiles, mais elles doivent aussi engager du personnel et pouvoir s'insérer dans une politique de l'emploi qui soit durable.

Depuis le début de la législature, la mesure « Titres-services » a vu son budget augmenter, rien que sur les finances régionales, de plus de 100 millions d'euros.

Cela veut dire que le budget 2023 que la Région met pour la mesure « Titres-services » s'élève à 556 millions d'euros.

Nous avons, au niveau public, absorbé toutes les hausses liées à l'indexation sur notre seul budget, sans en demander la moindre contrepartie aux utilisateurs depuis 2014 ou 2016.

Dans ce contexte, il ne me paraît pas déséquilibré d'augmenter la valeur faciale des titres-services pour les utilisateurs. Celle-ci ne l'a plus été depuis 2014.

A l'instar de ce qui s'est fait en Région bruxelloise, une piste de réflexion serait d'augmenter la valeur du titre-service de 1 euro, portant ainsi sa valeur faciale à 10 euros. Cette augmentation pourrait également être majorée pour les plus gros consommateurs. Pour cela, il ne s'agit que de dispositifs par palier comme cela existe aujourd'hui. Toutefois, cette augmentation serait mise en balance, nous demandons 1 euro supplémentaire avec l'interdiction de frais complémentaires. Dans les faits, environ 80 % des utilisateurs payent actuellement déjà plus que les 9 euros d'un titre-service.

Huit utilisateurs sur dix ont des frais supplémentaires qui sont demandés par leur entreprise. Au final, je pense que dans le dispositif, augmenter la valeur faciale du titre-service – d'ailleurs elle a été sollicitée par les différentes fédérations représentatives des entreprises que j'ai consultées – répond aussi aux soucis des utilisateurs qui me contactent et qui préfèrent avoir un montant fixe, mais qui soit cadré et qui soit régulé.

Cela permettra aussi une amélioration du pouvoir d'achat pour les travailleuses en augmentant notamment leur remboursement pour les frais de déplacement. Il y aurait donc une cohérence, une continuité avec la mesure de mobilité pour les aides ménagères titres-services qui s'appliquent pour 2023.

Ma volonté, vous l'avez compris, je suis vraiment convaincue que c'est le chemin que l'on doit prendre. Il y a quelque chose qui ne va pas aujourd'hui dans le secteur des titres-services avec les suppléments qui sont demandés, il faut que l'on rétablisse des règles claires. Je suis aujourd'hui désarmée, et dans le modèle actuel, tout le monde y perd : les utilisateurs y perdent parce que 80 % des clients doivent payer plus. L'on a des travailleuses qui sont frustrées parce que, soit rien, soit une faible partie de l'augmentation de ces frais leur revient. Elles se sentent flouées et frustrées – par ailleurs, cela crée aussi un taux d'absentéisme dans le secteur qui crée de l'instabilité.

Troisième élément, ce sont les entreprises qui seraient stabilisées. Je plaiderai pour une évolution du modèle qui permette de faire gagner les entreprises, les travailleuses et les utilisateurs.

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte.

(Réaction de M. de Lamotte)

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Il n'a pas eu la réponse ; c'est une modification de l'arrêté qui est suffisante pour interdire les frais. Parce que vous m'avez posé cette question-ci, Monsieur de Lamotte.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, vous n'êtes pas sans armes par rapport à cela. Puisque vous dites que vous êtes sans armes en commençant. Mais si vous pouvez modifier l'arrêté, c'est donc l'arme de l'arrêté qui vous permet....

(Réactions dans l'assemblée)

Je me posais aussi la question : avez-vous testé vos collègues du Gouvernement wallon par rapport à cette dimension-là ? Vous ne m'avez pas répondu. Il faut savoir s'il y a un consensus entre les partenaires du GW. J'imagine que lors du concave budgétaire de fin avril, la question sera sur la table du Gouvernement.

J'aurais bien voulu savoir aussi si votre engagement est ferme par rapport à la stabilisation du statut des travailleuses et si cette augmentation va aussi leur servir.

J'ai bien entendu, on en avait parlé lors du budget, que la charge Région wallonne était compensée. Seule la Région wallonne avait commencé l'indexation. Mais, j'attire votre attention sur la nécessité de vraiment prendre en main ce sujet-là parce que comme vous dites, 80 % des frais complémentaires sont payés par certaines personnes ; il y a donc un régime inégalitaire

qui se propage en Wallonie et cela ne stabilise pas le secteur.

M. le Président. – La parole est à Mme Galant.

Mme Galant (MR). – Merci, Madame la Ministre, je partage évidemment votre ras-le-bol et votre colère, parce que l'on vous sent en colère par rapport à ce système et je le partage tout à fait.

Comme vous le dites, ce sont trois *wins* :
- pour les entreprises ;
- pour les travailleurs ;
- pour les utilisateurs.

Ce sont des services très importants à la population, mais c'est râlant aussi de voir cette augmentation arbitraire. Comme vous l'avez dit, finalement, en retour les travailleurs n'ont quasiment rien en plus.

Vu votre acharnement sur ce dossier, je suis sûre que lors du Conclave budgétaire une solution sera trouvée. En tout cas, on a hâte de voir votre réforme et toutes les solutions qui seront proposées pour que tout le monde sorte gagnant de ce système, qui – je le répète – est vraiment indispensable au quotidien de beaucoup de personnes.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Brièvement, je voudrais dire à Mme la Ministre, comme elle l'a affirmé devant nous et dans la presse, qu'il faut que les frais supplémentaires cessent. Je voudrais lui dire que je suis tout à fait preneur de ce triple *win* : travailleurs, employeurs et clients. Nous l'encourageons à continuer à travailler comme elle le fait dans tous les dossiers dont elle a la charge.

QUESTION ORALE DE M. DISABATO À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA SITUATION DES INDÉPENDANTS ENGAGEANT LEURS PREMIERS TRAVAILLEURS AVEC LA MESURE DU SOUTIEN À L'EMPLOI DANS LES SECTEURS D'ACTIVITÉS MARCHANDS (SESAM) »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Disabato à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la situation des indépendants engageant leurs premiers travailleurs avec la mesure du soutien à l'emploi dans les secteurs d'activités marchands (SESAM) ».

La parole est à M. Disabato pour poser sa question.

M. Disabato (Ecolo). – Madame la Ministre, depuis son instauration en 2013, la mesure SESAM, qui permet d'octroyer une prime aux indépendants et petites entreprises qui engagent des demandeurs d'emploi, a connu un beau succès.

Il me revient que seules les sociétés soumises à l'impôt des sociétés, l'ISOC, peuvent être exonérées des montants de primes payées. En effet, la circulaire 2020/C/107 concernant le régime fiscal de la subvention SESAM pour l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés en Région wallonne, émanant du SPF Finances est très claire à ce sujet.

Pour les indépendants en personnes physiques, soumis à l'‘impôt des personnes physiques, il n'y a aucune exonération possible.

Lorsque mon collègue M. Daele a posé cette question le 1er mars 2017 à la ministre de l'Emploi de l'époque, elle lui a répondu qu'un Comité de concertation devait traiter la question. Au vu de la notice explicative sur la mesure SESAM émanant du Service public de Wallonie, Direction de la promotion de l'emploi, il semble que la situation soit identique à celle de 2017.

Quelles mesures avez-vous prises afin d'aider ces petits employeurs à bénéficier des mêmes mesures fiscales que ceux qui sont en société ? Qu'est-il ressorti des discussions lors des Comités de concertation traitant ce sujet ? Comptez-vous reprendre l'initiative si le dossier est resté en attente ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, il est utile de préciser que les aides SESAM, octroyées aux entreprises établies sous la forme juridique des sociétés, ne sont pas automatiquement exonérées d'impôt. En réalité, pour les personnes morales soumises à l'impôt des sociétés, le montant total de la subvention SESAM octroyée peut être exonéré à l'ISOC, sur la base de l'article 193*bis*, paragraphe 1er, alinéa 1er, uniquement dans le cas de l'engagement d'un demandeur d'emploi inoccupé correspondant à l'une des quatre catégories de travailleurs défavorisés que sont :
- le demandeur d'emploi qui n'a pas atteint 25 ans à la date de l'engagement ;
- le demandeur d'emploi inoccupé qui est âgé d'au moins 55 ans à la date de l'engagement ;
- celui qui n'est pas titulaire d'un certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré à la date de l'engagement ;
- et celui qui a été enregistré auprès de l'AViQ.

Concernant les indépendants en personne physique, ils ne peuvent effectivement pas prétendre à cette exonération d'impôt et sont taxés à l'impôt des personnes physiques, quelle que soit la qualité du demandeur d'emploi qu'ils engagent.

Divers courriers ont déjà été envoyés à l'administration fiscale ainsi qu'au ministre des Finances à ce sujet. Comme vous l'avez relevé, l'élargissement de l'exonération relève des compétences fédérales et, jusqu'à ce jour, il ne semble pas y avoir d'intention dans le chef du ministre des Finances de faire évoluer la réglementation en la matière.

M. le Président. – La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – Merci, Madame la Ministre, pour votre réponse.

Je regrette que le ministre des Finances ne veuille pas faire bouger les choses. C'est notre responsabilité aussi de le solliciter pour faire avancer les choses. Ce qui est injuste, c'est qu'il y ait une discrimination. Vous avez évoqué les quatre catégories qui permettent l'exonération. Ce que je demande, c'est que ce soit la même chose pour les personnes qui sont en personnes physiques. Je ne demande pas qu'elles aient accès à toutes les aides à l'emploi pour n'importe quel public, mais que ce soit en tout cas égal par rapport à ceux qui sont en société. Cela me semble à tout le moins nécessaire. J'espère que vous pourrez remettre le dossier sur la pile de travail du Comité de concertation, parce qu'il me semble qu'il est important d'assumer une égalité de traitement de tous les citoyens, qu'ils soient en société ou qu'ils soient travailleurs en personne physique.

QUESTION ORALE DE M. DE LAMOTTE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « L'INSATISFACTION DES PME À L'ÉGARD DES SERVICES DU FOREM »

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LE NIVEAU DE SATISFACTION DES PETITES ENTREPRISES ENVERS LE FOREM »

QUESTION ORALE DE MME BERNARD À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA MOINDRE SATISFACTION DES PME À L'ÉGARD DU FOREM EN 2022 »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, de :

- M. de Lamotte, sur « l'insatisfaction des PME à l'égard des services du FOREm » ;
- M. Sahli, sur « le niveau de satisfaction des petites entreprises envers le FOREm » ;
- Mme Bernard, sur « la moindre satisfaction des PME à l'égard du FOREm en 2022 ».

La parole est à M. de Lamotte pour poser sa question.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, les petites et moyennes entreprises actives en Wallonie sont-elles satisfaites des services rendus par le FOREm ? L'Union des classes moyennes a sondé ses affiliées à la fin de l'année dernière. Quelque 594 entreprises ont répondu à son questionnaire. Les résultats sont inquiétants. Ils attestent d'une perte de confiance générale, en regard d'une enquête similaire réalisée en 2020.

Une proportion décroissante des PME se fient à l'Office pour diffuser leurs offres d'emploi. Près de 60 % d'entre elles boudent ce canal, contre 57,84 % en 2020. Ces 60 % signifient que 6 entreprises sur 10 ne prennent pas le FOREm comme un partenaire fiable pour ce travail. De même, elles ont de moins en moins tendance à y recourir pour dénicher les profils qu'elles souhaitent recruter : 58,49 % ne l'envisagent même pas, contre 53,11 % en 2020. Cette décroissance nous interpelle.

Il y a certes des facteurs exogènes, comme la crise du covid et la crise énergétique qui ont ralenti l'activité économique et les perspectives d'embauche, mais l'UCM objective une détérioration significative, de près de 10 %, du niveau d'appréciation des services rendus, indépendamment de ces circonstances – faut-il encore préciser ce qu'il y a derrière cet élément.

Dans le contexte socio-économique que nous connaissons, et face à l'enjeu prioritaire du redressement du taux d'emploi et de la résorption des métiers en pénurie, notre outil public ne peut déjà pas se permettre de faire du sur-place et voilà qu'apparemment, il semble perdre du terrain et reculer. N'est-ce pas préoccupant ?

Avez-vous pris connaissance de cette enquête ? Souscrivez-vous à ses conclusions ? Comment les interprétez-vous ? Comment le FOREm les interprète-t-il, vu que vous êtes la ministre de tutelle de ce pararégional ?

La mise en œuvre de votre réforme de l'accompagnement est-elle de nature à perturber l'organisation des services et à expliquer une dégradation des résultats, que l'on espère momentanée ? L'insatisfaction des PME est-elle liée à des difficultés en termes de ressources humaines, de qualifications, de formations, de recrutement de conseillers qualifiés ? En clair, y a-t-il un problème de ressources humaines au sein du FOREm ?

M. le Président. – La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, le FOREm n'est plus à présenter. Dans une enquête réalisée auprès de 594 petites entreprises, l'Union des classes moyennes pose le constat que le niveau de satisfaction envers l'office wallon de l'emploi a diminué depuis 2020. En effet, aujourd'hui, 60 % des entreprises interrogées ne passent plus par le FOREm pour la diffusion des offres d'embauche. Le degré de satisfaction envers à la fois l'offre et la qualité des services du FOREm a également diminué, toujours selon cette enquête.

Une des raisons exprimées par ces entrepreneurs pour justifier cette attitude est notamment en lien avec les pénuries de main-d'œuvre et la difficulté du FOREm de répondre aux besoins des entreprises dans ces secteurs.

Comment analysez-vous les constats posés par cette enquête relative aux services fournis par le FOREm aux petites entreprises ? Quelles sont les pistes de solution afin de remédier aux constats posés dans cette enquête, et afin d'améliorer le *matching* avec les petites entreprises ?

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, tous les deux ans, l'Union des classes moyennes demande aux PME wallonnes d'évaluer les services que le FOREm leur propose pour les aider à recruter. La dernière enquête, menée fin 2022, montre globalement une détérioration de la situation par rapport à l'édition précédente.

En effet, moins de la moitié des PME wallonnes fait aujourd'hui appel au FOREm pour leurs démarches de recrutement. Elles sont aussi moins nombreuses qu'en 2020 à déclarer avoir l'intention de le faire à l'avenir. Cette tendance s'explique en partie par les multiples crises qui ont touché les travailleurs et les petites entreprises en 2022.

Face aux factures qui explosent et vu la faiblesse et la lenteur des aides du Gouvernement, il n'est pas étonnant que beaucoup de PME pensent plus à assurer leur survie qu'à engager de nouveaux travailleurs et qu'elles ne s'imaginent pas recruter prochainement. Néanmoins, cela n'explique pas tout.

On constate une satisfaction en berne des entreprises. Dans l'enquête, les PME déclarent attendre du FOREm un service davantage sur mesure, un meilleur encadrement dans les démarches administratives ou encore la possibilité qu'un conseiller se déplace en entreprise en chair et en os. Autrement dit, elles veulent plus de contacts humains. Or, les travailleurs du FOREm expliquent que, depuis quelques années, dans le cadre de la numérisation, les employeurs sont de plus en plus invités à encoder leurs offres eux-mêmes sur le portail du FOREm. Pour beaucoup de PME qui n'ont pas de service de ressources humaines spécialisé, cela représente davantage une contrainte qu'une aide. Raison pour laquelle certains préfèrent mettre une annonce sur Facebook ou passer par une agence d'intérim qui encodera elle-même l'offre d'emploi.

Dès lors, pourquoi ne pas engager davantage de personnel afin de permettre au FOREm d'offrir un véritable accompagnement aux travailleurs sans emploi et aux petites entreprises qui souhaitent les recruter ? Je vous remercie déjà pour votre réponse.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Messieurs et Madame les Députés, le FOREm réalise des enquêtes de satisfaction à grande échelle auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises. En 2022, ce sont plus que 1 520 demandeurs d'emploi et 1 415 entreprises interrogées. Le FOREm analyse aussi les conclusions d'études extérieures pour maintenir le plus haut niveau

de satisfaction de ses bénéficiaires, tant les entreprises que les demandeurs d'emploi.

L'UCM, qui est également membre du comité de gestion du FOREm, a sondé, fin 2022, 594 entreprises affiliées pour évaluer les services que le FOREm propose aux petites et moyennes entreprises. Je voudrais rappeler que, en 2022, elle a été contrastée en matière d'emploi. Malgré la guerre en Ukraine, une inflation galopante et un ralentissement des embauches, 476 000 offres d'emploi ont été diffusées par le FOREm. Je ne compte pas les offres qui viennent des autres services publics de l'emploi des régions voisines, soit 8,2 % d'offres en plus que l'année 2021. Cela a été rendu possible grâce aux 16 000 nouvelles entreprises qui ont fait confiance au FOREm.

En 2022, c'est également une année où le FOREm a beaucoup investi. De nouvelles modalités d'accompagnement avec la réforme ont été lancées au deuxième semestre. Le FOREm a développé et a investi dans de nouveaux outils digitaux, comme un outil de *matching* automatique des offres et des demandes d'emploi, le lancement d'une application et un nouveau système de dépôt d'offres d'emploi. C'est un nouvel outil, lancé à la fin de l'année dernière, qui vise notamment à permettre aux employeurs de publier leurs opportunités d'emploi 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, tout en identifiant le plus finement possible les compétences recherchées.

Les conseillers qui devaient encoder les offres d'emploi se focalisent dorénavant davantage sur les prestations à valeur ajoutée, comme la présélection, les *jobdays*, du conseil en matière d'aide, de la guidance vers l'introduction de demande d'aide, ou encore la mise en œuvre de solutions sur mesure. Il est clair que les agents du FOREm continuent à encoder et à diffuser l'offre des entreprises qui ont besoin d'aide ou qui sont en fracture numérique.

Outre les actions que je viens de citer, le FOREm a multiplié les partenariats avec les acteurs économiques comme les fédérations des entreprises pour ajuster son offre de services au plus près de leurs besoins. Le FOREm vient d'ailleurs de conclure une convention avec les chambres du commerce, mais aussi avec les chambres d'industrie wallonne, pour renforcer la proximité entre les conseillers d'entreprise du FOREm et les dirigeants d'entreprises wallonne.

Je terminerai en confirmant que, dans un souci d'amélioration constante de ces services, il a été convenu d'une rencontre entre le FOREm et l'UCM pour que, de ces échanges et du compte rendu des informations qui reviennent des entreprises PME et TPE, découle un plan d'action concret au bénéfice des petites et moyennes entreprises.

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, merci pour votre réponse et pour le fait que vous allez mettre en place un contact entre le FOREm et l'UCM.

Est-il possible de voir les conclusions qui vont sortir de ce groupe de travail pour avoir des pistes de solution, parce que la décroissance de la confiance à l'égard du FOREm est inquiétante ? C'est le plus gros pararégional en Région wallonne et les sommes sont conséquentes.

Il faut reprendre tout un travail de formation des conseillers et des accompagnateurs au niveau du FOREm pour être au service et répondre aux demandes des demandeurs d'emploi, qu'ils soient pour les petites et moyennes entreprises, ou même pour les grandes entreprises. Nous resterons vigilants quant aux solutions qui seront proposées.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour les éléments de réponse.

Je ne doute pas un instant que votre attachement à tout ce qui touche à la formation et à l'emploi reste une priorité absolue et que vous allez tout mettre en œuvre pour articuler les différents services proposés par le FOREm, et bien entendu pour tous les utilisateurs, qu'il soient petites et moyennes entreprises, mais aussi les citoyens.

Je vous fais confiance, et avec l'ensemble des acteurs nous pourrons changer et améliorer les choses.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci, Madame la Ministre, pour votre réponse. En effet, des rencontres vont avoir lieu et l'on va être très attentif au résultat. Je pense qu'un aspect est important à prendre en compte – je ne dis pas que vous ne le faites pas, c'est pour vous y rendre attentive – : le contact humain nécessite plus de moyens financiers et humains aussi bien pour les demandeurs d'emploi que pour les employeurs, les PME. C'est à travers le contact humain que l'on peut instaurer une relation de confiance et mieux accompagner. C'est un élément auquel nous resterons attentifs pour la suite.

QUESTION ORALE DE M. SAHLI À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES DIFFICULTÉS DES MISSIONS RÉGIONALES POUR L'EMPLOI (MIRE) »

QUESTION ORALE DE M. DISABATO À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA SITUATION FINANCIÈRE DES MISSIONS RÉGIONALES POUR L'EMPLOI (MIRE) ET LEUR AVENIR »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, de :

- M. Sahli, sur « les difficultés des missions régionales pour l'emploi (MIRE) » ;
- M. Disabato, sur « la situation financière des missions régionales pour l'emploi (MIRE) et leur avenir ».

La parole est à M. Sahli pour poser sa question.

M. Sahli (PS). – Madame la Ministre, récemment, j'ai pu rencontrer des représentants des MIRE qui m'ont relayé les difficultés auxquelles ils doivent faire face. Nous savons que vous suivez la situation de très près et que les contacts sont réguliers avec les représentants du secteur.

Des solutions ont d'ailleurs été mobilisées au début de cette année : les missions régionales pour l'emploi ont été informées qu'elles pourraient justifier, jusque juin 2023, d'une partie des moyens débloqués pour la transition et FSE+, ce qui répond à leur demande et soulage leur budget 2023. D'autres pistes de financement pourraient-elles être activées si la situation devait l'imposer dans l'attente des financements européens ?

Outre les difficultés de financement, l'une de leurs préoccupations concernait la diminution du nombre de demandeurs d'emploi orientés vers les MIRE via le FOREm.

Nous savons que, dans le plan d'action des MIRE, il faut assurer des mises à disposition et que leur financement est notamment calculé sur les résultats obtenus en la matière.

Comment expliquez-vous cette diminution des demandeurs d'emploi adressés vers les MIRE par le FOREm ? Que faites-vous pour rencontrer les difficultés évoquées par les MIRE à cet égard ? Des mesures sont-elles envisagées pour pallier ce problème ?

M. le Président. – La parole est à M. Disabato pour poser sa question.

M. Disabato (Ecolo). – Madame la Ministre, effectivement, j'ai été en contact avec des travailleuses et des travailleurs des MIRE. Leur préoccupation reste d'actualité. Ils s'inquiètent légitimement des éléments qui concernent le présent et l'avenir des MIRE.

Aujourd'hui, en raison d'un manque de financement à cause du retard du FSE+, une des MIRE a dû envoyer des préavis conservatoires à des travailleurs. Plusieurs MIRE doivent, elles, emprunter de l'argent à des banques privées pour compenser les manques de trésorerie. Les montants d'intérêts, payés par de l'argent public destiné en principe à d'autres fins, sont élevés et ne peuvent être pris en compte, car ils ne sont pas éligibles.

En outre, lorsqu'une MIRE souscrit un emprunt, ses subventions sont gagées et passent par le service contentieux, ce qui retarde largement leur versement. C'est un peu le serpent qui se mord la queue et qui alimente la machine.

D'après les derniers échanges sur cette question dans cette commission, les MIRE pouvaient justifier jusqu'en juin 2023 des avances sur subsides FSE+ octroyées en 2022.

Entre-temps, il semble qu'il y ait eu des tensions sur les trésoreries qui empêchent les directions de remplacer les travailleurs absents.

Par ailleurs, les MIRE sont en attente d'informations sur l'avant-projet de décret qui avait été présenté en première lecture en mars 2022 et qui devrait modifier le cadre de leur travail. Différentes instances ont été consultées et actuellement, les travailleurs et les directions sont dans l'expectative.

Quelles mesures avez-vous prises afin de répondre aux problèmes financiers que vivent les MIRE ? Comment allez-vous les aider dans les prochaines semaines ?

Concernant l'avant-projet de décret qui organise les MIRE, des avancées ont-elles eu lieu ? Allez-vous communiquer sur ce sujet ? Pouvez-vous expliquer le retard particulièrement long ? Je fais la distinction entre les retards dus au FSE – où il existe un problème spécifique – et le retard de paiement sur des subventions dites classiques. Il me semble nécessaire de faire quelque chose dès lors que cela les met en danger.

Le SPW a-t-il connu des problèmes techniques ou structurels ? Un fonds public ne peut-il pas avancer l'argent à la place d'une banque privée le temps que la subvention soit versée ?

Enfin, la réforme de l'accompagnement du FOREm pose une série de soucis. On sait que, dans les débuts, la machine se grippe parfois un peu pour atteindre les objectifs. Ici, le problème serait qu'ils ne reçoivent plus d'adressages de travailleurs, ce qui fait que les MIRE ont un problème puisqu'elles n'ont plus de flux suffisant et ne peuvent pas justifier les subventions, de sorte qu'elles doivent les rembourser, ce qui les met encore plus en difficulté.

Tout ceci démontre qu'il y a des efforts à faire au niveau du SPW en termes de paiements. Avez-vous mené une réflexion pour voir ce qu'il y a moyen de faire pour améliorer les choses ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Messieurs les Députés, concernant l'incertitude des financements 2023 des MIRE, les subventions organiques ont été octroyées le 16 février dernier, soit une semaine plus tôt que l'année passée.

Le 17 mars, le Gouvernement a en outre prolongé, jusqu'à fin juin, la période d'utilisation des subventions qui leur ont été octroyées dans l'attente de la prochaine programmation FSE. Les décisions relatives à la prochaine programmation sont annoncées par la ministre-présidence pour la mi-avril. Les incertitudes seront alors levées tant pour 2023 que pour les prochaines années.

Concernant le projet de réforme, nous préparons la deuxième lecture du décret et son arrêté d'exécution, ainsi que les projections budgétaires et les outils de simulation. Nous reviendrons très prochainement vers le secteur et vers nos partenaires de Gouvernement sur ce dossier.

Concernant la collaboration avec le FOREm, le faible taux d'orientation des publics vers les MIRE s'explique en partie par la mise en œuvre du nouvel accompagnement, qui a démarré en juillet 2022. Le FOREm dispose d'un an pour mettre en œuvre les principaux aspects de cette réforme. Dans l'intervalle, des initiatives sont prises pour renforcer la collaboration entre le FOREm et ses partenaires. La situation s'améliore. Comparé à 2022, où l'on comptabilise 327 adressages par mois en moyenne vers les MIRE, nous sommes aujourd'hui à 457 adressages par mois en moyenne sur janvier et février 2023.

Nous encourageons chacun à davantage collaborer en fonction des publics accompagnés.

Sachez aussi que nous avons beaucoup travaillé, au sein du Gouvernement, pour faire en sorte que dans la réforme de l'accompagnement du FOREm, le rapport avec les partenaires s'améliore, que les collaborations soient plus fructueuses et plus en confiance. Nous avons eu l'occasion de tenir la première commission voici quelques semaines. Je suis très attentive à cette relation partenariale qui permettra à tous les opérateurs d'agir ensemble pour augmenter le taux d'emploi en Wallonie.

M. le Président. – La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Merci, Madame la Ministre, pour votre réponse. Lorsque l'on a rencontré les représentants syndicaux des MIRE, on a senti une certaine inquiétude, que nous avons tenté de relayer au mieux ici. Les réponses apportées sont rassurantes. Vous avez rappelé les subventions versées le 16 février et la décision du Gouvernement de prolonger jusqu'à fin juin pour les moyens FSE.

J'espère que des décisions vont être prises relativement rapidement dans le cadre du FSE. Vous avez cité la date du 15 avril. Quand on les a rencontrés, j'ai rappelé que la mise en œuvre de la réforme aura lieu à partir du 1er janvier 2024 avec des moyens additionnels dans le cadre du Plan de relance. Je pense que c'est toujours d'actualité.

Pour le reste, Madame la Ministre, on attendra 15 jours ou trois semaines pour revenir avec un peu d'information. Merci.

M. le Président. – La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – Merci, Madame la Ministre, pour les éléments d'information que vous nous avez donnés. Tout d'abord, par rapport au décret, je prends acte que c'est très prochainement que cela reviendra à l'ordre du jour du Gouvernement.

Par contre, sur la prolongation, j'entends bien qu'il y a une prolongation de la possibilité de prélever des moyens en préfinancement du fonds FSE. Le problème, c'est qu'il n'y a pas de moyens en plus. Il faudrait – je reviendrai vers vous avec une question écrite pour avoir des précisions par rapport à cela – voir si les moyens qui sont maintenant dans ce fonds sont suffisants pour toutes les MIRE en tant que telles pour ne pas leur imposer une difficulté supplémentaire.

Par rapport à la réforme du FOREm, je prends acte des chiffres que vous avez donnés. Ce ne sont pas des chiffres que j'avais et qui sont un peu à contresens de ce que l'on a entendu.

La réforme de l'accompagnement n'est pas du tout appliquée de la même manière selon les directions territoriales. Il y a forcément des soucis à certains endroits beaucoup plus forts qu'à d'autres. Il y a là une tension par rapport à certaines MIRE qui sont dans certaines sous-régions. Il faudrait peut-être voir avec elles ce que l'on peut mettre en place pour aider celles où la réforme de l'accompagnement est plus difficile et plus poussive. Ce n'est pas forcément pour des raisons d'organisation, mais des gens peuvent être plus malades

ou il peut y avoir des abandons dans le service. En effet, toute une série de possibilités sont présentes. Cela me semble en tout cas intéressant que l'on réfléchisse à cela sur les directions territoriales.

QUESTION ORALE DE MME BERNARD À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA CAMPAGNE SYNDICALE « MA SANTÉ N'A PAS DE PRIX » »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Bernard à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « la campagne syndicale « Ma santé n'a pas de prix » ».

La parole est à Mme Bernard pour poser sa question.

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, on va revenir sur la question du secteur des titres-services, par un autre aspect qui occupe tout le monde, dont vous-même : le fait que le dialogue social, dans le secteur des titres-services, est rompu depuis le 30 janvier, suite au rapport de l'Inspection fédérale du travail qui est assez accablant.

On en a déjà discuté ici, je ne vais donc pas revenir dessus en détail. Je me permets juste de rappeler le chiffre que, lors des visites de contrôle du bien-être au travail effectuées en 2022, 90 % des entreprises étaient en infraction. C'est un chiffre assez conséquent. Face à ce chiffre sans appel, comment ont réagi les fédérations patronales, comme Federgon qui représente les grands opérateurs de titres-services ?

Elles refusent de reconnaître ce rapport, elles nient la réalité confirmée par l'inspection sociale et dénoncée depuis des années par les syndicats et les travailleuses du secteur. On parle donc de travailleuses qui sont cassées par le boulot, qui ont de l'arthrose, des épicondylites, et toutes sortes d'autres troubles musculo-squelettiques. Face à un tel déni, le dialogue n'est pas possible.

Le 16 mars, le Front commun syndical a donc lancé une nouvelle campagne, intitulée « Ma santé n'a pas de prix ». Les demandes de cette campagne visent évidemment les fédérations patronales, qui doivent arrêter de couvrir les cow-boys et les patrons voyous. Parmi les grandes entreprises de titres-services, on compte des entreprises comme Daoust, qui a réalisé presque 30 millions d'euros de bénéfices et a versé 9 millions d'euros de dividendes entre 2017 et 2021. On pense également à TRIXXO, un géant qui a englouti des dizaines d'autres petites entreprises ces dernières années et qui, entre 2017 et 2021, a fait plus de 11 millions d'euros de bénéfices et a payé plus de 1 million d'euros de dividendes à ses actionnaires.

La campagne des organisations syndicales des travailleuses des titres-services vise aussi les différents gouvernements qui subventionnent les entreprises. Hier, dans la presse, vous avez indiqué que le budget de la Région wallonne pour le secteur, qui comprend à la fois des entreprises commerciales et des entreprises sociales – il n'est pas question de les mettre toutes dans le même panier – s'élevait à 556 millions d'euros cette année, soit 100 millions d'euros de plus que l'an dernier.

En tant que ministre, vous avez en main d'importants leviers pour faire pression sur les entreprises et défendre les travailleuses.

L'un de ces leviers est la question d'accorder ou retirer les agréments. Depuis la fin janvier, les syndicats vous demandent de retirer leur agrément aux entreprises qui ne respectent pas la législation sur le bien-être et n'ont pas du tout l'intention de la respecter. Avec leur nouvelle campagne, les syndicats vous le demandent à nouveau. Quelle est votre réponse par rapport à cette demande ? Pourquoi n'avez-vous toujours pas agi dans ce domaine ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Madame la Députée, selon vous, je n'agis pas. J'ai expliqué et je demande à ceux qui liront un jour cette réponse d'aller voir ce que j'ai déjà répondu en séance plénière au Parlement et en commission. Je vous ai cité le nombre d'entreprises pour lequel j'ai retiré l'agrément parce qu'il y avait des problèmes. J'ai pris mes responsabilités. J'ai encore récemment retiré, sur base d'éléments que j'avais du syndicat, deux agréments. Partant, je prends mes responsabilités et je ne peux pas accepter que vous généralisiez la situation, que ce soit sur les réseaux sociaux ou que ce soit comme vous le faites maintenant, en ignorant tous les éléments factuels que je vous ai donnés pour vous dire que je prenais mes responsabilités.

J'ai, depuis le début de cette législature, toujours protégé les travailleuses des titres-services. J'ai demandé un rapport, j'ai fait voter un décret pour lutter contre le harcèlement des travailleuses des titres-services, j'ai conditionné les aides à de l'équipement de protection, j'ai proposé encore récemment de pouvoir agir sur le pouvoir d'achat en proposant des mesures totalement créatives pour les aider dans les aides à la mobilité, j'ai envoyé des inspections et j'ai pris mes responsabilités à chaque fois que la commission se prononce en faveur de l'agrément sur base de faits objectifs.

Quand le Fédéral a mené des enquêtes relatives au bien-être des travailleurs dans le secteur des titres-services, j'avais pris la décision de demander à l'inspection wallonne de prendre contact avec l'inspection fédérale afin de pouvoir disposer de tous les rapports concernant les entreprises situées en Wallonie. Ces rapports ont été transmis à l'administration.

Mais comme vous le savez, dans ce pays, nous sommes dans un État de droit. Je ne peux donc pas faire justice moi-même. Je dois par exemple regarder s'il y a, oui ou non, des *pro justitia*. Les analyses ont été réalisées par l'administration. Je vous lis l'information : « Rapport d'inspection du fédéral, il n'y a eu que des avertissements. Aucun *pro justitia* n'a été dressé. Les entreprises ont toutes eu un délai pour se mettre en ordre ».

Raison pour laquelle nous avons, sur base des informations fédérales que nous avons reçues, décidé qu'en Wallonie, nous demandions, au niveau de l'inspection wallonne, au Fédéral, si les entreprises se sont effectivement remises en ordre dans le délai qui était imparti. Si ce n'est pas le cas, nous procédons à des retraits et à des décisions sur base de la commission qui se réunit puisqu'il s'agissait, d'après les informations qui nous ont été transmises par l'inspection fédérale, d'infractions mineures.

Je rappelle qu'entre le moment où nous avons eu vent de cette inspection fédérale et le moment où les analyses ont été faites, je n'ai pas interrompu les décisions de retrait d'agrément. Comme je l'ai évoqué, j'en ai deux en mémoire. Je n'ai pas les chiffres précis du nombre de retraits, mais je me souviens encore très bien avoir pris au moins deux dossiers pour lesquels j'ai retiré l'agrément sur demande des syndicats.

Dès lors, mes responsabilités, je les prends dans le cadre juridique qui est le nôtre et donc sur base de l'analyse de cette inspection fédérale et de l'inspection wallonne.

M. le Président. – La parole est à Mme Bernard.

Mme Bernard (PTB). – Merci pour votre réponse. Je pense qu'il y a visiblement une différence d'appréciation de la situation entre vous et les organisations syndicales, car leur nouvelle campagne à propos de la santé dans les entreprises de titres-services date du 16 mars. C'est donc il y a deux semaines qu'elles ont lancé leur nouvelle campagne. Si elles l'ont lancé, c'est qu'elles ont des raisons de le faire et qu'il reste encore des problèmes en matière de santé des travailleuses qui existent dans les entreprises de titres-services.

Vous avez pris des initiatives, je n'ai jamais dit que vous n'aviez rien fait. Sur la question des agréments, à ma connaissance, les agréments que vous aviez retirés, c'était avant les campagnes des organisations syndicales sur la question de la santé. Les agréments, vous les accordez, vous les retirez sur base du respect des dispositions décrétales qui portent sur les questions de comptables, et cetera.

Des initiatives en matière de santé, je pense qu'il y a encore beaucoup de travail à faire dans ce domaine-là, c'est cela que les travailleuses attendent, donc les questions restent à mon avis posées encore aujourd'hui.

QUESTION ORALE DE M. DE LAMOTTE À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LES INITIATIVES DE MME LA MINISTRE EN VUE D'ASSURER L'AVENIR PROFESSIONNEL DU PERSONNEL DE L'ENTREPRISE AVERY DENNISON DE SOIGNIES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. de Lamotte à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « les initiatives de Mme la Ministre en vue d'assurer l'avenir professionnel du personnel de l'entreprise Avery Dennison de Soignies ».

La parole est à M. de Lamotte pour poser sa question.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Je dois excuser M. Desquesnes qui est repris par une autre question/interpellation dans une autre commission.

Madame la Ministre, nous sommes toujours sous le coup du nouveau drame social qui se profile en Hainaut, dans la région du Centre. Quelques jours après l'annonce de la restructuration de l'entreprise Avery Dennison, notre Parlement a tenu une réunion conjointe Économie-Emploi qui vous a permis, à vous et à votre collègue M. Borsus, de livrer les éléments d'informations et d'analyse, forcément parcellaires, à votre disposition.

Permettez-nous de revenir aux nouvelles, vu l'importance de l'événement. Les derniers jours vous ont sans doute permis de mieux appréhender ce dossier et de mettre au point une stratégie pour défendre efficacement les intérêts des travailleurs menacés dans leur emploi.

Il convient évidemment de laisser se dérouler la procédure Renault. Cela n'empêche cependant pas, sans compromettre celle-ci, d'être proactif pour garantir l'avenir professionnel des travailleurs si le plan de la direction venait à être confirmé. Si je suis bien au courant, une réunion a eu lieu ce lundi avec la conférence des forces vives du Centre sur le sujet.

Le FOREm est-il à pied d'œuvre ? Est-il prêt à accompagner les travailleurs qui souhaiteraient se reconvertir, à changer d'employeur, sans attendre d'être poussé vers la porte de sortie ? Disposez-vous à cet égard d'un *screening* des métiers, profils et compétences en vue de possibles reconversions ou changements d'employeurs ?

À défaut de diplôme, beaucoup de travailleurs ont acquis une expérience précieuse dans l'exercice de leur métier. Une procédure accélérée de validation des compétences est-elle envisageable à cet égard ?

Sans brûler les étapes, la préparation d'une cellule de reconversion est-elle envisageable ? Des contacts ont-ils été noués avec le niveau du Gouvernement fédéral ? Ces cellules de reconversion ont, par le passé, montré leur efficacité dans d'autres dossiers.

Pourquoi ne prenez-vous pas langue avec votre collègue le ministre Dermagne en particulier pour évoquer les possibilités de régime de chômage avec complément d'entreprise ? Peut-être l'avez-vous fait, vous allez me le dire. Plusieurs centaines d'emplois sont concernés dans ce secteur – emplois directs et emplois indirects –, cela mérite véritablement une proactivité et une dynamique particulière pour essayer de sauver ce qui peut l'être.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. – Monsieur le Député, avant toute chose, permettez-moi de réitérer mon soutien envers tous les travailleurs de l'entreprise Avery Dennison. Suite à l'annonce de la direction, ce sont plus de 200 familles qui sont aujourd'hui dans l'angoisse et toute une région qui risque d'être confrontée à de lourds impacts économiques et sociaux.

En date du 15 mars, la direction de l'entreprise Avery Dennison Soignies annonçait, par courrier recommandé adressé au FOREm, son intention de procéder à un licenciement collectif. Cette annonce a marqué le début de la procédure d'information et de consultation de la procédure Renault. Durant cette première phase, l'entreprise consulte les représentants des travailleurs. Ensemble, ils examinent les possibilités d'éviter le licenciement collectif ou d'en atténuer les conséquences. Ils recherchent également des moyens pour atténuer l'impact des licenciements. L'employeur répond aux questions et analyse les contre-propositions présentées par les syndicats.

Cette phase se termine lorsque l'employeur estime avoir respecté tous ces éléments et qu'il peut en apporter la preuve. La phase d'information et de consultation se déroule de manière confidentielle entre les interlocuteurs sociaux et n'est pas limitée dans le temps.

Si, à l'issue de cette phase d'information et de consultation, la direction devait confirmer son intention, il appartiendrait alors aux partenaires sociaux de débuter les négociations du plan social. Dans le cadre de ces négociations, les interlocuteurs sociaux peuvent notamment introduire une demande d'abaissement de l'âge du régime de chômage avec complément d'entreprise.

La gestion active des restructurations impose à tout employeur en restructuration de mettre en place une cellule pour l'emploi qui a pour objet d'offrir un programme de reclassement répondant aux critères de qualité repris dans les conventions collectives de travail 82 et 82*bis*, pour tous les travailleurs en CDI. Les travailleurs de moins de 45 ans doivent bénéficier d'une offre d'outplacement de trois mois ; ceux âgés d'au moins 45 ans d'une offre de reclassement de six mois.

En Wallonie, le décret relatif au plan d'accompagnement des reconversions permet la mise en place d'un plan d'accompagnement des reconversions lorsqu'un employeur procède à un licenciement collectif et que deux conditions sont remplies :

- les représentants des travailleurs ont demandé officiellement que le plan de reconversion se mette en place ;
- le comité de gestion de l'office a approuvé le projet du plan élaboré par les services de l'office en collaboration avec les représentants des travailleurs.

Cela se fait d'ailleurs dans un délai toujours très court. Pour le moment, les organisations n'ont pas introduit de demande de cellule de reconversion, puisque la désignation d'un opérateur de reclassement intervient lors de la négociation du plan social, lorsque la seconde phase du plan Renault est enclenchée.

M. le Président. – La parole est à M. de Lamotte.

M. de Lamotte (Les Engagés). – Vous avez été tellement vite que c'était difficile de suivre. Je lirai avec attention votre réponse.

La nécessaire proactivité de la réaction de la Région et du FOREm est indispensable pour agencer une suite positive pour les travailleurs, qu'ils soient toujours dans l'entreprise ou repris à l'extérieur.

Nous reviendrons en fonction de la lecture de votre réponse sur le sujet. Je voudrais aussi, au nom de mon groupe, marquer toute ma sympathie et ma disponibilité aux travailleurs en question de chez Avery Dennison, qu'ils soient toujours dans l'entreprise ou qu'ils risquent de la quitter.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

M. le Président. – La question orale de M. Agache à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sur « le développement des ceintures alimentaires » est transformée en question écrite.

Interpellations et questions orales retirées

M. le Président. – Les questions orales ou interpellations de :

- M. Bellot, sur « la journée d'étude du Conseil supérieur de la santé du 22 mars 2023 » ;
- M. Desquesnes, sur « le soutien à l'ASBL Centre de recherche et d'intervention harcèlement (CRIH) » ;
- M. Mugemangango, sur « les aides publiques à l'emploi et les bénéfices croissants chez Delhaize » ;
- M. Desquesnes, sur « les initiatives de Mme la Ministre en vue d'assurer l'avenir professionnel du personnel de l'entreprise Avery Dennison de Soignies » ;
- Mme Nikolic, sur « la formation des demandeurs d'asile » à Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes, sont retirées.

Ceci clôt nos travaux de ce jour.

La séance est levée.

- La séance est levée à 16 heures 32 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Alice Bernard, PTB
M. Michel de Lamotte, Les Engagés
Mme Catherine Dechèvre, Responsable sectorielle personnes âgées de l'Union en soins de santé (UNESSA)
M. Manu Disabato, Ecolo
Mme Véronique Durenne, MR
M. Vincent Frédéricq, Secrétaire général de la Fédération des maisons de repos (FEMARBEL)
Mme Jacqueline Galant, MR
M. Denis Henrard, Directeur général adjoint de l'Union en soins de santé (UNESSA)
M. Laurent Heyvaert, Ecolo
Mme Françoise Lannoy, Administratrice générale de l'Agence pour une vie de qualité (AViQ)
M. Dimitri Legasse, Président
M. Philippe Lejeune, Conseiller chez Santhea
Mme Christie Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale et de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes
M. Philippe Noël, Président du CPAS de Namur et Vice-président de la Fédération des CPAS
Mme Sophie Pécriaux, PS
M. Jean-Marc Rombeaux, Conseiller-Expert à la Fédération des CPAS de Wallonie
M. Mourad Sahli, PS
Mme Rachel Sobry, MR
Mme Mathilde Vandorpe, Les Engagés

ABRÉVIATIONS COURANTES

ADN	acide désoxyribonucléique
ALE	agence locale pour l'emploi
ASBL	association sans but lucratif
ASI	association(s) de santé intégrée
AViQ	Agence pour une vie de qualité
CCT	convention collective de travail
CDI	contrat à durée indéterminée
CESE	Conseil économique, social et environnemental de Wallonie
CIM	conférence interministérielle
COCOF	Commission communautaire française
covid	coronavirus disease (maladie à coronavirus)
covid-19	coronavirus disease 2019 (maladie à coronavirus 2019)
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CRI	Centre régional pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère
CRIH	Centre de référence et d'intervention harcèlement
CSC	Confédération des syndicats chrétiens de Belgique
CV	curriculum vitae
CWASS	Conseil/Code wallon de l'action sociale et de la santé
DPR	Déclaration de politique régionale
EPN	espace public numérique
EVRAS	Éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle
FARES	Fondation contre les affections respiratoires et pour l'éducation à la santé
FEDITO	Fédération des institutions pour toxicomanes
FEMARBEL	Fédération des maisons de repos privées de Belgique
FOREm	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
FSE	Fonds social européen
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
GPS-W	Groupe des partenaires sociaux de Wallonie
GSM	global system for mobile communications (norme numérique de seconde génération pour la téléphonie mobile)
GW	Gouvernement wallon
HORECA	Hôtellerie, restauration et cafés
IAS	Intérieur et Action sociale (SPW)
IMSTAM	Intercommunale d'œuvres médico-sociales de l'arrondissement de Tournai-Ath-Mouscron
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
ISOC	impôt des sociétés
IT	information technology (technologies de l'information)
IWEPS	Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique
KCE	Belgian Health Care Knowledge Centre (Centre fédéral d'expertise des soins de santé)
MIRE	mission régionale pour l'emploi
MR	maison de repos
MRS	maison de repos et de soins
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie (Nouvelle Alliance flamande)
NAPAR	National Action Plan Against Racism (Coalition belge pour un plan d'action interfédéral de lutte contre le racisme)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	organisation non gouvernementale
ORPEA	Ouverture, respect, présence, écoute, accueil (groupe actif dans le domaine de la santé des personnes âgées)
PME	petite(s) et moyenne(s) entreprise(s)

PMS	psycho-médico-social (centre)
PNRR	Plan national de relance et de résilience
PRJ	procédure de réorganisation judiciaire
RGPD	Règlement général sur la protection des données
ROI	règlement d'ordre intérieur
SESAM	Soutien à l'emploi dans les secteurs d'activités marchands
SETCa	Syndicat des employés, techniciens et cadres de la FGTB
Sodexo	Société d'exploitation hôtelière
SPF	Service public fédéral
SPW	Service public de Wallonie
TPE	très petite(s) entreprise(s)
UCM	Union des classes moyennes
UNESSA	Union en soins de santé
Unia	Centre interfédéral pour l'égalité des chances
Wapi	Wallonie picarde
WAPPS	Plan wallon de prévention et de promotion de la santé