CRIC n° 14 (2023-2024)
6e session de la 11e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2023-2024

COMPTE RENDU

INTÉGRAL*

Séance publique de commission

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

Mardi 26 septembre 2023

*Application de l'article 162 du règlement

SOMMAIRE

Ouverture de la séance.....1

Organisation des travaux.....1

Examen de l'arriéré.....1

Auditions.....1

Rapport final d'Idea Consult relatif à l'évaluation du dispositif des titres-services wallons pour la période 2018-2020.....1

Audition de M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai

Intervenants : M. le Président, M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai.....1

Audition de M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services

Intervenants : M. le Président, M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services.....4

Échange de vues

Intervenants : M. le Président, Mme Bernard, M. Sahli, Mme Laffut, MM. de Lamotte, Disabato, M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services, M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai.....8

Projets et propositions.....17

Projet de décret relatif aux instances de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles et portant modification du Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1428 (2022-2023) N° 1).....17

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : M. le Président, M. Sahli.....17

Exposé de Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes

Intervenants : M. le Président, 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.....18

Discussion générale

Intervenants : M. le Président, Mme Vandorpe, M. Heyvaert, Mmes Roberty, Durenne, 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.....18

Examen et vote des articles

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.....23

Vote sur l'ensemble.....24

Confiance au président et au rapporteur.....24

Projet de décret introduisant des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel dans le cadre des programmes de médecine préventive dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1432 (2022-2023) N° 1 et 1bis).....24

Désignation d'un rapporteur

Intervenants : M. le Président, M. Sahli.....25

Exposé de Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes

Intervenants : M. le Président, 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

Discussion générale

Intervenants : M. le Président, Mmes Vandorpe, Roberty, Sobry, Bernard, 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.....25

Examen et vote des articles.....30

Vote sur l'ensemble.....30

Confiance au président et au rapporteur.....30

Pétition pour la création de centres spécialisés dans la prise en charge des enfants harcelés et de leurs familles.....30

Reprise de la séance.....31

Interpellations et questions orales.....31

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 formation pour répondre à la pénurie de chauffeurs et chauffeuses de bus » ;

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'évaluation des missions du FOREm »

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 « les propos de la directrice d'Agoria sur la refonte des formations » ;

Intervenants : M. le Président, MM. Disabato, de Lamotte, 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.....31

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 « l'état d'avancement des territoires zéro chômeur de longue durée (TZCLD) »

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.....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 « la nécessité de renforcer les moyens des CPAS pour mettre en œuvre le projet de réforme des dispositifs articles 60 et 61 de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976 »

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.....36

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 « l'avenir du financement des structures d'accompagnement à l'autocréation d'emploi (SAACE) »

Intervenants : M. le Président, M. Agache, 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.....37

Question orale de Mme Laffut 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 structurel du mentorat pour les demandeurs d'emploi »

Intervenants : M. le Président, Mme Laffut, 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. Maroy 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 blocage des subsides en infrastructures et son impact sur les projets d'agrandissement des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS) wallonnes » ;

Question orale de M. Janssen 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 refus de subvention au CPAS de Waterloo pour la création de 25 lits supplémentaires »

Intervenants : M. le Président, MM. Maroy, Janssen, 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.....40

Question orale de Mme Laffut 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 financement du métier d'assistant de pratique »

Intervenants : M. le Président, Mme Laffut, 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.....42

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 « la revalorisation de la salle de consommation à moindre risque de la Ville de Liège » ;

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 salles de consommation à moindre risque »

Intervenants : M. le Président, MM. de Lamotte, 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.....43

Question orale de Mme Vandorpe 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'accès au site web du Conseil consultatif wallon des personnes porteuses d'un handicap »

Intervenants : M. le Président, Mme Vandorpe, 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.....46

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.....46

Question orale de Mme Roberty 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 prise en charge et l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer »

Intervenants : M. le Président, Mme Roberty, 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.....47

Question orale de Mme Grovonius 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 mise en œuvre des mesures en lien avec le plan Alcool »

Intervenants : M. le Président, Mme Grovonius, 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.....48

Question orale de M. Tzanetatos 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 programme flamand d'intégration destiné aux primoarrivants »

Intervenants : M. le Président, M. Tzanetatos, 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.....49

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 « l'ASBL « Bras dessus Bras dessous » » ;

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 soutien à l'ASBL « Bras dessus Bras dessous » »

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.....50

Question orale de Mme Vandorpe 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 bilan du Gouvernement en matière d'aides aux familles monoparentales »

Intervenants : M. le Président, Mme Vandorpe, 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.....52

Question orale de M. Di Mattia 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'accessibilité des commerces pour les personnes porteuses d'un handicap et l'exemple louviérois »

Intervenants : M. le Président, M. Di Mattia, 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.....54

Organisation des travaux (Suite).....55

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites.....55

Interpellations et questions orales retirées.....55

Liste des intervenants.....56

Abréviations courantes.....57

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 10 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.

AUDITIONS

RAPPORT FINAL D'IDEA CONSULT RELATIF À L'ÉVALUATION DU DISPOSITIF DES TITRES-SERVICES WALLONS POUR LA PÉRIODE 2018-2020

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les auditions sur le rapport final d'Idea Consult relatif à l'évaluation du dispositif des titres-services wallons pour la période 2018-2020.

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

Audition de M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai

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

M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai. – Bonjour à tous, merci de nous avoir invités en tant qu'organisation syndicale. Comme vous l'avez entendu, je ne suis pas un national de la CSC : je suis un permanent, donc je suis sur le terrain. Je m'occupe directement des entreprises et je suis en contact avec les délégués. De ce fait, mon expertise n'est pas une expertise éloignée, générale, impliquant une série de thématiques qui peuvent être parfois plus pointues sur base d'études, et cetera. Je viens vers vous avec mes tripes du terrain. J'espère que cela vous conviendra.

On revient sur la création du titre-service avec quelques objectifs ; je pense que vous les connaissez. Il y a la lutte contre le travail au noir, la création d'emplois de proximité pour des personnes étant, à l'origine, éloignées de l'emploi, la création d'emplois de qualité qui peuvent être un tremplin vers un autre type d'emploi. Ces objectifs, à mon sens, sont importants. Il y a également l'objectif de la conciliation vie privée-vie professionnelle pour les clients et usagers, mais ce n'est pas l'objet de mon exposé aujourd'hui.

La situation actuelle du secteur, au niveau des employeurs, est la suivante : nous constatons un développement de grosses entreprises. Une dizaine de groupes commerciaux détiennent la moitié du secteur. Cette donne a changé ces dernières années ; ce n'était pas le cas auparavant.

Par contre, particulièrement en Wallonie – c'est moins le cas en Flandre –, nous avons encore beaucoup de petites structures avec une cinquantaine ou une centaine de travailleurs. Cela existe encore et cette particularité du secteur nous semble importante.

Au niveau des travailleurs, cela concerne 150 000 travailleurs en Belgique, environ 98 % de femmes, 90 % de personnes travaillant à temps partiel. La moyenne est de 24 heures par semaine avec un salaire horaire maximum de 13,91 euros, ce qui représente un salaire net, pour une personne travaillant 24 heures par semaine, de 1 350 euros. Cette donnée est extrêmement importante.

Soixante et un pour cent des travailleurs ont des enfants et 14 % sont des personnes isolées avec enfants. La caractéristique première du travailleur titres-services est qu'il est une femme à faibles revenus avec enfants. Pour rappel, mais vous le savez encore mieux que moi, le secteur est à 70 % subsidié.

Je voulais faire un point sur ce que le secteur des titres-services a réussi, car, à mon estime, c'est un bon projet et il faut le mettre en lumière. La première réussite est la sortie du travail ménager du travail au noir. C'est le premier objectif. C'est aussi la création d'un emploi pour 150 000 personnes, avec les droits et obligations qui s'ensuivent, comme la sécurité sociale et la fin du chômage. Je pense que l'on doit rester dans cet objectif. C'est également la création d'un emploi permettant la conciliation vie privée-vie professionnelle pour ce public féminin avec enfants.

À quel prix ? C'est un emploi relativement local, même si c'est à nuancer, et il y a une relation de confiance avec le client. C'est également un point important dans le secteur des titres-services.

Par contre, il y a également des échecs de cette mesure titres-services. Le premier échec est que ce n'est pas un emploi correctement rémunéré. Une part importante du secteur est sous le seuil ou juste au-dessus du seuil de pauvreté qui est de 1 366 euros pour une personne seule. Avec les 24 heures par semaine en moyenne, nous n'y sommes pas. C'est la réalité du terrain.

Sans conjoint, il est très difficile de boucler ses fins de mois. Des chiffres ont été réalisés sur base d'une analyse : 43 % des aides-ménagères repoussent une visite médicale ou l'achat de médicaments, étant donné les difficultés financières auxquelles elles sont confrontées.

Le deuxième échec est l'emploi en bonne santé. Nous constatons des risques pour la santé, physique ou psychologique, avec des troubles musculosquelettiques, l'irritation de la peau et des voies respiratoires, au vu des produits dangereux. Sur l'aspect psychologique, c'est plutôt l'isolement lié au type d'emploi.

Les risques de problèmes de santé sont élevés et sont 35 fois supérieurs au reste de la population pour les risques musculosquelettiques. Il y a 260 % de risques de maladie de longue durée en plus dans les cinq premières années dans le secteur des titres-services.

Le harcèlement sexuel concerne également un travailleur sur cinq. Trop peu de solutions sont apportées par les employeurs. Une analyse de l'inspection, dont vous avez déjà eu l'écho, en fait une part importante.

Un retour que nous avons régulièrement des travailleurs concerne la reconnaissance du métier pénible. En sachant très bien que cette reconnaissance n'a pas énormément d'impact, elle est importante pour eux du point de vue psychologique.

Nous constatons également un problème de stabilité de l'emploi dans le temps, cela a été dit par des organisations patronales. Beaucoup de travailleurs quittent le secteur, souvent pour raisons médicales. Cependant, il y a beaucoup d'emplois vacants non pourvus. Cela pose la question de la rétention et du développement du secteur des titres-services.

Le titre-service n'a pas réussi non plus à être un emploi tremplin. Il y a très peu de sorties positives du secteur – il faut en faire le constat –, encore moins à l'initiative des entreprises.

Enfin, le titre-service n'a pas réussi à être un emploi valorisé. L'image est encore souvent très négative, même si – je me mets une petite fleur à mon chapeau –, avec les campagnes syndicales menées en front commun, on essaie de valoriser l'image vers les clients.

Sur les différentes campagnes que l'on a menées, l'impact sur la population est généralement très positif, et le retour respectueux, même si l'image générale est plutôt compliquée. En gros, ce n'est pas un boulot dont on rêve et que l'on a envie de faire passer à nos enfants.

Quel avenir y a-t-il pour le secteur ? Quelles pistes envisageons-nous ? Premièrement, c'est l'augmentation du revenu. Je pense que vous l'avez bien compris, cette augmentation est urgente.

Je vous le rappelle, nous avons un revenu horaire de 13,91 euros maximum contre 15,6550 euros dans le nettoyage, et ce, pour une tâche globalement identique.

La revendication que nous avons est qu'il faut au minimum 1 euro en plus que l'indexation pour arriver à un revenu relativement correct. Il faut se rendre compte que le travail à temps plein est presque inaccessible dans le secteur. Nous avons plusieurs demandes : réduire la norme du travail à temps plein ou valoriser le déplacement interclients comme étant un vrai temps de travail. La travailleuse qui va d'un client de l'avant-midi vers un client de l'après-midi est toujours sous l'autorité de son employeur. Une rémunération pour le temps de travail est prévue, mais elle ne représente absolument pas la réalité.

Nous demandons, toujours dans l'augmentation du revenu, un meilleur remboursement des frais, que ce soit les frais de déplacement, de parking, de téléphone, bref, tous les frais encourus par un travailleur. C'est une normalité dans les autres secteurs, mais ne l'est visiblement pas dans le secteur des titres-services.

Enfin, nous demandons une redéfinition du travail local, avec une limitation des déplacements. C'est surtout une problématique en cas de remplacement. Avec les clients fixes, souvent cela se passe assez bien. D'ailleurs, les aides-ménagères refusent souvent de changer de client, même pour une raison de proximité. En cas de remplacement de client, la thématique est beaucoup plus compliquée.

Notre deuxième revendication concerne l'augmentation de la sécurité et du bien-être des travailleurs. Nous demandons au minimum le respect des normes existantes. Le rapport de l'inspection a bien fait état d'une difficulté à ce niveau.

Je tiens à rappeler – M. Dupanloup le fera mieux que moi – que, pour nous, le rapport de l'inspection n'était pas une surprise ; son ampleur peut-être, mais pas le fond. Cela fait des années qu'en tant qu'organisation syndicale, nous le signalons à tous les échelons, particulièrement au niveau sectoriel. Faire semblant que cela nous tombe dessus serait faire preuve de mauvaise foi.

Nous demandons la mise en place d'un service de prévention sectoriel et un minimum sectoriel contraignant, idéalement par la concertation, mais nous nous rendons bien compte que c'est compliqué, sinon par voie politique, sur toute une série de sujets concernant la santé avec la visite médicale, le contrôle du lieu de travail, un matériel minimum ergonomique pour les travailleurs, l'interdiction de produits dangereux, et cetera.

Le troisième point sur l'avenir du secteur concerne la formation et le développement du travailleur. Certains employeurs disent que c'est impossible, car trop coûteux. Hier encore, j'étais dans une entreprise à taille modeste de 38 travailleurs avec des revenus limités. Cette dernière organise des formations pour l'ensemble de ses travailleurs, respecte le minimum neuf heures en équivalent temps plein, voire plus. Selon les chiffres qui nous ont encore été présentés hier, oui, cela a un coût, 100 euros par travailleur, mais c'est assumé par l'entreprise, car celle-ci souhaite développer les compétences de ses travailleurs. Des possibilités, il y en a. Si une petite entreprise de 38 travailleurs sait le faire, une entreprise de plusieurs centaines, voire des milliers de travailleurs, sait également le mettre en place.

Nous souhaitons la mise en place de la norme minimale de formation à cinq jours annuels, avec un contrôle du respect de ces normes. Nous insistons sur l'individualisation de ces droits pour répondre au mieux aux besoins de chacun et garantir la formation pour tous. Nous avons trop souvent constaté que, quand nous collectivisons la formation, le résultat est que certains travailleurs captent la majorité des formations et certains sont laissés sur le côté.

Nous souhaitons que les formations à proposer aient un caractère multiple. D'abord, les compétences dans le cadre du travail, l'ergonomie, le contact client, les produits toxiques, les techniques de nettoyage. Généralement, on retrouve encore cela régulièrement dans les entreprises. Nous demandons également le développement de compétences génériques. Les langues, par exemple, pour les migrants, mais aussi pour les francophones travaillant en Flandre ; nous en avons dans notre secteur. Je viens de la région de Tournai. Nous avons une longue frontière linguistique. Beaucoup de travailleurs francophones vont chez les clients néerlandophones. Dans les formations génériques, il y a également la formation à la législation sociale, un rappel minimum de ce que sont leurs droits. Les droits dans le secteur, c'est compliqué à faire respecter. Si les travailleurs pouvaient avoir une base, ce serait bien pour qu'ils puissent se défendre et connaître le minimum par rapport à leur réglementation.

Nous demandons le développement de formations pour compétences tremplins, donc des formations pour sortir du secteur. Au minimum, nous demandons que les entreprises facilitent l'accès à ces formations. Trop souvent, des travailleurs souhaitent entreprendre ce genre de formation, mais les employeurs, dans la pratique, le rendent impossible en refusant d'aménager les horaires. Par exemple, récemment, j'ai reçu une travailleuse qui voulait faire des études d'éducateur. Cela veut dire qu'il y a des stages obligatoires et l'entreprise refusait d'adapter les horaires le temps des stages, alors que la travailleuse souhaitait concilier son horaire, mais l'employeur mettait un veto. Cela rend très compliquées les sorties positives.

Ensuite, nous souhaitons améliorer dans le secteur le développement de l'encadrement. La personne de contact dans les entreprises est souvent un consultant, surtout dans les grosses entreprises avec plusieurs centaines de travailleurs. Nous voyons que, pour des économies d'argent, les consultants sont souvent de plus en plus éloignés, on développe des systèmes d'envoi de titres par papier, on fait des consultations en visioconférence. Non. Le titre-service est déjà un emploi isolé ; en tant que tel, un contact minimum est extrêmement important.

Nous demandons qu'il y ait un suivi au domicile du client ; c'est un lieu de travail. Il faut un contact de mise en route, un contrôle de la maison avant la prestation et à toute modification des prestations.

Nous demandons également le développement du coaching qui existe déjà au niveau sectoriel et l'élargissement des compétences des coaches avec un vrai statut d'employé afin qu'elles soient enfin respectées.

Par contre, nous demandons de garder les points forts de ces coaches, à savoir des travailleurs de plus de 45 ans issus du secteur et non pas des employés qui viennent de l'externe pour donner leurs bonnes petites leçons aux travailleuses.

Nous demandons également que les subventions soient graduées. Nous demandons une subvention de base proportionnelle au nombre de titres-services, comme cela se fait actuellement, afin que l'activité soit viable. Cependant, si des subventions complémentaires doivent être accordées, nous demandons qu'elles soient accordées sur la base du respect de conditions complémentaires : un encadrement suffisant, des formations, une vraie politique de prévention, la mise à l'emploi de groupes cibles, et cetera.

Enfin, nous demandons de recadrer et de contrôler l'usage des fonds publics en interdisant la distribution de dividendes et en limitant l'éloignement de l'encadrement pour favoriser un emploi local. Garder au maximum un tissu de petites entreprises est beaucoup plus intéressant dans le secteur des titres-services que de créer des méga-acteurs qui ne visent que le profit.

J'ai suivi les travaux des auditions précédentes et j'ai quelques remarques à formuler.

Un député a relevé quatre fois plus de congés sans solde dans le secteur par rapport aux autres. Une réponse a été donnée en disant que c'était pour retourner au pays. Cela arrive comme dans d'autres secteurs. Je m'occupe, en plus des titres-services, de l'industrie alimentaire. Dans la région, nous avons beaucoup de travailleurs d'origine étrangère. Oui, des congés supplémentaires sont pris pour retourner au pays, mais l'explosion dans les titres-services, ce n'est pas cela. L'explosion dans les titres-services, c'est d'abord à cause des abus des employeurs en cas d'annulation d'un client ou de maladie. Le public précarisé des titres-services n'ose pas dire non. Le non-respect de ces règles nécessite également la mise en place de formations sur les droits.

La deuxième raison principale de ces congés sans solde, c'est que les travailleuses des titres-services sont des mères, en partie célibataires, dépendantes des aléas concernant leurs enfants. Quand un enfant est malade, quand il y a une conférence pédagogique à l'école, une absence quelconque, elles doivent gérer. Étant donné le nombre de jours de congé dans le secteur, ce n'est pas évident.

Le résultat de ces congés sans solde, c'est moins de revenus et plus de précarité.

Une organisation patronale a fait remarquer qu'il y a de l'emploi disponible pour les aides-ménagères qui souhaitent augmenter leurs contrats. Je tiens à préciser que, dans la pratique, c'est rarement le cas. Oui, c'est vrai, il y a des listes d'attente de clients, mais les entreprises préfèrent souvent embaucher d'autres travailleurs parce qu'elles préfèrent de la flexibilité.

J'ai encore des entreprises sur mon territoire qui limitent le nombre d'heures de leurs travailleurs à 25 heures par semaine. Donner plus d'heures, c'est impossible. Les employeurs mettent trop de freins ou des avenants à durée déterminée. Ainsi, quand l'avenant se termine, on en revient à la petite sécurité avec le contrat limité. Qui paie les pots cassés ? Le travailleur.

Lors des dernières auditions, il y a eu une demande d'augmenter le titre-service de 5 euros. Pour être clair, je ne veux pas de cela – vous l'avez bien compris par rapport aux réactions syndicales que vous avez lues dans la presse – et encore moins avec 1 euro pour les travailleurs et 4 euros dans la poche des entreprises. Si vous voulez le retour du travail au noir, validez cette mesure.

Nous demandons de ne pas déréguler et de ne pas permettre de bafouer les règles existantes. Certaines entreprises sont devenues spécialistes. Pourtant, des contrôles sont assez simples :

- la vérification du nombre de sorties de commun accord, car, dans les certaines entreprises, les chiffres plafonnent ;
- la transformation de certificats médicaux en absences autorisées ou en chômage ;
- les congés obligatoires imposés par l'entreprise alors qu'il n'y a pas de vacances annuelles placées de façon conventionnelle.

Ce sont des points problématiques. Les règles sont importantes ; il faut les faire respecter.

J'en arrive à mes conclusions. La première chose est qu'il s'agit d'un très bon dispositif à conserver et à améliorer. Les travailleuses, en majorité, sont contentes de travailler dans ce secteur, même si elles espèrent une amélioration de leurs conditions de travail, la reconnaissance de leur travail en « métiers pénibles », et qu'elles espèrent être en bonne santé à la fin de leur carrière.

Aujourd'hui, nous devons faire le constat d'un échec de la concertation sociale. Certaines organisations patronales visent avant tout le profit au détriment de la viabilité du secteur et du respect des travailleurs. Nous sommes soulagés qu'il y ait une intervention politique, particulièrement en Région wallonne. À nos yeux, la note faite par la ministre va dans la bonne direction. Nous souhaitons aller plus loin, vous l'avez entendu avec mes différentes demandes, si nous voulons un secteur respectueux des travailleurs.

La dernière chose est que la CSC, avec toute une série d'organisations telles que le Réseau wallon de la lutte contre la pauvreté, la FEMA, le forum Bruxelles contre les inégalités, a produit une note. Si vous souhaitez cette note – sur laquelle se base partiellement mon intervention –, elle est à votre disposition.

Audition de M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services

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

M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services. – Mesdames et Messieurs les Députés, Monsieur le Président, Madame la Ministre, c'est un plaisir de venir prendre la parole ici et expliquer la situation des aides-ménagères, puisque vous en entendez parler aujourd'hui et presque tous les jours depuis des années. Nous nous sommes organisés avec Olivier Buyse qui avait une partie dite de « terrain », tandis que je traite d'autres dossiers plus larges et d'ordre législatif.

De prime abord, à propos du rapport Idea Consult – ce qui nous amène à nous rencontrer – la première chose est que j'ai fait une sélection de plusieurs points ; ce qui signifie que c'est arbitraire.

Le premier, c'est qu'il s'agit du premier rapport pour nous qui prend en compte la parole des aides-ménagères. C'est un élément important. Ce rapport

reflète la réalité du terrain. Est-il obsolète, vu que nous parlons des années 2018 et 2020 ? On peut se poser la question, mais selon nous, il ne l'est pas. Il fait une photographie à un moment donné, mais la réalité aujourd'hui est pire pour les travailleurs que ce que vous renvoie ce rapport.

Un autre élément me paraissait important de relever celui de la décroissance du nombre d'entreprises wallonnes depuis 2018. Une des recommandations, la revendication première des organisations syndicales, est d'organiser une visite médicale annuelle pour chaque aide-ménagère afin que les risques pour la santé mentale et physique soient pris en compte, mais également pour la pénibilité future en fin de carrière.

Il est également important de relever l'absence de recommandations dans ce rapport indiquant que l'argent public doit rester dans le système. Je reviendrai sur ce point.

Voici une image qui veut déjà dire beaucoup. Une aide-ménagère, c'est cela. Il s'agit d'une caricature, ce n'est pas péjoratif. C'est le dessin de l'aide-ménagère qui, aujourd'hui, doit changer d'outil, de produit, d'un client à un autre. Vous constatez les troubles musculosquelettiques marqués en rouge et vous voyez à ses yeux qu'elle est très fatiguée. Cela montre l'état d'une aide-ménagère aujourd'hui.

Quels sont les besoins et la situation ? Sans équivoque, nous pouvons dire que l'amélioration du bien-être et de la santé des aides-ménagères est une priorité. La santé, nous n'en avons qu'une et elle n'a pas de prix. Nos principales demandes tendent à ce que les pouvoirs subsidiants permettent la faisabilité du travail et garantisse la santé, qu'il existe une surveillance préalable et périodique de la santé par les médecins du travail, une visite médicale, mais aussi une réglementation portant sur des produits sûrs et non nocifs. Aujourd'hui, les produits utilisés les aides-ménagères changent de client en client et sont des normes européennes qui sont données pour une personne d'un certain âge, qui les utilise probablement une ou deux fois par semaine. Certaines d'entre elles utilisent cela près de huit heures par jour. Ce sont des normes importantes.

M. Buyse l'a dit, la campagne sur l'inspection du bien-être en 2022 est, pour nous, la traduction de ce que les aides-ménagères nous disent en période covid. Nous avions sorti un livre intitulé *Paroles d'aides-ménagères, le livre noir des aides-ménagères*, et la campagne est venue de là et elle explique la réalité des travailleuses. Cela fait neuf mois, contrairement à ce que l'on vous a dit : « Non, on ne demande pas le retrait immédiat de toutes les entreprises ». Dans d'autres fonctions, j'exerce également la présidence de la Commission d'agrément des entreprises de titres-services en Wallonie. Ce ne sont pas du tout les discussions que nous y avons. La demande, c'est lorsque des entreprises sont reconnues fautives, on ne continue plus avec des gens qui ne respectent pas le bien-être de leurs travailleurs.

C'est peut-être le secteur qui a été le plus étudié ces dernières années. Entre 2018 et 2022, sept études scientifiques ont été menées :

- une par Idea Consult sur la faisabilité et la maniabilité du secteur ;
- une par le SERV, du côté néerlandophone sur la faisabilité, où l'on explique qu'il y a peu d'opportunités d'apprentissage dans le secteur ;
- une étude très importante, à l'initiative de l'INAMI, menée par DULBEA avec les chercheurs Leduc et Tojerow, démontre clairement qu'il existe 35 fois plus de probabilités de souffrir de troubles musculosquelettiques dans le secteur des titres-services, et que travailler dans le secteur augmente de 260 % le risque de tomber en invalidité. En conclusion, ces aides-ménagères sortent du chômage pour retomber sur l'assurance maladie ;
- d'autres analyses sur les risques psychosociaux et les troubles musculosquelettiques organisées par Citéa et l'ULB ; toutes ces études sont en ligne ;
- la VUB a réalisé une étude sur le travail précaire en Belgique, dont il ressort que le secteur des titres-services figure parmi les secteurs les plus précaires du pays ;
- une étude, toujours aujourd'hui en perpétuelle évolution, très importante pour nous, sur les produits de nettoyage au niveau de la KUL, sur les risques accrus d'asthme, de maladies respiratoires et d'autres affections de la peau pour les aides-ménagères ;
- la dernière, au niveau européen, même l'Agence d'information au niveau de l'Union européenne en matière de sécurité et de santé revient avec ces données et ces éléments.

Malheureusement, nous devons constater que nous faisons face à des membres d'une fédération patronale – je ne pense pas que ce soit une fédération patronale d'elle-même – qui, clairement, ne prennent pas cela en compte. Cela fait neuf mois que ces gens nient la réalité et ces études.

Malgré des études scientifiques et un rapport de l'inspection, on en est toujours là. Madame la Ministre, vous connaissez la situation que nous avons rencontrée en période covid : pour avoir un rapport de la situation des aides-ménagères en période covid, cela a été la croix et la bannière. À titre d'exemple, il a fallu pas moins de six lettres du ministre fédéral de l'Emploi pour que les employeurs se décident enfin à discuter d'un guide de protection des travailleurs en période covid dans le secteur des titres-services.

On l'a déjà évoqué, mais le taux d'invalidité dans ce secteur – chiffres de 2022 –, c'est 30 % des entrées en

invalidité. Un employeur sur cinq qui déclare des travailleurs qui entrent en invalidité est une entreprise de titres-services. Il y a 8,8 fois plus d'invalidités dans ce secteur que dans celui de la construction, et 13,3 fois plus d'invalidités que dans celui du nettoyage traditionnel, c'est-à-dire la commission paritaire 121.

Il y a beaucoup d'absentéisme : 26 % en moyenne, et dans certaines régions comme le Hainaut, 30 %. Il y a un lien de causalité que l'on ne peut pas nier avec les situations de précarité. Les heures d'incapacité longue durée sont en hausse. Pour vous donner un exemple, dans ce secteur, il y a plus de mi-temps médicaux que dans celui de la construction. Ces chiffres proviennent des services externes de prévention.

M. Buyse en a parlé et je me permets d'y revenir, car j'étais aussi scandalisé, puis je me dis que l'on a l'habitude d'entendre ce type de propos, concernant le fait que les aides-ménagères retourneraient au pays. C'est un peu paradoxal puisque dans le tableau qui existe et fourni par le ministre fédéral de l'Emploi, quatre fois plus d'aides-ménagères ayant des absences autorisées dans le secteur. Si c'était le fait de vouloir prendre des congés ou de rentrer au pays, sont-elles toutes mariées avec des Belges qui restent ici ou rentrent-elles seules au pays ? Vu la grille d'évaluation entre les travailleurs d'autres secteurs – puisque 97 % de femmes dans ce secteur et 3 % d'hommes –, cela voudrait-il dire que les hommes ne rentrent pas, puisque notre tableau évoluerait de la même manière ? Non, ce n'est pas du tout le problème.

Les vrais problèmes sont, car, aujourd'hui, vous avez affaire à un public précarisé et précaire, des gens qui ont difficile au niveau de langage et même des études. Parfois, écrire pose problème chez les clients et dans la relation. Vous imaginez quand on vous demande de changer de client, c'est encore plus compliqué. On vous change vos habitudes, vous devez peut-être prendre un autre bus, une autre route.

Dans les entreprises d'insertion, on a réussi, avec les collègues de la CSC, à mettre en place des mécanismes où l'on prépare et où l'on aide le travailleur en lui disant : tu vas aller là-bas, voilà le trajet, les bus que tu dois emprunter. On accompagne la personne. Dans les entreprises commerciales, ce n'est pas le cas : vous êtes un numéro. N'oubliez pas que l'on a affaire à des agences d'intérim et que la plupart des personnes dites accompagnatrices se trouvent dans des agences d'intérim où les employés doivent aussi faire de l'intérim. On vous téléphone pour demander : es-tu disponible ? Sais-tu y aller ou non ? C'est la vraie explication sur l'évolution du taux d'absentéisme.

Je vais vous montrer un dessin qui, je ne doute pas, fera réagir, mais c'est pour montrer la réalité. C'est une campagne que l'on a menée avec M. Buyse. Il vous a dit que nous menions des campagnes en commun. J'ai pris la liberté, après le dessin qui va apparaître, de vous expliquer les cas. J'ai pris quatre cas qui regroupent à peu près l'ensemble des travailleurs en Wallonie et de ce que l'on fait avec l'argent public. Je vais vous expliquer cas par cas, parce que, pour nous, l'argent public doit servir aux aides-ménagères. Il est hors de question qu'il continue à partir chez des actionnaires. J'ai bien mis « anomalie » parce que je n'ai pas dit que tout était totalement illégal, puisque l'ingénierie sociale et fiscale aujourd'hui le permet. Doit-on voir cela dans le secteur des titres-services, subsidié à 70 % avec de l'argent public ?

Mon premier exemple, c'est un groupe. Je n'ai pas cité de nom et je n'en citerai pas ; forcément, il y a des organigrammes que vous ne verrez pas, mais je vais vous montrer des éléments. Je ne veux pas citer le nom des entreprises, mais dans la structure présente, très complexe, ce groupe a plusieurs entreprises de titres-services sous le même nom. Il dispose de plusieurs filiales actionnaires l'une de l'autre avec des membres de la famille. Ce groupe fait également des systèmes de prêts à ses filiales et a des filiales satellites. Il y a, par exemple, des entreprises qui sont des immobilières, des producteurs de gaz, des actives en France ou au Luxembourg, dans les loisirs. La particularité, dans ces entreprises actionnaires, nous retrouvons des membres de la famille ; celles-ci se portent généralement très mal. Quand le prix arrive quelques mois après, comme par hasard, l'entreprise est en faillite. L'argent ne revient jamais dans l'entreprise de titres-services.

Le deuxième exemple, ce sont des entreprises dont la rentabilité au départ est suffisante, mais l'utilisation des moyens est utilisée à d'autres fins, notamment le rachat d'entreprises. Pas de chance pour cette grande entreprise en Wallonie, elle ne fait que de mauvais coups, dans le sens où ce qu'elle rachète, c'est parfois à des prix plus qu'exorbitants. Pour être positionnée, par exemple, sur Bruxelles, en 2019, cette entreprise a racheté une autre entreprise pour s'implanter sur le marché bruxellois à 2 000 euros par tête d'aide-ménagère. J'utilise le terme « tête d'aide-ménagère » exprès pour vous choquer, parce que cela me choque.

Aujourd'hui, les entreprises rachètent, en équivalent temps plein, mais on utilise aussi, quand on veut se positionner, ce genre de pratiques en « tête d'aide-ménagère ».

L'histoire, c'est quoi ? On a des investissements en *goodwill*, des amortissements incorporels. On fait baisser le résultat des entreprises. Forcément, cela a un effet sur la rentabilité.

L'entreprise suivante est une des plus grandes entreprises. M. Buyse vous a parlé de mastodonte ; en voilà un qui a très peu d'activité intérim, où chaque entreprise est actionnaire l'une dans l'autre et où l'on a un centre de compétences géré par le directeur. Il y a une entreprise en dessous de celle-là, liée à une immobilière, et l'on fait tourner l'argent dans cette

entreprise. C'est un peu la situation. Cette même entreprise – là, il m'a fallu deux *slides* –, comment s'en sort-elle ? Avec de l'ingénierie sociale, de l'ingénierie fiscale, avec de fausses réductions de cotisations, par exemple, avec des transferts de travailleurs d'entité en entité. Si j'ai des travailleurs à temps plein et des travailleurs à temps partiel, si je transfère tous les travailleurs à temps partiel dans une structure, vu que je travaille sur des catégories de travailleurs, je vais bénéficier de réductions de cotisations. S'ils sont à temps plein, j'ai deux situations différentes. Par exemple, la manière dont je dois péréquater les salaires fait que je ne peux pas le faire si j'ai des temps pleins dedans. On transfère des travailleurs d'un côté à l'autre.

Je vais passer au quatrième exemple, mais sans oublier un élément. Ici, une entreprise a une structure faîtière et a, en Wallonie, huit entreprises du même nom et deux entreprises à un autre nom. Dans tous les cas, elles sont liées. En 2022, on arrive encore à distribuer plusieurs millions d'euros de dividendes, alors que la moitié des entreprises sont virtuellement en faillite et dont les réviseurs d'entreprises refusent aujourd'hui de signer les comptes de l'entreprise. C'est ce qui s'est passé. Ici, on est à plusieurs millions. Depuis 2018, à peu près entre 150 000 et 300 000 euros par an sont distribués, plus les 3 millions d'euros qui viennent d'être distribués maintenant. Ce type de structures, il y en a beaucoup.

J'ai pris l'exemple d'une entreprise wallonne, mais il y a également une entreprise flamande qui travaille de la même manière, a distribué, en 2021, 6 millions d'euros de dividendes, une espèce d'actionnariat que je vous ai expliqué avant avec cette boîte de consultance où vous retrouvez, par exemple, BNP Paribas Equity, un fonds qui est actionnaire d'une entreprise de titres-services. Personnellement, cette situation m'interpelle. En 2020, en période covid, les entreprises du secteur commercial ont versé 30 millions d'euros de dividendes aux actionnaires, soit 64 % des bénéfices réalisés par les entreprises commerciales ; ceux-ci ont été distribués en période covid en 2020. On a fait un petit calcul en brut. Si je divise les montants par le nombre d'aides-ménagères, cela représente une rémunération de 200 euros par aide-ménagère. Je rappelle qu'en 2020, ces dames étaient dans la rue parce qu'avec les prix, la situation n'était plus vivable pour elles.

Sur base des chiffres de notre service d'études – nous avons la chance d'avoir les comptes 2022, je m'aperçois que ce n'est pas le cas de tout le monde –, sur 300 entreprises correspondant à 68 000 équivalents temps plein, on a aujourd'hui un résultat net d'exploitation équivalent aux trois dernières années et qui affiche un taux de rentabilité de 7 % toujours d'application au niveau du secteur. Que peut-on dire sur 2022 ? Aujourd'hui, 20 % des entreprises continuent à payer des dividendes plus élevés en 2022 qu'en 2021.

Un tiers des entreprises connaît des difficultés financières, mais un tiers des entreprises engrange de gros bénéfices. Quand je vous dis qu'un tiers ont des difficultés, n'oubliez pas ce que je vous ai expliqué avant sur le fait que ces entreprises, virtuellement, se retrouvent en difficulté. Si l'on ne distribue pas d'argent ou si la politique de l'entreprise n'est pas de racheter, on a de l'argent, on est rentable et l'on peut remplir les objectifs du système de titres-services.

Il faut bien se rendre compte que ces très grandes entreprises et ces grandes entreprises ayant cette politique de développement aujourd'hui n'ont pas intérêt à avoir une concertation sociale dans le secteur qui fonctionne et des aides-ménagères avec un salaire et un encadrement décents et des conditions de travail décentes. En faisant cela, ces grandes entreprises peuvent en effet racheter les petites et les moyennes ; l'argent public sert à autre chose.

Les frais aux clients sont également un débat. Je vous ai dit que j'ai arbitrairement choisi les sujets que je voulais vous présenter. On annonce que cela a servi aux aides-ménagères. Avec mon collègue, davantage présent sur le terrain que je ne le suis, nous avons réalisé à la FGTB un sondage auprès de nos permanents : moins d'une entreprise sur trois qui a annoncé rétribuer les aides-ménagères a donné quelque chose aux travailleurs. Pourtant, tous les clients ou la plupart des clients – 80 % des clients aujourd'hui paient des frais dans les entreprises – ont reçu un petit mot indiquant que cela irait à leur aide-ménagère. Nous pouvons vous affirmer, chiffres fournis à l'appui par nos permanents, que moins d'une entreprise sur trois a signé une convention pour accorder quelque chose aux travailleurs.

La nouvelle réforme en Wallonie va dans le sens que nous espérons. On sait que l'on ne peut pas tout régler. Il y a aussi des niveaux différents en matière de concertation sociale notamment, mais elle va dans le bon sens. J'ai pris un exemple, et ce sont nos camarades de la CSC qui ont réalisé l'exercice, puisque l'on est ensemble dans cette entreprise. On parle en l'occurrence d'une entreprise de plus de 4 000 personnes en Wallonie, qui demande en moyenne 10 euros par mois de frais aux clients. Elle a convoqué les délégués en disant qu'à cause de la mesure, elle ne pourra plus payer les chèques-repas. Or, nous avons démontré que le coût des abonnements correspondait à 980 000 euros, sur la base de leur bilan. Ces chiffres nous ont été fournis pour 2022. Ce ne sont pas des chiffres que l'on sort d'un PV ou autre. Rien que la hausse de 1 euro – je ne parle pas de ces clients qui sont de gros consommateurs, cela n'a pas été pris en compte, on a considéré la base –, l'entreprise gagnera encore 778 000 euros par an.

Pour nous, les moyens existent dans le secteur. Aujourd'hui, le problème du secteur des titres-services, c'est ce que l'on fait avec l'argent. Comment utilise-t-on

de l'argent public qui, à hauteur de 70 %, rémunère une heure de travail ?

J'en arrive à mes conclusions.

L'objectif premier du système des titres-services, c'est la création d'emplois de proximité et la lutte contre le travail au noir. Comme M. Buyse l'a rappelé, aujourd'hui, on a clairement un retour au travail au noir. Dans ces conditions de travail, quel est l'intérêt pour une aide-ménagère de continuer à être sous contrat de travail ? Je sais pourquoi il est important d'être sous contrat de travail : la protection sociale, la possibilité d'être en incapacité, même une prime de fin d'année. Aujourd'hui, dans l'esprit des aides-ménagères, il n'y a plus d'intérêt à être salariée dans ce secteur vu comment elles sont traitées. C'est apporter de l'aide aux familles aussi, c'est aussi cela l'objectif principal. Or, le problème est que, après 20 ans, l'argent public n'arrive toujours pas là où il doit arriver.

La priorité doit être clairement l'amélioration du bien-être et du pouvoir d'achat des aides-ménagères et un service de qualité aux utilisateurs.

Échange de vues

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

Mme Bernard (PTB). – Je voudrais chaleureusement remercier MM. Buyse et Dupanloup d'avoir répondu favorablement à l'invitation de la commission. Pour le PTB, il est important d'accueillir au Parlement des syndicalistes qui témoignent directement de la réalité des travailleurs, particulièrement ici, des travailleuses. Je voudrais vous féliciter tous les deux pour le combat et les campagnes dont vous venez de parler et que vous menez sur le terrain aux côtés des travailleuses. On a vu, notamment avec les mesures prises par le Gouvernement avant les vacances, que vous faites bouger les lignes avec les travailleuses pour améliorer leur situation.

Il y a encore beaucoup d'avancées à obtenir, certainement pour la protection de la santé des travailleuses. Vous avez cité beaucoup de chiffres. Certains me frappent un peu plus, comme le fait que les aides-ménagères sont surreprésentées parmi les travailleurs qui tombent en maladie de longue durée. On sait qu'il y a un taux d'incapacité après cinq ans beaucoup plus élevé chez les aides-ménagères que dans d'autres secteurs pourtant très durs aussi, comme celui de la construction.

Concernant les salaires, dans les titres-services, il y a une écrasante majorité de femmes, dont des femmes vivant seules avec des enfants, et les salaires actuels ne leur permettent pas de vivre dignement. C'est un frein en termes d'égalité des chances.

Dans un système organisé et financé pour 70 % par les pouvoirs publics, comme M. Dupanloup vient de le rappeler, cela doit évoluer, selon nous.

Pour le PTB, les deux priorités pour les titres-services sont, d'une part, augmenter les salaires des aides-ménagères pour les porter au moins au-dessus du seuil de pauvreté et, d'autre part, améliorer leurs conditions de travail.

Monsieur Dupanloup, vous venez d'évoquer l'esprit d'origine du dispositif des titres-services. Cela avait été rappelé lors des auditions menées avant les vacances. À l'origine, les titres-services, c'est un outil social. Le but était d'aider les ménages – que ce soit des personnes très occupées, des mamans célibataires ou des personnes âgées – à libérer du temps, mais aussi et surtout d'intégrer de façon optimale dans le monde du travail des femmes qui étaient éloignées de l'emploi formel, qui travaillaient déjà beaucoup, mais souvent au noir. Il y avait ainsi un aspect de lutte contre les inégalités.

À l'origine, ce système n'était pas du tout conçu comme une machine dont on se sert pour tirer des dividendes. Aujourd'hui, vous venez d'en faire la démonstration : de très grandes entreprises emploient des milliers de travailleuses et dégagent, sur leur dos, des millions d'euros de bénéfices, ensuite utilisent ces bénéfices pour acheter des plus petites boîtes ou verser de généreux dividendes à leurs actionnaires, le tout ou en partie grâce à de l'argent public. Pour nous, ce genre de pratique n'est pas acceptable.

Je voulais revenir sur trois aspects plus particulièrement. Un premier concerne les produits et le matériel utilisés par les aides-ménagères. L'immense majorité des entreprises ne fournit pas les produits ménagers utilisés par les travailleuses. Dans le rapport Idea Consult, il était indiqué que 82,8 % des entreprises ne le faisaient pas et n'envisageaient pas de le faire. Cela n'a probablement pas changé depuis ce rapport vu que, contrairement aux services de nettoyage industriel, le dispositif prévoit que les produits ménagers sont fournis par le client. Dans la pratique, cela signifie qu'il est très difficile de garantir que les produits fournis soient sûrs et sains. Pour répondre à ce problème, le Gouvernement a décidé d'une obligation pour les entreprises de signer avec les utilisateurs une convention fixant les caractéristiques du matériel et des produits ménagers fournis à l'aide-ménagère. C'est vraiment une bonne chose, mais on voit, dans la pratique, que ces caractéristiques ne sont pas suffisamment clairement définies et mènent encore à des malentendus et des problèmes.

Il y a aussi le fait que, dans certaines entreprises, les analyses de risque ne sont pas toujours bien réalisées. Le rapport de l'inspection fédérale l'a montré au début de cette année, cela reste un peu problématique. Dès lors, Messieurs Buyse et Dupanloup, quelle solution peut-on apporter à cela ? Pensez-vous qu'une liste

standard de substances et de matériels interdits que tous les usagers recevraient et à laquelle ils devraient se tenir serait une bonne idée ?

Par ailleurs, vous avez montré que l'argent public n'était pas toujours utilisé à bon escient. Je voudrais revenir sur la prime à la mobilité qui avait été décidée et accordée aux entreprises pendant ou après la crise covid pour que les travailleuses puissent faire face aux augmentations des prix des carburants pour leurs déplacements. Les primes ont été versées aux entreprises, et l'on apprend que, dans beaucoup de cas, cet argent n'est pas arrivé dans les poches des travailleuses qui ont dû continuer à payer elles-mêmes leurs dépenses de carburant. De quelle façon pensez-vous que l'on puisse, à l'avenir, mieux contrôler comment les entreprises utilisent l'argent qu'on leur verse pour des objectifs très précis comme celui-là ?

Un troisième aspect concerne le prix du titre-service. Federgon demande d'augmenter le tarif du titre de 5 euros ; sa représentante était venue ici en juillet et disait que c'était pour investir dans l'encadrement, la formation, pour mieux payer les travailleuses et garantir la solvabilité des entreprises. L'étude de Federgon de 2021 disait que les entreprises ne se portaient pas bien financièrement. Vous l'avez rappelé, quand on voit les chiffres de certains gros employeurs que Federgon représente, comme Daoust ou Poetsbureau, on a le sentiment que la motivation de la demande d'augmentation du titre-service est surtout d'encore rémunérer mieux les actionnaires.

Comment, à votre avis, pourrait-on ajuster le prix des titres-services pour qu'il soit à la fois payable pour les usagers, pour les clients, et suffisant pour bien rémunérer les travailleurs ? De quelle façon peut-on mieux garantir que les travailleuses aient une augmentation de leurs revenus ? Éventuellement, pourrait-on imaginer un prix du titre-service adapté aux revenus des usagers ? Je ne sais pas si vous avez déjà envisagé cette éventualité et si c'est praticable ou pas. Quel est votre avis ?

Je vous remercie encore pour votre présence aujourd'hui.

M. le Président. – Je voudrais, au nom de la commission, remercier nos deux intervenants tout aussi chaleureusement.

La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je voudrais à mon tour remercier les intervenants pour la qualité de leur exposé. Au travers de leur intervention, on a su se projeter concrètement sur le terrain, même si ce dossier, pour mon groupe et pour moi-même, est important. Nous le suivons depuis de nombreuses années. Les résultats des réformes que Mme la Ministre a portées récemment, en concertation avec les syndicats, ont la satisfaction des partenaires sociaux, surtout des syndicats.

Vous l'avez rappelé, le secteur des titres-services est un métier critique en matière de pénibilité qui a été listé par le FOREm. Il s'agit d'un métier physiquement éprouvant, où le travail à temps partiel est fortement présent et va de pair avec une moindre perspective d'évolution salariale. Il en résulte, dans ce secteur composé principalement de femmes, donc de familles monoparentales, un risque d'exposition accru à la pauvreté.

Dans ce contexte, il est nécessaire d'agir pour améliorer les conditions de travail, tant en termes de qualité que de sécurité physique ou d'emploi. Messieurs les représentants des syndicats, vous savez que, là où il était possible d'agir, la Wallonie l'a fait. Depuis sa prise de fonction, Mme la Ministre a réformé le secteur en 2021, et récemment en juillet 2023. Ce sont des avancées que vous venez de saluer dans vos différentes interventions.

Eu égard à ce que je viens d'entendre et à ce que l'on a entendu avant les vacances au travers de l'audition des autres représentants, notamment de Federgon et d'autres intervenants, comment analysez-vous les différentes réformes des titres-services ?

Pour rappel, celle de 2021 vise la meilleure qualité du travail, un encadrement plus sévère des entreprises de certains utilisateurs peu scrupuleux, avec l'objectif de protéger les travailleuses et travailleurs, et d'améliorer le bien-être des ménagères. Il y a aussi les récentes modifications apportées en juillet dernier pour l'interdiction de facturer les frais supplémentaires réclamés aux usagers titres-services à 10 euros. Le troisième point de cette réforme vise l'amélioration des conditions de travail des aides-ménagères. Ces réformes s'inscrivent-elles dans le sens des conclusions du rapport d'Idea Consult qui demandait une plus grande attention sur les pratiques de prévention et sur la reconversion des aides-ménagères dans les métiers moins pénibles ?

Comment analysez-vous la proposition de Federgon d'augmenter la valeur des titres-services à 14 euros ? La crainte de tout le monde, au travers de cette augmentation proposée par Federgon, est de revenir 20 ans en arrière – le dispositif existe depuis 20 ans –, c'est-à-dire verser un certain nombre de personnes dans le travail au noir. Au-delà de cela, ma lecture de cette proposition, c'est vraiment d'écrémer, de donner la possibilité aux gens qui ont les moyens pour utiliser ce dispositif, comme l'a rappelé M. Dupanloup, pour mettre de côté l'aide dont beaucoup de familles ont besoin.

Par ailleurs, partagez-vous l'analyse de M. Morrier, qui représente la plateforme ConcertES, concernant l'élargissement des activités des ménagères ? Pour rappel, lors de son audition, il a expliqué que, pour lui, il s'agissait d'une fausse bonne idée. Certains voulaient élargir les missions des titres-services, notamment pour

déposer des enfants à l'école, et cetera. Il disait que c'était une fausse bonne idée, car cela créerait de la confusion, des risques de dérives et que, par ailleurs, d'autres dispositifs existaient déjà, comme l'aide à domicile pour les personnes âgées ou la garde d'enfants. Partagez-vous ces craintes ?

Lors de ces dernières auditions, plusieurs intervenants ont parlé de la nécessité de réenchanter le métier d'aide-ménagère en insistant, d'une part, sur les compétences propres au métier comme la relation clientèle, l'organisation, la priorisation qui peuvent être utilisées dans d'autres métiers et, d'autre part, en développant encore la formation via le Fonds de formation titres-services qui, à ma connaissance, n'est pas suffisamment exploité et dont il convient d'optimiser l'utilisation. Si beaucoup de choses ont déjà été réalisées, notamment l'obligation de neuf heures de formation, comment pourrait-on aller plus loin en matière de formation, à la fois pour le métier en lui-même, mais aussi pour favoriser la sortie des travailleuses du dispositif ?

Enfin, par rapport à un certain nombre d'informations que M. Dupanloup a annoncées, concernant certaines entreprises, avez-vous des pistes d'action politiques sur lesquelles nous pouvons travailler ? J'aimerais avoir quelques pistes de solutions qui pourront nous aider à renforcer le dispositif législatif pour éviter tous ces abus constatés sur le terrain.

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

Mme Laffut (MR). – Ce ne sont pas les premières auditions sur le sujet. Nous avons rappelé à plusieurs occasions que nous sommes sensibles au bien-être des travailleuses. C'est un enjeu majeur dans le secteur. Nous soutenons les formations, le coaching des travailleurs, des travailleuses principalement, leur émancipation, et cetera.

Depuis les dernières auditions, un accord est intervenu. Au-delà de l'aspect purement financier, cet accord répond à toute une série de doléances que j'ai entendues aujourd'hui, notamment l'intervention des entreprises dans l'intégralité des frais, particulièrement de déplacement, que ce soit en transport en commun ou au niveau du carburant, le fait de respecter strictement les règles, et vous avez rappelé qu'une partie des entreprises ne les respectent pas toujours, notamment les visites médicales, et cetera. Des évolutions majeures sont intervenues. Il est intéressant de les souligner, au-delà de la réforme qui avait déjà eu lieu précédemment. Mon collègue vient de le rappeler.

Tout n'est pas parfait et des efforts doivent encore être réalisés. Je rappelle qu'il y a 230 000 demandeurs d'emploi en Wallonie aujourd'hui, et que le titre-service représente 50 000 travailleurs. C'est un secteur important. On parle beaucoup de cette pénibilité du travail, on aime rappeler la DPR, et donc cette possibilité d'extension vers d'autres métiers qui seraient moins exigeants. Vous parlez beaucoup de la pénibilité du métier, qui est un fait. Pourquoi ne pas avancer davantage et ne pas permettre à ces travailleuses de se diversifier ? La DPR prévoit cette extension pour l'accueil et le transport des enfants. Cela permettrait de donner un peu de perspective. Vous l'avez rappelé, c'était au départ des logements tremplins. On ne parle plus de logements tremplins. Je pense que tout le monde a un peu oublié cela aujourd'hui. Cette extension nous semble aujourd'hui judicieuse pour permettre à ces travailleuses d'évoluer de manière différente pour l'avenir.

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Je vous remercie de votre présence ce matin.

J'ai entendu que vous évoquiez le fait que le projet Titres-services était bon. Je crois c'est un bon projet parce qu'il y a des gisements d'emplois solvables, bien localisés permettant à des personnes de retrouver un job tout près de chez eux, sans « gros déplacements », et permettent également à un certain épanouissement, mais tout cela dans un cadre particulier.

Ensuite, quand je vous entends, je constate que vous êtes face à un secteur relativement éclaté, dans le sens où il est vrai qu'il y a de grosses sociétés, des sociétés d'intérim, et que vous avez devant vous non seulement ce genre de sociétés, mais également le secteur non marchand, opérateur de titres-services, associations d'économie sociale, agences locales pour l'emploi, CPAS, et cetera. J'ai trouvé votre présentation un peu unilatérale, peu nuancée dans la démarche relative aux nombreux employeurs du secteur non marchand, qui font un travail d'accompagnement des travailleurs, respectent les chèques-repas, donnent des frais de déplacement, dont les administrateurs sont bénévoles et que personne ne perçoit de dividendes. Je voudrais le dire pour ne pas noircir le problème inutilement.

Au-delà de votre vision un peu unilatérale des choses, j'aurais voulu savoir comment cela se passe dans le cadre des négociations sectorielles. Vous êtes dans une commission où l'on retrouve aussi bien des entreprises bruxelloises, flamandes et wallonnes, avec ces opérateurs se trouvant dans diverses régions et de formes différentes. Comment se structure la représentation des employeurs du secteur ? Il y a le marchand et le non-marchand. Dans votre analyse des choses, y a-t-il une contradiction entre les différents types d'opérateur des titres-services ? Au-delà du fait que cela se situe en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles, donc, il y a diversité d'acteurs patronaux. Quelle est votre analyse suite à votre présentation ?

Notre souci unanime, en tout cas le mien – je parle au nom des Engagés – est d'assurer la survie du secteur, car le risque du travail au noir existe, vous l'avez

évoqué. J'imagine que, plus on montera dans le coût du titre-service, plus ce risque réapparaîtra d'une manière ou d'une autre. Tout le monde sait que maintenant, pour des particuliers, l'assurance « gens de maison » comme on l'appelait avant, est croisée avec les données de l'ONSS et c'est tant mieux ainsi. Faisons attention aux risques du travail au noir.

Pour vous, quels leviers la Région wallonne pourrait-elle actionner pour améliorer les choses dans le cadre de ses compétences régionales ? Excusez-moi l'expression, vous avez amené un cahier de revendications ici, mais il faut peut-être faire des propositions constructives, réalistes, tenables dans le budget régional. La ministre insistait sur le fait que les sommes mises en place par la Région wallonne sont importantes. Très clairement, comment faire ?

Deuxièmement, on est aussi soucieux de la santé des travailleurs. Toutes les expertises concordent pour le confirmer : c'est très difficile, en tout cas dans le long terme, dans l'ancienneté. Un certain nombre de maladies seraient liées à ce type de fonction. Une carrière complète dans le secteur est, pour moi, difficile. Comment travailler pour accéder à une évolution de carrière plus épanouissante et plus conforme à la protection de la santé ? Quel outil mettre en place par rapport à cela ?

Troisièmement, dans le souci de mieux protéger les droits des travailleuses titres-services, la ministre a porté et fait adopter un décret qui, notamment, prévoit un minimum de 19 heures de travail hebdomadaires et de neuf heures de formation. Quelle est votre perception des choses ? Quel regard portez-vous sur cette réforme ? Convient-elle au public concerné ?

On connaît le type de public ; vous avez dit 97 % de dames et 3 % d'hommes, mais avec des provenances différentes, des passés différents, et cetera. Quelle est la réaction par rapport à ce public concerné pour la formation ?

Les aides-ménagères titres-services ont été particulièrement impactées, comme d'autres, par la crise de l'énergie et le renchérissement des carburants. La ministre a mis en œuvre une opération destinée à leur donner un coup de pouce de 450 euros l'année passée, mais ces moyens annoncés à l'ajustement 2022 devaient être consommés et justifiés en 2023. D'après vous, l'opération a-t-elle rempli ses objectifs, puisque les opérateurs devaient rentrer des dossiers et recevoir une somme d'argent et les répartir entre les travailleuses ? Avez-vous une analyse ? C'était l'épisode 2022. Après, les années passent aussi. Que fait-on sur le futur ?

Ensuite, la ministre a annoncé son intention de porter à 10 euros la valeur faciale du titre-service. Dans le même mouvement, les opérateurs ne seraient plus autorisés à percevoir des frais complémentaires, comme c'est le cas pour beaucoup d'entre eux. Je ne vais pas dire la grande majorité, mais beaucoup d'entre eux sans doute ; mais il y en a qui ne le font pas. C'est pour cela que je vous prenais un peu par le biais tantôt, vous avez une vision un peu unilatérale des choses.

Je voudrais également rendre hommage au secteur non marchand qui s'est investi, qui travaille, qu'il soit non marchand associatif ou adossé à une agence locale pour l'emploi, un CPAS ou à d'autres structures.

La Wallonie n'indexerait plus à 100 % la valeur de remboursement des titres. C'est sans doute une question. Cette indexation visait à sauvegarder l'emploi, assumer l'ancienneté et éviter le turnover de personnel. Tout le monde sait qu'il y a des clients, mais il n'y a pas nécessairement chaque fois des travailleurs qui viennent et qui sont opérationnels à ce sujet.

Je ne vais pas revenir sur les 5 euros, les 14 euros, et cetera, je pense que l'on a fait le tour. Je complète ce que mes collègues ont dit. Ce sont les questions que je souhaitais ajouter au débat et j'attendrai vos réponses avec beaucoup d'intérêt.

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

M. Disabato (Ecolo). – Je remercie MM. Buyse et Dupanloup pour leur intervention. En préalable, est-il possible d'envoyer sur la plateforme la note que vous avez réalisée en commun avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté et la présentation de M. Dupanloup ? Ainsi, on disposera de l'ensemble des informations pour y travailler, car il y a ici un travail de digestion, au-delà des réactions à chaud.

Je vous remercie également, car c'est un sujet de préoccupation important de cette commission. De nombreuses questions viennent sur ce sujet de tous les groupes politiques. C'est une de nos préoccupations. Cela va souvent à l'encontre de l'image des Wallons fainéants qui ne veulent pas forcément travailler. Je rends hommage à toutes ces femmes qui se lèvent le matin et font un travail pas simple et qui, parfois en termes de rentabilité, est difficile.

On a évoqué la question du coût de déplacement ; vous évoquiez le temps interclients, c'est important. On est revenu avec le prix de l'essence et du diesel qui a remonté encore une fois ; on se retrouve encore dans une même situation, avec parfois des situations difficiles. Par exemple, la dame qui vient chez moi m'expliquait qu'elle travaille pour un CPAS et qu'elle touche 0,65 euro par heure prestée. C'est un montant extrêmement faible, puisque cela ne tient pas compte de la distance entre le domicile et le lieu de travail et a fortiori des autres distances qu'il faut parcourir dans la journée.

Si je reprends quelques éléments, il y a 35 fois plus de risques de troubles musculosquelettiques que dans d'autres secteurs et 260 % de risque d'être en invalidité. C'est gigantesque.

On a souvent un calcul effectué par silo, considérant que la Région a certaines compétences et le Fédéral en a d'autres. Or, il faut regarder le schéma dans sa globalité. C'est notamment la question de la rentabilité.

Le tout n'est pas que ce soit rentable d'un point de vue économique. Si, à la fin, la plupart des travailleuses vont en invalidité et si cela pèse sur le budget de la Sécurité sociale, on n'a rien gagné. En réalité, on a même perdu de l'argent. Il faut être extrêmement attentif aux conditions de travail, de santé et de bien-être au travail. Là, je pense qu'il y a encore un travail à faire.

Je sais que mes collègues de Groen au Parlement flamand ont déposé une résolution sur la possibilité de réglementer quelque peu la question des produits ménagers que l'on utilise. Monsieur Dupanloup, vous avez bien pointé la problématique. Les normes aujourd'hui définies le sont pour un usage domestique non professionnel, c'est-à-dire quand on est chez soi et que l'on utilise un détergent pour nettoyer une fois par semaine. Il n'y a jamais d'analyse réalisée pour quelqu'un qui travaille avec ces produits de manière professionnelle, au quotidien et plusieurs fois par jour. Si une aide-ménagère a deux ou trois domiciles à nettoyer par jour, elle va utiliser deux ou trois fois ces mêmes produits. Cela aura forcément un impact plus important. L'idée est de déterminer une liste de produits recommandés, obligatoires ou interdits. Je ne vais pas faire une question rhétorique – je pense que vous êtes favorables à cela –, c'est un élément sur lequel nous devrons travailler dans les prochaines semaines.

En termes de formation, comment voyez-vous les choses. Quand on a auditionné une personne du FOREm, celle-ci évoquait la possibilité d'avoir des trajectoires de formation. Vous avez dit, Monsieur Buyse, qu'il y avait très peu de sorties positives de l'emploi. Pour moi, c'est un élément central aussi, car si l'on considère qu'une aide-ménagère fera ce métier toute sa vie, il est normal qu'elle tombe en invalidité à un certain moment puisque le travail est extrêmement lourd. Il faut avoir des allers-retours, voire des allers et des départs vers d'autres fonctions. Cela me semble essentiel. Comment voyez-vous cet enjeu pour avoir cette trajectoire de formation et permettre que des travailleuses, à certains moments, entrent dans le secteur des titres-services, prester quelques années et évoluer ensuite vers d'autres fonctions ? Par exemple, il y a la question du congé éducation payé, outil que l'on peut déjà utiliser et que l'on souhaite renforcer. Pour vous, est-ce un bon outil pour permettre justement ce départ vers d'autres fonctions ?

En termes de rentabilité, j'ai oublié un élément. Une nouvelle étude doit être menée par Idea Consult. Ma question s'adresse plutôt à Mme la Ministre. La question de cette rentabilité sera-t-elle abordée ? J'ai été assez frappé par les chiffres évoqués par M. Dupanloup par rapport aux quatre exemples qu'il a cités. C'est assez impressionnant et il faut faire la part des choses. Certains se plaignent du problème de rentabilité, mais quand je vois l'ingénierie sociale et fiscale organisée, on est en droit de se poser la question de la véracité de cette difficulté de rentabilité. Suivant le type d'entreprise, on a aussi des résultats différents. M. de Lamotte l'a bien pointé du doigt et M. Dupanloup en a également parlé : des entreprises d'insertion – c'est un enseignement des autres auditions que nous avons eues – ont des chiffres relativement meilleurs par rapport à l'invalidité et aux maladies. Dans le modèle, il y a probablement des choses à reprendre et à lister pour identifier ce que l'on pourrait développer dans d'autres types de société, qui permettraient d'améliorer les choses pour les travailleuses.

L'augmentation du titre, Monsieur de Lamotte, à ma connaissance, ce n'est pas une intention de la ministre, cette décision a été prise. À partir du 1er janvier 2024, il y aura une augmentation de 1 euro avec, en contrepartie, la fin des frais supplémentaires que l'on pouvait réclamer. Pour moi, c'est un élément important sur lequel on a avancé. Il y a également la question de la visite médicale, volonté également exprimée par la ministre. Cela va aussi dans le bon sens.

Soyons clairs, il faut une étude des risques. Ce n'est pas possible de ne pas avoir cette étude de risques quant aux produits chimiques utilisés. Forcément, cela a une incidence ; on ne peut pas dire que ce n'est pas grave et que la sécurité sociale prendra cela en charge.

Sur cette augmentation des titres-services, on a décidé du un euro. Pour l'instant, on n'a pas du tout l'idée d'aller au-delà de cela ; la proposition formulée était peut-être un peu provocatrice. Encore une fois, quand on voit ce que cela pèse sur le budget wallon – c'est une nécessité puisque l'on sait que cela permet aussi à des travailleuses parfois éloignées de l'emploi d'être dans le circuit plus traditionnel, avec un contrat de travail, et cetera –, je pense que l'on doit en rester là.

Se pose alors la question de l'élargissement des services. Dans la Déclaration de politique régionale, un élément est lié à cela, mais dans cette dernière, beaucoup d'autres choses n'ont malheureusement pas avancé. C'est clair qu'il faut travailler pour y voir les implications. À côté, on a tout un réseau d'accueil de garde d'enfants qui sont en nécessité de soutien financier et d'amélioration des conditions de travail.

Ce n'est pas un travail commun. C'est une chose de travailler pour le nettoyage, c'en est une autre de travailler pour l'éducation ou l'accompagnement des enfants. Là, il y a besoin d'une formation beaucoup plus forte encore que pour d'autres fonctions.

À ce niveau, il est important de continuer le travail pour voir la manière d'atteindre l'objectif. En effet, il faut bien reconnaître qu'aujourd'hui toute une série de familles ont de vraies difficultés pour la garde de leurs enfants. Il faut le faire dans un cadre permettant que ce

soit fait de manière optimale. Demain, si l'on avait dans les titres-services des taux d'accident par rapport à des enfants qui sont plus élevés que dans les garderies, ce serait une autre justification que l'on devrait avoir à l'égard des parents. Cela reste un point d'inquiétude relativement fort.

Monsieur Buyse, vous avez cité un chiffre qui m'a interpellé. En effet, je n'en avais pas connaissance. On a cité déjà beaucoup de chiffres, mais une personne sur cinq aurait fait l'objet de harcèlement sexuel. Il y a du harcèlement sexuel et l'on a pris des mesures pour évincer les personnes exerçant de telles pratiques. D'où vient ce chiffre interpellant d'une personne sur cinq ? On n'est pas là dans l'anecdotique – même si rien n'est jamais anecdotique par rapport à cela –, dans un épiphénomène. Une personne sur cinq, c'est gigantesque. Si ce chiffre se vérifie, il y a lieu d'avoir une autre réflexion.

Monsieur Buyse, vous avez également évoqué les 25 heures par semaine qui étaient un maximum parce qu'ils voulaient avoir une flexibilité. Je vous avoue que l'on avait eu le débat avec Mme la Ministre. Elle avait dit : « Moi, cela m'embête aussi » ; on a défini 19 heures. Cela m'embête aussi de mettre plus. Les retours que l'on avait du terrain faisaient état du fait que cela les arrangeait d'avoir un temps de travail moins élevé parce qu'il y a une conciliation entre vie professionnelle et vie privée, et cetera.

Partagez-vous cela ? Comment voyez-vous les choses ? En effet, 19 heures, c'est déjà pas mal. Aller à 25 heures, c'est aller un cran plus loin. Imposer un temps de travail encore plus sévère serait problématique par rapport au libre choix que certaines personnes peuvent avoir. C'est toujours difficile, car il faut trouver un équilibre, et l'on ne peut pas tout contrôler. C'est cela aussi le problème. Vous avez parlé d'information sur les droits de chacun. C'est aussi une nécessité de renforcer l'information des aides-ménagères sur leurs droits en tant que travailleuses. Malheureusement, vous avez parlé des congés sans solde, certains employeurs – en tout cas des retours que j'ai – imposent à certaines travailleuses de se mettre en congé sans solde parce qu'il n'y a pas de client ou qu'il y a un problème avec le client à tel moment. Ce n'est pas acceptable. C'est justement tout l'inverse de ce que l'on a fait en essayant de légaliser ce travail essentiellement au noir auparavant, et remettre les gens dans le circuit plus traditionnel. Je vous remercie.

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

M. Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services. – Je vais essayer de répondre de manière individuelle, même si des choses reviennent régulièrement.

Concernant le matériel ou des solutions de liste – question de Mme Bernard – il faudra travailler sur du matériel, non pas interdit, mais je préférerais utiliser le terme « recommandé », que l'on recommande du matériel.

Avec le Fonds fédéral de formation sectoriel, Form TS, nous avions lancé une campagne. Un système de bons avait été mis en place par ce fonds. On avait subsidié à hauteur de 5 euros, dans un cadre limité, car ce ne sont pas de grands moyens.

Concernant l'achat d'une brosse d'une telle dimension ou d'une telle catégorie, sans citer de marque, on serait plutôt favorable de formuler des recommandations.

Il existe des centrales d'achat au niveau des produits dans le secteur du nettoyage traditionnel. C'est une piste pour obtenir des produits de qualité.

Au niveau des produits, je suis demandeur que l'on soutienne l'étude de la KUL dont j'ai parlé, car elle est toujours en évolution. Les chercheurs travaillent sur une application par laquelle l'aide-ménagère pourrait cliquer sur un produit pour savoir ce qu'il en est. C'est pratico-pratique.

Sur les produits, Monsieur Disabato, il y a une proposition de vos homologues de Groen qui voudraient mettre des normes minimums. C'est très important. Je rappelle qu'aujourd'hui, des employeurs contestent toujours devoir faire des analyses de risque ou la visite médicale prévue dans la législation.

Un seul exemple m'a fortement choqué dans ce rapport : 57 % des entreprises n'avaient pas d'analyse de risque pour des femmes enceintes. Je ne sais pas si l'on se rend compte de ce que c'est.

Concernant la mesure de 450 euros posée par plusieurs d'entre vous, oui, cela a été malheureusement un peu décrié par tout le monde, tant par les employeurs que les organisations syndicales. On comprenait l'idée, je dois la saluer.

Mme la Ministre est la troisième ministre depuis que je suis dans le secteur, mais je n'ai pas de point à distribuer. En Wallonie, nous avons la seule ministre sur les trois qui a pris des mesures. La ministre wallonne lance aussi des débats dans d'autres Régions. Ce qui se passe à Bruxelles aujourd'hui, c'est au départ de ce qui se fait dans la Wallonie. La Flandre doit prendre en compte ces éléments. En outre, c'est la Première ministre qui a pris des décisions.

Malheureusement, ce n'était peut-être pas la bonne mise en application. Pour répondre à M. de Lamotte, on est une situation où l'on a très peu d'entreprises. Quand je dis « très peu », j'ai très peu de permanents, donc de secrétaires qui signent des conventions, mais la mesure est toujours là, l'argent a été versé, et les entreprises ont encore jusqu'au 31 décembre pour utiliser cet argent.

Le mois dernier, une grande entreprise vient enfin de se décider – c'est une entreprise d'intérim, il y en a qui font le job correctement – d'octroyer quelque chose aux travailleurs. On verra par la suite.

Je me permets de lancer un message : si mon audition peut servir au fait que si l'argent revenait de quelque part non utilisé, que l'on envisage, d'une manière ou d'une autre, qu'il serve aux aides-ménagères dans le secteur.

Une des solutions – ce n'est pas la seule solution – est que l'on a besoin d'encadrement, mais de qualité. Le rapport d'Idea Consult évoque un encadrant pour 27 aides-ménagères, mais n'oubliez pas qu'il s'agit juste de la prise des bilans. Ceux-ci comprennent le manageur, le comptable et le chef d'entreprise. Or, ce ne sont pas des encadrants. Je peux accepter qu'il y ait un encadrant pour 30 aides-ménagères, dans la mesure où cette personne a des compétences, des qualités et une formation. Lorsque je parle de compétences, il ne s'agit pas de juger la qualité de la personne, mais qu'elle soit formée à l'aide envers ces travailleurs et qu'il soit démontré que ceux-ci sont plus précaires que d'autres et éloignés de l'emploi.

Dans toutes vos interventions, vous avez posé des questions sur ce que l'on peut faire : on doit réguler le secteur.

Monsieur Sahli, pour répondre à votre question, Mme la Ministre a pris ses responsabilités. Concernant votre question sur l'élargissement, avant de vouloir courir, on devrait essayer de marcher et de mettre de l'ordre. Quel est l'objectif de la mesure Titres-services en Wallonie ? L'avenir du secteur des titres-services se résume-t-il à trois grandes entreprises ? Que fait-on des entreprises wallonnes ?

Au-delà de cela, en tant que politiques wallons, avons-nous pour objectif de déstructurer des secteurs appartenant principalement au non-marchand et organisés le plus souvent par des ASBL et de créer de la concurrence avec des entreprises commerciales ayant pour objectif que le profit ?

On parle d'une mise en concurrence de travailleurs. On va mettre en concurrence des travailleurs subsidiés à hauteur de 60 % par de l'argent public avec d'autres travailleurs. Je ne connais pas un secteur où l'on a mis tout le monde en concurrence. C'est tirer les gens vers le bas, et les travailleurs en premier.

Je comprends que c'était dans une déclaration et qu'il y a un accord de gouvernement, mais vous nous avez posé la question de savoir ce que nous en pensions.

Concernant les frais de déplacement, que vous avez évoqués, Madame Laffut, nous sommes satisfaits sur ce point, mais, vu que vous avez eu un accord de gouvernement, je précise qu'il manque un petit élément dans votre note. On était passé à 90 % lors des dernières négociations, mais on doit arriver à 100 %. C'était une déclaration dans l'accord précédent.

Ces dames se déplacent entre les clients. Le déplacement au domicile est à prendre en compte dans les coûts principaux pour les aides-ménagères. Généralement, le premier client est celui le plus proche. Le coût se trouve entre deux clients. Les derniers chiffres montrent que, en moyenne, une aide-ménagère a sept clients par semaine. Je rappelle que 90 % de ces personnes sont à temps partiel et qu'elles font 88 kilomètres par semaine.

Concernant les 9 heures et les 19 heures, c'est la concrétisation d'une demande datant de 2017. Doit-on aller plus haut ? On a les mêmes réactions que celles que vous avez entendues de la part des travailleurs. Par contre, concernant les neuf heures, c'est important.

Hier, nous avions un fonds de formation du titre-service. À cette occasion, le FOREm est venu expliquer que les chiffres du rapport – qui sera publié et vous sera envoyé – démontraient que la mesure de neuf heures a eu un impact positif, car avant, le fonds régional était sous-utilisé. On travaillait entre 47 % et 53 % en fonction des années d'utilisation. Aujourd'hui, on est bien au-dessus de ce pourcentage.

Je ne conteste pas le fait qu'il faudra probablement une simplification administrative pour les entreprises. Il n'y a pas de raison de s'y opposer, dans la mesure où il y a du contrôle derrière. La seule chose que je demande est que l'argent aille bien au travailleur et à sa formation. Il n'y a pas de souci à ce que l'on facilite la démarche administrative, néanmoins, il faudra revoir et imposer certaines formations.

En effet, quand on lit les demandes de formation dans le fonds de formation, c'est toujours la même chose. Parfois, des personnes font deux fois de l'ergonomie. Alors oui, il faut de temps en temps se reformer sur ce qui est déjà connu pour le rappeler, car on répète parfois nos mauvaises habitudes, mais il faut ouvrir ce genre de choses.

Cela fait écho aux propos de M. de Lamotte concernant la sortie du secteur ou le fait de rester à l'emploi dans le secteur. Je vous invite à consulter l'étude de DULBEA, car elle dit que ce n'est pas un tremplin vers un travail dans un autre secteur, au contraire d'autres secteurs, et que la mobilité est très faible. On doit mener un travail de fond là-dessus.

Si je suis une entreprise commerciale, je n'ai pas forcément envie de voir mes travailleurs partir. L'objectif n'est pas de garder les gens, c'est de leur donner les possibilités.

Monsieur de Lamotte, j'ai dit dès le départ que j'avais été sélectif dans mes choix de présentation. Je n'avais que 20 minutes, alors que je pourrais parler des heures du secteur. Quelle est l'histoire ? Les entreprises

non marchandes n'existent plus qu'en Wallonie et elles ne représentent pas 10 % du secteur. Dans ces entreprises, cela se passe beaucoup mieux qu'ailleurs. Comme cela a été proposé par l'un d'entre vous, je pense que lister des règles – car pour nous, il faut réguler le secteur – ne serait pas un problème.

Comment se compose la commission paritaire ? Elle est composée de Federgon – qui représente la majorité des entreprises commerciales, qu'elles soient très grandes ou plus ou moins petites –, de DCO Vlanderen – les anciens et les Flamands, principalement des ASBL – et d'Initiatives, Fédération des entreprises d'économie sociale. Ils font leur job et, en fonction de leurs réalités, on peut discuter avec eux.

Je me permets de dire un mot sur la concertation sociale qui est à l'arrêt depuis neuf mois. C'est difficile pour les employeurs entre eux. Je vais me faire l'avocat du diable en disant que Federgon a aujourd'hui une mauvaise image dont il est responsable, mais de grandes entreprises n'ont aujourd'hui certainement pas intérêt à ce que la concertation sociale fonctionne. Cela leur permet de garder de l'argent public, de faire des économies d'échelle et de racheter les petites qui se portent mal. C'est une de nos analyses. Je ne peux pas faire le nettoyage chez les autres. Je fais déjà le nettoyage chez moi, c'est déjà assez compliqué. Il faut réguler le secteur.

Concernant les ALE, j'ai été à l'initiative de rencontres avec des fédérations wallonnes, car les ALE wallonnes ne sont pas présentes et ces entreprises représentent jusqu'à 250 travailleurs. Aujourd'hui, celles-ci sont des premières entreprises qui sont obligées de vendre leur entreprise à de grandes entreprises commerciales parce qu'elles n'ont plus le choix. Quand on les a invitées à la discussion, malheureusement, aujourd'hui, on n'a pas réussi à avoir un front wallon, mais ce n'est pas un front wallon contre quelqu'un d'autre, mais d'avoir une réflexion wallonne pour aider les entreprises wallonnes à associer les entreprises d'économie sociale et les ALE ; je le regrette.

Pourquoi utiliser des chiffres de 2021 alors que l'on était encore en période covid ? Je vous ai donné des chiffres 2022. Comment une fédération n'a pas de ses membres leurs comptes de 2022 ? Je vais expliquer pourquoi.

Prendre en compte des chiffres de 2019 et vous dire : « Vous avez vu la perte entre 2019 et 2021 ? ». Je vous ai dit 2021, année basse ou tout doucement de relance. Mais 2019, a-t-on oublié que l'on était encore dans une année *tax shift* ? L'effet du *tax shift* était aussi existant pour les entreprises à ce moment-là. Les entreprises aujourd'hui veulent continuer à vivre comme elles vivaient au moment où il y a eu un dumping organisé fiscalement via le *tax shift* car, en 2019, le *tax shift* était là aussi.

Selon mes informations et nos analyses, sans compter la mesure qui a été prise ou quoi que ce soit, aujourd'hui, la rentabilité des entreprises en 2022 revient au même niveau de rentabilité que 2018.

Si l'on prend entre 2016 et 2022, c'est linéaire. Vous avez parlé de mesures, vous en avez oublié une. La ministre a pris une mesure en Wallonie pour soutenir les travailleurs à rester à l'emploi en payant les salaires, donc en subsidiant. Combien d'entreprises, commerciales ou pas, ont marché dans la mesure ? Alors que l'on permettait de payer les salaires des aides-ménagères. Cela permet de garder un niveau ; on n'avait pas une perte là-bas puisque le subside restait.

Dans les chiffres qui vous ont été donnés, apparemment, 66 % des entreprises se portent bien dans ce secteur. C'est cela aussi l'analyse Graydon. Je vous ai dit dans les 33 % que l'on vous annonce, n'oubliez pas les mécanismes que je vous ai montrés où l'on diminue sa rentabilité parce que l'on a d'autres effets d'aubaine qui sont derrière ou parce que l'on a distribué des dividendes.

Ce n'était pas mon annonce, je me limiterai à cela avec des questions que je me pose sur la pertinence, l'intérêt aujourd'hui du secteur et d'avoir ce type de sortie.

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

M. Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai. – Passer après Sébastien Dupanloup n'est jamais facile, d'autant que beaucoup de questions posées sont plutôt sectorielles. Je vais essayer de répondre au mieux en fonction de mes compétences.

Par rapport aux produits et matériels non fournis, je vais aller un peu plus loin que M. Dupanloup puisqu'il parlait de matériel recommandé et que je parlerai de matériel obligatoire. Selon moi, c'est une étape supplémentaire ; j'imagine que l'on est sur la même longueur d'onde. Du matériel ergonomique et efficace existe. Faire une liste de matériel interdit serait compliqué parce que, dans certaines maisons, on nettoie à la brosse à dents. Je n'imagine pas mettre sur une liste de matériel interdit la brosse à dents ou le coton-tige. Il serait compliqué de faire une liste exhaustive. Je préfère une liste de matériel obligatoire.

N'oublions pas non plus la possibilité pour une entreprise de fournir du matériel. Certes, le nombre de clients est parfois important. Ces formules peuvent être analysées. Nous formulons ces demandes de temps en temps, particulièrement dans le cadre de la CCT 104 pour le maintien du personnel plus âgé à l'emploi, mesures souvent refusées par les employeurs.

Par rapport aux primes à la mobilité versées aux entreprises, je suis du même avis que M. Dupanloup, car c'était une bonne initiative. Je regrette que les

travailleurs aient pensé qu'ils allaient recevoir 450 euros dans leur poche. La formule n'était pas celle-là et cela a été compliqué. On a eu beaucoup de difficultés dans le cadre de l'application.

Si une telle formule devait être reconduite, il serait utile de communiquer directement cette prime vers les travailleurs et de prévoir une obligation de versement, quelle qu'elle soit. Je n'ai pas la formule exacte, mais permettre à l'entreprise un choix et un panel complique les choses. D'autant que les entreprises reviennent ensuite chaque fois avec la question des droits acquis en disant : « Si l'on augmente le remboursement de telle ou telle chose, cela ne va pas durer un an. On va le considérer comme étant un acquis ensuite pour les travailleurs, alors qu'après il n'y a plus de subsides ». On a eu quelques accords et quelques avancées, mais, de manière générale, c'est assez compliqué.

Par rapport au prix du titre-service à 5 euros et la question d'ajuster le prix pour le client et de voir quelle est la meilleure solution, on a posé la question de mettre le prix en fonction du revenu de l'utilisateur. Selon moi, mettre le prix en fonction du nombre de titres achetés est beaucoup plus efficace. Quelqu'un qui gagne bien sa vie prend généralement plus d'heures et a une plus grande maison. Un petit utilisateur prend trois heures par semaine, soit 150 titres par an. À partir du moment où l'on augmente, on peut passer à une étape supérieure et ainsi de suite par tranches de 50 titres. Cela veut dire quatre ou cinq heures par semaine. Plus on utilise des titres, plus il est légitime de payer plus cher.

Il ne faut pas oublier que, parmi les utilisateurs des titres-services, il y a des familles moins aisées. Augmenter de façon importante le titre-service sera compliqué pour celles-ci. Cela dit, il faut un prix juste du titre parce que l'utilisateur doit se rendre compte que faire travailler une aide-ménagère à son domicile n'est pas un cadeau. Ce doit être reconnu et il faut avoir du respect. Un prix juste est nécessaire.

Je considère que la mesure prise avec une étape à 10 euros est la bonne. Cela répondra-t-il à tout et à tous les besoins ? Non, mais c'est une étape.

Sur une augmentation du titre à 5 euros, on a dit tout à l'heure : « Ne veut-on pas écrémer et ne faire que de bons utilisateurs ? ». Cela existe puisque, en Flandre, il y a des sociétés de titres-services de luxe, où l'on fait payer des sommes folles en frais astronomiques, mais où l'on a droit à un personnel particulièrement esthétique et à disposition. D'après moi, ce n'est pas l'usage d'un titre-service, du travail domestique existe encore. La réglementation du travail domestique existe. C'est une possibilité.

Sur la question des formations, il y a deux fonds de formation, ce qui est compliqué dans le secteur, le fonds sectoriel Form TS et le fonds régional. Au niveau du fonds sectoriel, il y a une obligation de formation à l'égard des nouveaux travailleurs, avec une rémunération – cela m'a encore été confirmé hier – par l'entreprise, un meilleur remboursement des formations via le fonds Form TS que via le fonds régional et une plus grande facilité d'accès. Un travail sur le fonds régional est peut-être à faire. Je vous avoue qu'avec mes compétences locales, ce n'est pas la matière que je maîtrise le mieux.

Pour aller plus loin en termes de formations, il y a l'obligation du nombre de jours – on est déjà à neuf heures, mais je pense que l'on peut continuer à développer – ; un contrôle par rapport à l'usage ; peut-être une allocation de fonds supplémentaire, avec une meilleure valorisation, un meilleur subside pour les « bons élèves », à savoir les entreprises qui utilisent les bonnes formations avec un plan de formation validé en conseil d'entreprise, quand il y en a un. Cela a son intérêt.

Je reviens aux trois types de formation dont j'ai parlé : les formations qualifiantes dans un premier temps ; les formations liées aux compétences plutôt générales ; et les formations de sortie du secteur bien trop peu utilisées.

Comme M. Dupanloup l'a indiqué, un employeur a des difficultés à faire sortir son personnel de son entreprise tant qu'il est en bonne santé ; une fois qu'il est en mauvaise santé, c'est moins grave. Quand il est en bonne santé, on essaie de le retenir. Lui donner l'idée de suivre des formations est complexe.

Je voudrais refaire une petite approche sur mon terrain. Je suis permanent syndical, j'ai des délégués syndicaux et je subis malheureusement une perte importante de délégués syndicaux parce qu'en tant que délégués syndicaux, ils ont des formations. Ils se rendent compte qu'ils peuvent aller au-delà de ce qu'ils font dans le secteur des titres-services. Cela leur donne des idées de suivre des formations complémentaires. Ce n'est pas rare que j'aie des travailleurs délégués titres-services qui reprennent des études d'éducateur, d'aides familiales en esthétique ; c'est important. C'est un secteur dans lequel c'est possible. Il faut leur donner l'idée et leur donner confiance en eux. Cela fait aussi partie des responsabilités.

Le congé éducation payé est peut-être une solution. La question est toujours la limitation du nombre de jours, ce qui est normal en termes de réglementation. Je pense qu'à un moment cela fait partie des responsabilités d'entreprise, étant donné que cela fait partie de la base du titre-service : c'est un emploi tremplin. On peut insister pour que les entreprises donnent ces formations.

Par rapport à l'extension vers d'autres métiers, un intérêt du secteur des titres-services pour les travailleurs – il faut rappeler que les conditions ne sont pas évidentes –, ce sont les horaires. À partir du moment où

l'on commence à faire de la garde d'enfants, les horaires sont souvent tôt le matin et fin de journée. Pour moi, ce n'est pas la solution idéale pour le public que nous avons. La question de la formation est compliquée. Comme M. Dupanloup, je pense qu'il faut déjà travailler sur ce qui existe, qu'il faut faire respecter la règle par rapport à ce qui existe. Par contre, il y a des possibilités d'évolution. Le coaching est une possibilité pour les travailleurs de plus de 45 ans. Continuons à le développer, améliorons ce statut, travaillons sur des sorties positives du secteur. C'est possible, il y en a. Tout le monde ne pourra pas sortir, mais un nombre plus important de travailleurs pourraient se rediriger vers un autre emploi.

J'avais l'impression d'avoir été un peu nuancé dans mon discours par rapport aux différents types de structure, mais sans doute pas assez. J'ai mis en lumière les dysfonctionnements. Dans un premier temps, j'avais fait état de ce qui allait bien et de la diversité des entreprises avec des fonctionnements différents d'entreprise. Pour moi, l'utilité d'être ici est de faire état de ce qui ne fonctionne pas pour trouver des solutions pour l'avenir. C'est dans ce cadre que j'en ai parlé.

Concernant le harcèlement sexuel, une enquête a été réalisée par la CSC en 2017 vers l'ensemble des affiliés. Je peux demander à ce que l'on vous envoie ses résultats.

Par rapport à l'horaire maximum de 25 heures par semaine, je pense qu'il ne faut pas plus que les 19 heures. On a des travailleurs qui doivent concilier leur vie privée et leur vie professionnelle. Certains travailleurs ne font ce travail en titres-services qu'en complément pour avoir une reconnaissance sociale, mais en comptant encore principalement sur leur conjoint pour apporter les revenus parce qu'elles ou ils préfèrent garder leurs enfants. Mettre une limite maximum est une mauvaise idée. C'est cela que je dénonçais de la part de certaines entreprises. Ce que je dénonce surtout, ce sont les avenants à répétition qui arrivent trop souvent dans certaines entreprises. C'est un vrai problème. Si un travailleur veut des heures supplémentaires, autant les lui donner à partir du moment où l'on considère qu'il y a des clients en attente. Pour moi, la question des avenants à répétition est vraiment le défi du secteur des titres-services, avec déjà des solutions partielles mises en application.

Je reconnais le travail réalisé en 2021 et 2023 ; j'en suis satisfait. Je regrette encore une fois qu'il doive être fait au niveau politique, car pour moi, beaucoup de points devraient être travaillés en concertation sociale avec les employeurs. Quand ce n'est pas fait, je suis satisfait que le politique prenne sa place et joue son rôle.

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

M. Disabato (Ecolo). – Je voulais remercier les intervenants, mais je pense que vous alliez le faire.

M. le Président. – Effectivement, je remercie nos deux intervenants pour ce long échange. Nous avons pris le temps ce matin, vous n'en disconviendrez pas, puisqu'il est déjà 11 heures. Nous sommes ainsi au terme des auditions que nous avions listées fin juin.

Le dossier restant ouvert, nous pouvons l'inscrire à l'ordre du jour d'une prochaine séance, si vous le souhaitez.

La parole est à M. Disabato.

M. Disabato (Ecolo). – Je propose de l'inscrire tout de suite à l'ordre du jour de la prochaine réunion de notre commission afin que l'on détermine quelle suite on donnera au travail qui a été initié.

M. le Président. – Nous l'inscrivons à l'ordre du jour de notre prochaine commission.

PROJETS ET PROPOSITIONS

PROJET DE DÉCRET RELATIF AUX INSTANCES DE L'AGENCE WALLONNE DE LA SANTÉ, DE LA PROTECTION SOCIALE, DU HANDICAP ET DES FAMILLES ET PORTANT MODIFICATION DU CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ (DOC. 1428 (2022-2023) N° 1)

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'examen du projet de décret relatif aux instances de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles et portant modification du Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1428 (2022-2023) N° 1).

Désignation d'un rapporteur

M. le Président. – Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je propose Mme Roberty comme rapporteuse.

M. le Président. – À l'unanimité des membres, Mme Roberty est désignée en qualité de rapporteuse.

Exposé de Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes

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 Président, Mesdames et Messieurs les Députés, le 3 décembre 2015, il y a près de huit ans, le Parlement a adopté le décret portant création de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles.

Sur le fond, il faut souligner l'importance de l'AViQ en tant que véritable organisme de protection sociale et réaffirmer la finalité de l'action de celle-ci, à savoir renforcer le bien-être et l'autonomie des Wallons et des Wallonnes.

Après quelques années de fonctionnement, il faut aussi évaluer les choses et parfois améliorer ou remédier à certaines maladies de jeunesse, parmi lesquelles on voit qu'il y a parfois une grande complexité des instances : trois conseils, trois comités de branche, huit commissions et plus de 454 postes différents. Il fallait faire évoluer cette structure pour qu'elle réponde au mieux aux besoins des citoyens et assurer une gestion encore plus efficace et efficiente de cet organisme.

Je suis heureuse de vous présenter les orientations du nouveau projet de décret qui s'inscrit clairement dans la volonté de notre politique régionale de simplifier et de rendre nos outils plus efficaces.

La réforme que nous vous proposons se fonde sur plusieurs principes essentiels :

- une simplification des organismes ou des organes pour augmenter leur efficacité. Ce n'est pas simplement réduire le nombre de postes, mais surtout mieux les orienter vers une mission qui soit plus clairement définie ;
- un renforcement du conseil général dans sa capacité à définir et à mettre en œuvre une vision stratégique à moyen et à long termes ;
- une fonction consultative qui sera confiée au conseil général et au comité de branche pour que ce soit en meilleure adéquation avec les besoins spécifiques de chaque domaine.

L'AViQ, dans son essence, est une institution phare de la protection sociale, de notre protection sociale. Pour réaliser cette mission, il faut impérativement assurer les moyens nécessaires à la fois à l'AViQ, mais aussi aux organes de gestion, à la fois sur le plan financier, mais également humain. On a – on en a beaucoup parlé – tiré les leçons de la crise sanitaire récente. Face à une urgence épidémique, on propose d'instaurer un dispositif qui permet une réactivité optimale tout en garantissant une transparence dans la gestion.

Un autre aspect crucial de la réforme que l'on vous propose, c'est l'inclusion. C'est dans cet esprit que nous souhaitons intégrer un représentant des patients et un représentant des aînés au comité de branche santé pour renforcer la voix des usagers.

Puis, nous mettons l'accent sur la recherche et la statistique. Dans une ère où les données sont essentielles, il faut que l'agence puisse collecter, traiter et interpréter les informations de manière efficace et éthique. Ce projet est le fruit d'une concertation approfondie, un peu longue avec tous les acteurs concernés, mais on sait qu'une fois que cette concertation a eu lieu, elle est plus robuste et solide. La contribution de tous les acteurs a été essentielle. Je voudrais les remercier chaleureusement pour leur engagement et leur esprit constructif.

Le projet qui vous est soumis aujourd'hui marque notre volonté de rendre l'agence plus efficace, plus réactive, plus proche encore des Wallons. C'est un pas de plus vers une Wallonie plus solidaire, inclusive et résiliente.

Je me tiens à la disposition des députés, s'ils souhaitaient un éclairage ou l'autre sur les propositions qui vous sont soumises.

Discussion générale

M. le Président. – Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Il est clair que, après huit ans de cette nouvelle structure, il est important éventuellement de réadapter et procéder à des modifications. Sur l'idée d'une réorganisation des instances, je pense qu'il faut s'y attarder.

J'ai eu l'occasion de lire les remarques du CESE qui déplore, par exemple, le fait que le changement se limite à une simple réorganisation et des modifications techniques et qui a l'impression de perdre l'occasion de réaffirmer l'identité de l'AViQ comme véritable organisme de protection sociale agissant par le prisme des politiques régionales.

Nous avons l'impression que cette proposition manque de précision par rapport à l'opérationnalisation de l'ensemble des changements proposés, que ce soit au niveau des aspects budgétaires, des modalités de coopération entre les instances dans leurs fonctions consultatives et de l'augmentation des moyens humains et administratifs nés finalement de l'élargissement de ces missions. Nous avons un manque de ce côté.

Je viendrai ensuite sur le point du traitement des données à caractère personnel dans le cadre des missions de recherche et de statistiques de l'agence, avec une attention qui doit, selon nous, être portée sur les standards d'anonymisation et la sécurité des procédures, notamment dans le cadre des protocoles de coopération avec les échanges de données entre les acteurs agréés.

On a un souci avec l'objectif de la modification, à savoir supprimer le Conseil de stratégie et de prospective et de confier certaines de ces missions au conseil général et à d'autres comités de branche. Pour nous, cela signifie que l'on intègre la fonction consultative à l'intérieur de la fonction régulative.

C'est tout ce qui voulait être évité au départ lors de la mise en place du projet. Selon nous, c'est une grave erreur, car on va retrouver dans les avis et les textes des risques de conflit d'intérêts. On a vraiment cette impression de détricotage par rapport au projet d'origine. C'est une erreur de supprimer la centralisation de la compétence consultative.

En plus, en supprimant le Conseil de stratégie et de prospective, on perd l'organe d'experts externes qui était bien prévu, même s'il n'a jamais été mis en œuvre. J'ai également l'impression que le conseil général devient juge et partie dans certains cas. On a un gros souci avec ce point.

Toujours dans la réorganisation des organes, on peut voir la fusion de la commission autonomie et grande dépendance et la commission technique pour créer une commission aide à la mobilité. Pour nous, on va mélanger des acteurs de divers métiers ; par conséquent, on va noyer les plus petits au travers de ce gros groupe comme cela avait été réfléchi à l'époque, à savoir l'objectif d'entendre tout le monde.

Le conseil général sera en charge de définir les lignes directrices pour les actions de l'agence et développera les visions à moyen et long termes de l'organisation de l'aide et des soins de santé. Qui est chargé du pilotage ? Il s'agissait d'une fonction essentielle du Conseil de stratégie et de prospective liée avec une analyse des chiffres, un pilotage des objectifs de santé, de bien-être, et cetera. Ici, on ne retrouve rien par rapport à cela, avec un comité qui prend des positions politiques, mais qui ne s'appuie pas sur des données scientifiques. Cela nous semble dommage et regrettable.

Vous décidez aussi de modifier le titre « État de bien-être et de santé » en comité santé. On a l'impression que vous n'avez pas compris l'objectif de base de ce comité, avec cet état de bien-être et de santé dans lequel on retrouve l'importance de l'autonomie des personnes. Ce point nous semble compliqué à soutenir.

Vous voulez ajouter un représentant effectif et un suppléant des patients et des aînés dans le comité santé. Sur le principe d'avoir des usagers, c'est un point positif. Toutefois, on ne met pas les clients dans les comités de gestion des entreprises. Ici, on a l'impression que l'on risque de se retrouver avec une situation – même si le terme n'est pas nécessairement le bon – de lobbying à l'intérieur d'organes de gestion paritaires. Pour nous, vu l'objectif des comités de branche, on ne va pas dans la bonne direction.

Concernant l'évaluation des moyens humains, financiers et techniques, c'est l'exercice des nouvelles missions, l'application des réunions qui est en jeu. Encore une fois, j'en reviens à l'importance du pilotage de l'état de santé de la population, de son amélioration et des indicateurs nécessaires pour atteindre cet objectif. Avec la réorganisation qui est proposée, on a un peu l'impression de perdre tout cela.

Concernant l'Autorité de protection des données, plusieurs points de son avis n'ont pas été repris. Quelques questions subsistent sur le système sociosanitaire notamment. Quelles structures d'institution, de procédure, de méthode du système d'information seront mises en place ?

Quels standards d'anonymisation des opérateurs agréés et reconnus seront jugés satisfaisants ?

Comptez-vous donner des orientations, notamment avec les *guidelines* européennes, par exemple ? Selon nous, cela manque de vision claire sur cette collaboration et sur ce que cela entraînera en termes de procédures et de responsabilités, avec notamment l'Autorité de protection des données qui suggérait d'inscrire dans la législation les éléments essentiels obligatoirement contenus dans les protocoles. Jusque-là, ils sont uniquement indiqués dans les commentaires d'articles.

On se demande pourquoi vous n'avez pas suivi la suggestion de faire réaliser la finalité évaluative et prospective par l'IWEPS. C'était aussi une proposition de l'Autorité de protection des données.

Ce sont quelques points que nous voulons souligner ici. J'attends quelques réponses de justification. Même si, sur le principe, on se dit qu'il faut évaluer et modifier les choses si cela ne fonctionne pas – on est les premiers à le dire –, on a l'impression que l'on détricote et que l'on déstructure le projet de base.

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Ce texte est important, car il résulte d'un travail participatif et est attendu depuis longtemps. Il est conforme à la volonté inscrite dans la DPR dont le but était d'améliorer le fonctionnement des instances de l'AViQ. C'est suite à l'évaluation de 2017 que des dispositions devaient être modifiées pour rendre l'AViQ plus efficace.

Le présent projet de décret modifie et complète le Code de l'action sociale et de la santé concernant les instances de l'agence wallonne de la santé. Le projet de décret vise à renforcer la mission stratégique et prospective du conseil général de cette dernière. Il renforce également la gestion paritaire et supprime le Conseil de stratégie et de prospective. Une fonction consultative est confiée au comité de branche.

Ce projet de décret conforme au CWASS, concernant le plan de l'administration, simplifie les règles de quorum de présence et assure une représentation des usagers dans le comité de branche santé de l'agence. C'était une de mes questions, à la différence de Mme Vandorpe, dans le comité de branche, on rajoute un représentant des usagers, un représentant des aînés, un représentant des patients, mais un comme effectif et un comme suppléant.

Pour quelle raison n'avez-vous pas mis un représentant des patients et un représentant des aînés comme effectif ? Pourquoi cet équilibre a-t-il été fait ? En termes de santé, il y a le représentant des usagers, des patients, qui est important, mais aussi un représentant des aînés. On connaît l'importance des aînés dans le futur groupe qui prendra de plus en plus d'ampleur. Dès lors, pourquoi avoir séparé les deux et ne pas avoir fait simplement un effectif et un suppléant ?

Dans de nombreux décrets, on instaure aussi des comités de pilotage – c'est le cas, par exemple, dans le décret relatif à la promotion de la santé –, comment tout cela va-t-il s'articuler, notamment entre les comités de pilotage propres au décret et les comités de l'AViQ ?

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

Mme Roberty (PS). – Je remercie Mme la Ministre pour les explications qu'elle nous a données à l'entame de notre discussion.

Comme vient de le dire mon collègue, cette réforme était attendue depuis de nombreuses années afin de renforcer la gouvernance et l'efficacité des organes de gestion de l'AViQ. Le décret qui nous occupe aujourd'hui permet également au Gouvernement de tenir les engagements repris dans notre Déclaration de politique régionale, à savoir revoir le fonctionnement de l'agence sur la base d'une évaluation afin de simplifier les organes ainsi que la fonction consultative.

J'ai également envie de rappeler qu'en ce qui concerne l'AViQ, cette législature a connu pas mal de bouleversements avec l'arrivée progressive des compétences que la Wallonie a reçues lors de la sixième réforme de l'État, mais aussi la crise sanitaire que nous avons traversée pendant deux années consécutives. Qu'il nous soit permis de souligner et de remercier l'AViQ pour son travail réalisé pendant ces deux années très compliquées ; et, comme vous, Madame la Ministre, souligner que ce texte permettra encore plus d'efficacité et de possibilités de réactions pour être toujours au plus proche des citoyens et de leurs préoccupations.

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

Mme Durenne (MR). – Je voudrais remercier Mme la Ministre pour sa présentation. Comme l'a dit mon collègue, M. Heyvaert, la Déclaration de politique régionale prévoit d'améliorer le fonctionnement de l'AViQ. Au bout de sept ans de fonctionnement débouchant sur une évaluation, l'AViQ se renouvelle enfin.

Je ne vais pas revenir sur les débats que nous avons eus il y a sept ans en commission, lorsque Maxime Prévot était ministre, mais nous avions déjà soulevé à l'époque certains dysfonctionnements qui se produiraient ; ceux-ci se sont effectivement produits.

Je vous remercie pour ce projet de décret. Vous l'avez dit lors de votre présentation avec les parties prenantes au sein des organes de gestion de l'AViQ, Madame la Ministre, ces modifications ont été finalisées suite à un vaste processus de concertation. J'ai quelques questions à ce sujet.

La première concerne la reprise par le Conseil général de la vision stratégique globale à long terme. Nous le savons, il pourra dorénavant définir, en concertation avec le Gouvernement wallon, les lignes directrices pour les actions de l'AViQ et ainsi développer une vision à long terme de l'organisation de l'aide et des soins de santé.

Permettez-moi une petite remarque. Le projet prévoit la suppression du Conseil de la stratégie et de la prospective, un organe qui, selon moi, n'a que très partiellement fonctionné, et nous supposons que la suppression a fait l'objet d'un consensus au sein des parties prenantes de gestion de l'AViQ. Je reprends le chapitre premier intitulé « Une région en transition », dans lequel la DPR mentionne que : « Le Gouvernement densifiera l'interaction avec la société civile durant l'ensemble de la législature, notamment par l'intermédiaire du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie et du Conseil de stratégie et de prospective de l'Agence wallonne pour une vie de qualité, ainsi qu'à partir de dispositifs participatifs spécifiques ».

Par conséquent, pouvez-vous faire le point sur cette volonté gouvernementale de densifier l'interaction avec la société civile via le Conseil de stratégie et de prospective de l'AViQ ?

Qu'a-t-il été fait depuis 2019 ? De quelle manière et avec quels effets ? In fine, qui remplacera le conseil vu que le collège d'avis serait supprimé par le présent projet de décret ?

Une autre modification concerne la reprise – Mme Vandorpe en a parlé – de la fonction consultative par les comités de branche qui pourront ainsi proposer des avis d'initiative sur leurs thématiques spécifiques, que ce soit le handicap, la santé ou la famille, tandis que le conseil général assurera cette fonction pour les thématiques transversales, en bonne cohérence avec les comités de branche. La fonction consultative par le conseil économique n'est pas supprimée. Un accord de collaboration entre les instances et les administrations aurait-il été conclu pour assurer une certaine cohérence, une complémentarité entre l'agence et le conseil ?

Ensuite, les règles de quorum ont été également abordées. Différents organes de l'AViQ sont simplifiés pour améliorer leur bon fonctionnement. Je voulais le souligner. C'est toujours important quand on parle de simplification et d'amélioration du fonctionnement.

J'ai deux questions plus générales, en lien avec les intentions de la DPR envers l'AViQ. La première, même si des dispositions réglementaires ne sont pas forcément nécessaires pour y parvenir, il conviendrait d'avoir des précisions sur la manière avec laquelle le Gouvernement répond à la DPR concernant le fait que « le Conseil de monitoring budgétaire et financier devra développer des outils stratégiques de suivi régulier des dépenses lisibles par domaines de compétence, en ce compris les indications pour définir éventuellement les normes de croissance des dépenses ».

Madame la Ministre, comment le présent projet de décret permettra-t-il au Conseil de monitoring budgétaire et financier de procéder à cette mission ?

La deuxième, le volet de l'amélioration du fonctionnement de l'AViQ de la DPR mentionne également que « les bureaux subrégionaux actuels de l'AViQ seront mieux répartis et organisés sur l'ensemble du territoire wallon afin d'y assurer un service de proximité de qualité assurant l'accès aux informations relatives aux droits et aux aides relatives aux personnes en situation de handicap, aux familles, aux aînés, aux usagers des soins de santé, aux professionnels de l'aide de soins ». Il me revient aujourd'hui que ce travail serait en cours. C'est l'occasion de vous interroger pour savoir quand celui-ci serait finalisé.

J'ai une dernière petite remarque. Je voudrais souligner que le projet de décret insère une possibilité de délégation de gestion à l'administrateur général en cas d'urgence pandémique avérée. Vous l'avez dit lors de la présentation et cette possibilité est encadrée quant à son contexte, à sa durée, à sa portée des mesures envisagées et à des obligations de *reporting* au conseil général.

Je rappelle toutefois qu'une des recommandations de la Commission spéciale covid va plus loin que la délégation de gestion. Je ne vais pas tout citer à nouveau, mais je reprends le passage dans cette commission : « professionnaliser et opérationnaliser la gestion de crise par l'AViQ avec cinq points :

- doter l'AViQ de procédures internes de gouvernance ;
- renforcer la mise en réseau des experts chargés d'entretenir la vigilance des outils et des outils de veille ;
- accroître la connaissance mutuelle entre les différents acteurs ;
- assurer que les représentants de l'AViQ participant aux cellules provinciales de gestion de crise aient une capacité décisionnelle afin d'assurer la rapidité des actions implémentées ;
- renforcer l'expertise de l'AViQ en termes de communications de crise ».

Mon groupe espère que ces mesures seront prises réellement prises dans le futur contrat de gestion et contrat d'entreprise en cours de rédaction aujourd'hui.

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

Mme Bernard (PTB). – Madame la Ministre, comme on l'a dit, l'AViQ est un organisme relativement récent. Effectuer un travail de bilan et de concertation pour améliorer son fonctionnement est à saluer, puisqu'il s'agit de réfléchir à de nouveaux enjeux. Inclure des représentants des patients, des usagers des soins de santé et des aînés dans le comité santé est pour nous une évolution positive. Il s'agit d'une ouverture qui peut permettre à l'agence de récolter davantage de connaissances sur le vécu concret des patients et de nos aînés. Nous soutiendrons cet aspect.

Par contre, on regrette un peu que le Gouvernement n'ait pas profité de l'occasion offerte par cette réforme pour augmenter la représentation des travailleurs au sein de ce comité. Il y a deux représentants des travailleurs sur 33 membres, bientôt 35. C'est peu. Du point de vue du PTB, on gagnerait à donner plus de place aux travailleurs dans l'élaboration des politiques de santé, puisque eux aussi, sur le terrain, connaissent la réalité et sont impactés par les différentes évolutions et mesures.

Concernant la disparition du Comité de stratégie et de prospective, nous avons également des réserves. Cela ne donne pas de clarté sur la manière dont les voix délibératives et les voix consultatives pourront s'exprimer. N'y a-t-il pas des conflits d'intérêts qui se manifesteront ? Sur ce point, on voudrait avoir certains éclaircissements.

On a aussi des réserves sur l'article 7 quant aux avis de l'Autorité de protection des données. Certaines recommandations semblent avoir été prises en compte. Toutefois, le décret indique que les données seront anonymisées et ne seront pas considérées comme

données à caractère personnel. C'est pour cela qu'aucun délai maximal de conservation n'est fixé. On a un doute. Pouvez-vous nous éclairer sur le fait que les données pourront être croisées ? Si c'est le cas, alors le croisement peut rendre certaines données identifiables.

De notre point de vue, il vaudrait mieux être prudent et instaurer un délai de conservation. Un autre sujet sur lequel on voudrait avoir des éclaircissements, c'est le rôle de l'administrateur général en cas d'urgence sanitaire. On a des doutes sur le type de dispositif d'urgence et sur les « pouvoirs spéciaux ». Quels pouvoirs seraient exactement délégués à l'administrateur général ? Quelles décisions pourra-t-il prendre et selon quelle procédure ?

Dans le décret tel qu'il est actuellement, la délégation de compétence est justifiée par le besoin d'accélérer la passation de marchés publics en cas d'urgence sanitaire. Pouvez-vous nous rappeler la procédure actuelle, afin que l'on comprenne la démarche ?

Pour terminer, nous partageons les préoccupations du CESE quant au fait que les budgets et les moyens sont censés rester constants. Dans l'exposé des motifs, cette préoccupation a été inscrite. L'Inspection des finances a demandé de préciser si la suppression du Conseil de stratégie de prospective entraînera ou non une économie. Dans le décret, la réponse n'est pas évidente. Pouvez-vous repréciser ? Si les tâches du Conseil de stratégie et de prospective sont reprises par le conseil général et les comités de branche, il faut que les moyens financiers soient également là.

Voilà mes remarques jusqu'à présent ; je vous remercie de bien vouloir nous éclairer.

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. – Je vous remercie, Mesdames et Messieurs, pour vos questions, vos remarques ou vos jugements. Il y en a un auquel je ne répondrai pas, c'est le jugement selon lequel nous n'aurions pas compris ou je n'aurais pas compris le rôle du comité bien-être. Je laisserai ce jugement de côté. Les acteurs, qui ont été largement concertés, apprécieront sans doute le fait que personne n'a rien compris.

Sur le reste, le Conseil de stratégie et de prospective, vous savez qu'il n'a jamais été mis en place. Ces fonctions sont transférées par le décret vers le conseil général et vers les trois comités de branche. C'est une collaboration avec comité de branche et conseil général qui fait l'objet d'un groupe de travail, comme je l'ai évoqué au départ.

Sur cette suppression en tant que telle et le fonctionnement de la fonction consultative, le CESE invite le Gouvernement à prévoir la création de groupes de travail sectoriels permanents dans l'avant-projet de décret ou, à défaut, par l'arrêté du Gouvernement wallon pour alimenter le conseil général et les comités de branche dans leur fonction consultative.

À cet égard, le décret du 6 novembre 2008, modifié par le décret du 16 février 2017, visait spécifiquement une rationalisation de la fonction consultative. C'est également un des objectifs poursuivis par ce projet de décret. Il n'est dès lors pas envisagé d'instituer par décret des groupes de travail sectoriels permanents. Il y a lieu en effet de distinguer l'activité et les missions que se sont données les fédérations sectorielles de la mission consultative confiée aux comités de branche en vertu de l'avant-projet de décret.

Il est à noter aussi que l'instauration de groupes de travail sectoriels permanents risque d'alourdir le fonctionnement des instances et de monopoliser des ressources au détriment d'une dynamique participative souple et efficace ainsi que d'une simplification des procédures internes à l'AViQ. Fixer aussi des balises concernant le fonctionnement de la fonction consultative au sein de l'agence et préciser les modalités de coopération avec le Conseil économique, social et environnemental de Wallonie dans une approche complémentaire par accords de collaboration. Cette vision est partagée. Il s'agira pour les instances de mettre en place et d'assurer cette concertation nécessaire.

Pour la mise en place de la fonction consultative, un groupe de travail composé de membres issus du conseil général et des trois comités de branche a défini les principes de la fonction consultative qui seront présentés prochainement aux instances.

Sur la suppression du conseil, il n'y a pas de mélange entre les fonctions régulatives et consultatives ; ce sont des réunions séparées.

Concernant le pilotage, c'est le conseil général. Des consultations seront réalisées.

Sur la question de l'anonymisation, cela relève de l'exécution et non du décret. Il revient à l'agence de le gérer.

Sur la commission relative à l'aide à la mobilité, une députée soulignait le fait que cela mélangeait des acteurs divers. La volonté du décret est justement de rationaliser pour une meilleure cohérence ; raison pour laquelle on propose la fusion des deux commissions qui avaient des missions similaires dans un objectif de rationalisation et d'efficacité.

Je rappelle que ce que je vous présente a été travaillé avec toutes les instances de l'AViQ, les comités de branche et les membres du conseil général.

Dans le conseil de monitoring, le contrat de gestion prévoit la maîtrise des activités budgétaires par la définition d'une trajectoire, un travail sur les lignes de dépenses de l'agence. Il y a un seul représentant pour les usagers de santé et les aînés. Un pour chacun pourrait être prévu, je n'y vois pas de difficulté.

Madame Durenne, par rapport à votre question sur la crise, vous avez évoqué le fait que c'est prévu dans le contrat de gestion, avec la création notamment d'une cellule de crise au sein d'une direction organisation et qualité.

Le bien-être, je pense vous l'avoir dit, c'est dans l'ADN de toutes les politiques menées par l'agence. C'est plutôt une vision transversale.

L'APD a porté son analyse sur l'article 7 de l'avant-projet de décret visant à développer un système d'information sociosanitaire en matière de santé, de protection sociale, de handicap et de famille. Si l'autorité relève que les finalités répondent bien aux prescrits de l'article 5.1 b du Règlement général de la protection des données, l'autorité relève que le texte en l'état est contraire. Leur libellé ne semble pas justifier la collecte, la centralisation et l'analyse des données à caractère personnel sociosanitaires en matière de santé, protection sociale, handicap et famille par l'agence préalablement à l'anonymisation des données.

L'autorité relève que l'article 5/6, paragraphe 3, actuel du Code wallon de l'action sociale et de la santé dispose que « pour ses missions, l'agence utilise des données anonymisées », alors que le paragraphe 4 nouveau dispose que « pour certaines missions, l'agence utilise pour ses analyses des données anonymisées si cela s'avère strictement nécessaire et proportionnel à l'accomplissement des finalités visées au paragraphe premier des données pseudonymes ou personnelles ».

Le commentaire de l'article concerné se contente de préciser qu'il s'agit d'instaurer le principe de minimisation des données. L'autorité relève que ces dispositions n'instaurent pas le principe de minimisation, mais se contente de le répéter partiellement. Ce faisant, cette disposition n'offre aucune valeur juridique ajoutée par rapport au RGPD et viole en outre l'interdiction de retranscription du RGPD. Elle doit dès lors être supprimée.

Le Gouvernement entend cet avis et propose dès lors de modifier la proposition de texte en supprimant au paragraphe 4 la phrase suivante : « si cela s'avère strictement nécessaire et proportionnel à l'accomplissement des finalités visées au paragraphe premier des données pseudonymes ou personnelles ». Dès lors, le système d'information sociosanitaire en matière de santé, protection sociale, handicap et famille portera exclusivement sur des données anonymisées.

Concernant le conseil de monitoring, le contrat de gestion prévoit la maîtrise des activités budgétaires par la définition d'une trajectoire et d'un travail sur les lignes de dépenses à l'agence.

Sur l'article 7, il n'est pas prévu de croiser des données anonymisées avec des données personnelles. La cellule créée est composée de quatre collaborateurs et différents plans d'urgence sont en cours de finalisation pour rencontrer les principaux risques : physiques, sanitaires et technologiques.

Madame Durenne, vous avez posé une question sur le conseil de monitoring financier qui devra définir des outils, mais ce n'est pas l'objet du décret. La répartition des bureaux régionaux doit être revue. Je vais me contenter de répondre aux questions posées sur le décret, mais vous savez que vous pouvez poser d'autres questions, orales ou d'actualité, sur d'autres sujets.

Sur la question des moyens, le conseil économique et social formule une remarque, évalue les moyens nécessaires – les moyens humains, financiers, logistiques, informatiques, et cetera – et, au besoin, renforce le cadre quantitatif et qualitatif du personnel de l'agence. Vous devez savoir que l'avant-projet de décret transfère la fonction consultative à l'interne des instances de l'AViQ, du Conseil de stratégie et de prospective vers les comités de branche.

Des ressources humaines supplémentaires ne se justifient dès lors pas. Quant aux implications IT, elles seront prises en charge par l'AViQ.

M. le Président. – Plus personne ne demandant la parole dans la discussion générale, je la déclare close.

Examen et vote des articles

M. le Président. – Je vous propose de passer à l'examen et au vote des articles du projet de décret relatif aux instances de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles et portant modification du Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1428 (2022-2023) N° 1).

Art. 1er

L'article 1er ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 1er est adopté par 9 voix contre 1.

Art. 2

L'article 2 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 2 est adopté par 8 voix contre 1 et 1 abstention.

Art. 3

L'article 3 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 3 est adopté par 9 voix contre 1.

Art. 4

L'article 4 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 4 est adopté par 9 voix et 1 abstention.

Art. 5 et 6

Les articles 5 et 6 ne font l'objet d'aucun commentaire.

Les articles 5 et 6 sont adoptés par 8 voix contre 1 et 1 abstention.

Art. 7

L'article 7 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 7 est adopté par 8 voix et 2 abstentions.

Art. 8 à 14

Les articles 8 à 14 ne font l'objet d'aucun commentaire.

Les articles 8 à 14 sont adoptés par 8 voix contre 1 et 1 abstention.

Art. 15 à 41

Les articles 15 à 41 ne font l'objet d'aucun commentaire.

Les articles 15 à 41 sont adoptés par 9 voix contre 1.

Art. 42

L'article 42 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 42 est adopté par 8 voix contre 1 et 1 abstention.

Art. 43 à 55

Les articles 43 à 55 ne font l'objet d'aucun commentaire.

Les articles 43 à 55 sont adoptés par 9 voix contre 1.

La parole est à Mme Durenne.

Mme Durenne (MR). – Je me rends compte que cela a été vite et je m'attendais à des répliques de la part des uns et des autres, mais j'ai une question pour Mme la Ministre, que je remercie de ses réponses, en lien avec les nouvelles intentions au niveau de la DPR. Je reviendrai en question orale à ce sujet.

Pourquoi, à l'instar d'Iriscare, ne pas avoir inscrit un lieu de concertation multidisciplinaire transversal à plusieurs commissions qui permettrait de remettre des avis médicaux sur des demandes individuelles dans le cadre de l'octroi des remboursements de prestations paritaires ?

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. – Je ne connais pas le système Iriscare. Vous me parlez d'un autre dispositif avec un système de concertation que je ne connais pas et je ne sais donc pas vous répondre.

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

Mme Durenne (MR). – C'est dans l'avis du CESE.

Vote sur l'ensemble

M. le Président. – Nous allons voter sur l'ensemble du projet de décret relatif aux instances de l'Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles et portant modification du Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1428 (2022-2023) N° 1).

Par 8 voix contre 1 et 1 abstention, la Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé recommande l'adoption du projet de décret par l'assemblée plénière.

Confiance au président et au rapporteur

M. le Président. – À l'unanimité des membres, il est décidé de faire confiance au président et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

PROJET DE DÉCRET INTRODUISANT DES DISPOSITIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CADRE DES PROGRAMMES DE MÉDECINE PRÉVENTIVE DANS LE CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ
(DOC. 1432 (2022-2023) N° 1 ET 1*BIS*)

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'examen du projet de décret introduisant des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel dans le cadre des programmes de médecine préventive dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1432 (2022-2023) N° 1 et 1*bis*).

Désignation d'un rapporteur

M. le Président. – Nous devons désigner un rapporteur. Quelqu'un a-t-il une suggestion à faire ?

La parole est à M. Sahli.

M. Sahli (PS). – Je propose Mme Durenne comme rapporteuse.

M. le Président. – À l'unanimité des membres, Mme Durenne est désignée en qualité de rapporteuse.

Exposé de Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Économie sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes

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, avec l'évolution institutionnelle, la Wallonie a pris pas mal de compétences, notamment à l'occasion de la sixième réforme de l'État où nous avons obtenu les politiques de prévention et de promotion de la santé.

Vous savez que le Code de l'action sociale et de la santé, depuis l'adoption du décret de mai 2019 et du décret du 3 février 2022, confie à la Wallonie le soin d'élaborer les programmes de médecine préventive. Un programme de médecine préventive renvoie à une offre scientifique d'action et de prévention, de détection et de traitement précoce des risques de santé ou de maladie à destination d'un public bien défini.

Les programmes de médecine préventive de lutte contre le cancer colorectal et le cancer du sein, financés par la Région, sont régis par des arrêtés du Gouvernement de la Communauté française datant de 2008 et de 2009.

Dans ma volonté d'exercer pleinement les matières qui nous ont été confiées au profit de la santé des citoyens, il est primordial à l'avenir et en fonction de l'évolution des recherches à ce sujet, d'envisager la mise en place de programmes de dépistage pour d'autres maladies que celles déjà considérées actuellement.

De plus, en vue du transfert de compétences, il est pertinent que les programmes existants de médecine préventive de lutte contre les cancers soient intégrés au sein du corpus réglementaire wallon en les adaptant aux nouvelles dispositions wallonnes de promotion et prévention de la santé.

Les programmes de dépistages organisés qui existent et à venir sont essentiels dans notre société puisqu'une maladie détectée tôt augmente grandement les chances de guérison. À titre d'exemple, la détection précoce du cancer du côlon augmente les chances de guérison de 90 %. Il est capital que ces programmes subsistent.

Néanmoins, le traitement des données à caractère personnel lié au dépistage des cancers est actuellement repris dans les arrêtés précités. Ce traitement tel que décrit n'est pas conforme aux exigences imposées par le Règlement général sur la protection des données de l'Europe en vigueur depuis 2016.

Par conséquent, ces arrêtés ne peuvent pas être repris comme tels dans le cadre de l'intégration des programmes existants au sein du corpus légal wallon ou dans le cadre du développement de nouveaux programmes.

Dès lors, le décret qui vous est présenté ce jour permet d'intégrer, au sein de ces dispositions, une base légale, conforme au RGPD, relative au traitement des données à caractère personnel intervenant dans la mise en œuvre de ces programmes de médecine préventive.

Ainsi, le Gouvernement wallon aura la possibilité de mettre en place ces programmes sans devoir, au préalable, procéder à une adaptation décrétale pour la protection des données à caractère personnel y liée.

Il est essentiel, afin de développer une politique de prévention digne de ce nom, de ne pas alourdir les dispositifs. Le cas s'est déjà produit à l'occasion du dépistage du cancer du sein et du cancer colorectal, ce qui a été un chemin de croix. Il faut lever ces complications dans un souci d'efficacité pour les Wallons et les Wallonnes.

Discussion générale

M. le Président. – Je déclare la discussion générale ouverte et cède la parole à Mme Vandorpe.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Ce texte peut être qualifié de technique.

La collecte de données à caractère personnel est inhérente à la réalisation des campagnes de dépistage. Il est essentiel que ces données bénéficient d'un haut de niveau de protection. Les règles du RGPD couplées à celles qui résulteront du décret doivent être considérées comme des impératifs à la qualité des programmes de dépistage.

Nous n'allons pas questionner la validité ou la nécessité d'une telle norme, mais nous avons quelques questions sur trois points.

Par rapport à l'expression du consentement et au droit de ne plus être contacté, dans la législation européenne, il y a une certaine flexibilité dans le

moment de l'expression du consentement pour certaines politiques à mener. Toutefois, ce consentement doit être donné d'une manière qui peut être prouvée.

Dans les articles, on ne retrouve pas que le consentement doit être exprimé ni à quel moment. Ne faudrait-il pas, d'une manière ou d'une autre, modifier le texte afin qu'il soit clairement indiqué à quel moment la personne se doit de consentir, notamment pour le traitement des données après acceptation de l'invitation et celui pour les études statistiques ? Quelles sont les conséquences d'un retrait de consentement ?

Concernant le droit à l'oubli, les délais de conservation prévus pour les deux volets sont de trois ans minimum et de quatre ans maximum, ce qui représente un changement pour le second volet.

Vous justifiez le délai de conservation du premier volet par le fait que « l'invitation à participer à un test de dépistage n'est pas systématiquement mise en œuvre immédiatement par la personne concernée. Il y a parfois un temps d'information, de réflexion et certains tests de dépistage nécessitent une prise de rendez-vous qui peut prendre plusieurs mois ».

Là où ces éléments sont pertinents, au niveau des arguments, cela nous semble insuffisant pour comprendre le calcul effectué. En plus, l'Autorité de protection des données continue d'estimer que les données devraient être effacées dès lors que la personne cesse d'appartenir aux catégories visées par le programme de médecine préventive.

Madame la Ministre, quels autres éléments de réflexion ont mené au choix de la durée de conservation de chacun des volets ? Si l'on observe le changement pour les durées de conservation du second volet, elles sont passées de 30 et 40 ans à trois et quatre ans. Comment répondez-vous aux critiques de l'Autorité de protection des données sur l'argument de périodicité ?

Dans l'article 3, paragraphe 4, il est aussi prévu : « à l'issue de ce délai, les données à caractère personnel sont effacées et anonymisées ». Seront-elles conservées sous leur forme anonyme ?

Dans le commentaire des articles, à la page 9, il est indiqué : « Actuellement, le flux des données du patient est repris dans la politique de confidentialité du centre, politique à laquelle le patient doit marquer son accord dans le questionnaire qu'il reçoit dans le cadre de son dépistage. Si le patient ne marque pas son accord, ses données de suivi ne sont utilisées par le centre en charge du programme de dépistage ». S'agit-il là du moment de consentement pour lequel je posais la question précédemment, où l'on a l'expression du consentement ? Si les données ne sont pas utilisées, elles ne sont pas utilisées non plus au niveau des études statistiques et épidémiologiques. Dès lors, que deviennent ces données ? Sont-elles soumises aux délais prévus ou non et directement effacées ?

Par rapport à l'articulation de cette affirmation, le commentaire des articles dit : « Il est également prévu la possibilité pour toute personne de demander à ne pas être contactée dans le cadre du programme de médecine préventive. Les modalités de cette demande ne sont pas formalisées ». Je me doute que cela ne relève pas forcément du décret, mais plutôt des actes d'exécution. Il est laissé aux personnes qui le souhaitent la possibilité de formuler cette demande, de ne pas être contactée. Comment cela se fera-t-il savoir ? Cela sera-t-il écrit sur les invitations de dépistage ?

Je souhaite de la clarification sur ces éléments nécessaires, mais parfois soumis à diverses interprétations.

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

Mme Roberty (PS). – Comme cela a déjà été souligné, c'est un décret technique, mais il s'agit aussi d'un décret qui permettra à la Wallonie de se charger pleinement d'une compétence dont elle a hérité et renforcer ainsi la protection des données traitées. C'est très important.

Des questions se posent malgré tout, Madame la Ministre, car le dossier du dépistage est important à nos yeux. Le traitement des données qui sera organisé doit-il permettre un échange de données entre les différents niveaux de pouvoir et les différentes Régions afin d'assurer le bon suivi d'un patient résidant en Wallonie et qui se soigne à Bruxelles ? Qui sera concrètement chargé par le Gouvernement de la gestion de ces données et du stockage ?

Vous avez évoqué dans votre présentation les deux cancers dont le décret s'occupe, c'est-à-dire le cancer colorectal et le cancer du sein, mais plusieurs cancers connaissent une prévalence grandissante dans la population. Il en est ainsi du cancer du col de l'utérus, comme le rappelait en 2021 la Fondation contre le cancer dans son baromètre du dépistage. Un projet pilote destiné aux femmes de 25 à 64 ans de Namur, Liège et Charleroi y était évoqué. Qu'en est-il ? Ce projet pilote est-il pérennisé ?

Vous l'avez dit à l'entame de votre propos, la prévention et le dépistage sont importants, car plus vite l'on détecte une maladie à un stade précoce, plus on augmente les chances de guérison et l'on améliore la prise en charge du patient.

Malgré des programmes bien connus et bien organisés depuis de très nombreuses années, la Wallonie est souvent pointée du doigt pour le taux de faible réponse des citoyens en matière de dépistage de certains cancers.

Pouvez-vous nous dire si nous sommes loin aujourd'hui des recommandations européennes ?

Par ailleurs, on a traversé une zone de turbulences en matière de dépistage pendant la période covid. Aujourd'hui, au niveau du dépistage, sommes-nous revenus à un niveau d'avant covid ?

J'aimerais également évoquer, comme je le fais à chaque fois que l'on parle de dépistage et de prévention, le surdépistage pour certaines formes de cancer via des dépistages « opportunistes » en dehors des campagnes de dépistage de masse. Certains pointent cela sous forme de gaspillage.

J'aimerais connaître la position de la Wallonie par rapport à cette problématique pointée du doigt par certaines personnes.

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

Mme Sobry (MR). – C'est clairement mentionné dans les différents avis joints au projet. L'objectif du texte est de conférer une base légale au traitement de données à caractère personnel dans le cadre des programmes de médecine préventive dont l'élaboration est confiée au Gouvernement wallon en vertu du Code wallon de l'action sociale et de la santé.

Cette disposition prévoit que le Gouvernement adopte, sur base du Plan de promotion de la santé, des programmes de médecine préventive à vocation régionale, pilotés par un ou plusieurs centres d'opérationnalisation en médecine préventive, eux-mêmes agréés par le Gouvernement.

Pour rappel, ce plan est défini pour cinq ans minimum et est mis en œuvre par le Gouvernement avec le but de déterminer les objectifs et les stratégies de promotion de la santé, en ce compris la prévention, en vue de contribuer à l'amélioration de la santé et à la réduction des inégalités sociales de santé au sein de notre Région.

Ce ou ces centres établissent avec l'AViQ un protocole de mise en œuvre du programme de médecine préventive qui détaille ce protocole, notamment les procédures publiques cibles, les flux de données, le phasage des actions et les types d'évaluation qui doivent être réalisés pour la mise en œuvre du programme de médecine préventive. Ce protocole doit être validé par le Gouvernement.

Nous n'avons pas d'objection au projet. J'ai simplement deux questions pour Mme la Ministre concernant les avis.

Ma première question concerne l'avis particulièrement long de l'Autorité de protection des données ; il me semble qu'il comprenait 36 pages pour un projet de décret qui en comptabilise moins de 15. Cependant, nous pouvons le comprendre au regard du contenu du projet de décret, de son objectif et du fait que les traitements de données à grande échelle d'informations relatives à la santé de personnes physiques présentent des risques particuliers pour les droits et les libertés des personnes concernées.

Pourriez-vous nous informer succinctement sur la manière dont vous avez intégré les différentes remarques contenues dans l'avis de l'Autorité de protection des données pour que l'encadrement légal de ces traitements de données à caractère personnel respecte l'article 22 de la Constitution et des principes afférents ?

Ma deuxième question porte sur l'avis du CESE qui ne concernait pas le projet en tant que tel, mais se limitait à une approbation. Dans son avis, le CESE formulait la demande d'avoir un aperçu global de la mise en œuvre du Plan de promotion de la santé et un échange sur cet aperçu. À la lecture de cet avis, j'ai pensé que cet exercice pourrait également être utile aux travaux de notre Parlement. À ce sujet, il s'agirait de demander à la ministre ce qu'elle en pense.

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

Mme Bernard (PTB). – Les politiques de prévention de dépistage constituent un pilier de toute politique publique de santé. Il s'agit, pour diagnostiquer et traiter bon nombre de maladies graves et de cancers, d'une course contre la montre sur des années. La numérisation de la santé peut nous permettre de gagner en efficacité. Mais, en même temps, l'Autorité de protection des données est là pour nous rappeler un certain nombre de dangers et les formes à respecter. C'est un véritable équilibre qu'il faut trouver.

De manière générale, et pour l'essentiel des programmes de médecine préventive et de dépistage, un effort a été réalisé pour la protection des données personnelles dans le sens de certaines exigences du RGPD. On parle du respect du consentement, de la précision des finalités et de la minimisation des données. Toutefois, à la suite de l'avis de l'Autorité de protection des données, on a encore quelques réserves et l'on aimerait avoir des éclaircissements quant à la pertinence et à la proportionnalité de disposer des données de vaccination. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet ?

Plus particulièrement par rapport à l'article 4 du projet de décret sur les maladies infectieuses à déclaration obligatoire. Si l'on a bien compris, cet article s'appliquerait lorsque le décret, que l'on a appelé le décret Pandémie régional, est activé. On pourrait dire qu'il vise en partie à mettre ce décret en application ; or, c'est un décret auquel le PTB est tout à fait opposé.

Néanmoins, dans cet article, on voit que, contrairement à ce qui s'est passé durant la phase la plus problématique de la dernière pandémie covid, les potentiels prestataires externes qui travailleront avec l'AViQ au suivi de contacts seront les centres d'opérationnalisation. Il ne s'agira plus d'entreprises privées, mais d'organismes publics et agréés. C'est un

point positif que l'on tient à souligner. C'est pourquoi nous n'allons pas nous opposer à cet article 4 et à son lien avec le décret Pandémie, mais, à ce stade, on va s'abstenir de l'approuver.

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Monsieur le Président, comme mes collègues l'ont dit, je ne vais pas revenir sur l'intérêt d'avoir une médecine préventive. Nous sommes tous conscients de son importance.

Par contre, concernant les données personnelles, au niveau médical, on doit être particulièrement attentif à toutes les données qui sont partagées et comment elles le sont puisqu'elles ont un intérêt dans le cadre du suivi du patient, dont il faut aussi garantir les droits.

J'ai trois petites questions qui sont plutôt des éclaircissements et peut-être des recommandations pour la suite.

La première concerne l'invitation aux personnes déjà atteintes. Dans la base de données apparaîtraient les personnes déjà atteintes, par exemple, d'un certain type de cancer. L'APD fait remarquer que ce type de données est particulièrement sensible. Donner accès au centre de médecine préventive à ces données peut être compliqué. Si l'on comprend l'intention du législateur quant au fait d'envoyer un courrier à une personne déjà atteinte, cela peut être aussi une double dose de rappeler ce à quoi l'on est tenu. C'est paradoxal d'avoir cette donnée sensible.

Il y avait d'autres solutions possibles. Par exemple, lors d'envois classiques de convocation ou d'information, préciser, si les personnes n'en ont pas envie, qu'elles peuvent le renvoyer en disant que ce n'est pas nécessaire. J'aimerais connaître votre avis sur cette donnée assez sensible.

La deuxième rejoint un peu les demandes de Mme Vandorpe sur le consentement. Il y a des règles et un droit du patient par rapport au consentement. Comment cela a-t-il été respecté ?

On donne le consentement aussi après avoir été informé. C'est une donnée importante pour les médecins de bien informer leurs patients et les personnes qu'ils rencontrent avant d'avoir leur consentement.

Dans le décret, il est dit que le fait de participer aux campagnes équivaut à consentement. C'est un peu compliqué. Je vais vous donner un exemple. Quand je vais sur un site internet, on me demande si je veux accepter les cookies. Je suis obligé de faire un clic ici. C'est pour simplement dire que, si je vais sur un site internet, je donne automatiquement mon consentement au traitement de mes données. On ne le ferait pas sur un site internet, cela me paraît compliqué de le faire en termes de traitement de données médicales.

Participation ne veut pas dire consentement, mais si en plus il n'est pas nécessaire d'avoir un consentement écrit après que les médecins aient informé le patient sur le traitement médical, mais aussi sur le traitement de leurs données.

La troisième concerne le lien entre le centre de médecine préventive et les médecins traitants. Sur les données de vaccination, on dit que le centre de médecine préventive pourrait avoir accès à certaines données, ce qui a un sens. Je pense qu'il y a des vaccins qui luttent contre certains cancers, donc ces données sont importantes. Si ce centre travaillait plus en lien avec le médecin traitant, cette donnée ne serait pas nécessaire. À plusieurs endroits, il est noté que le centre de médecine préventive doit avoir accès à des données, alors que, s'il y a un lien avec le médecin traitant, cela permet de ne pas avoir trop de données au niveau du centre de médecine préventive, mais plutôt au niveau de son médecin traitant. Comment peut-on articuler ce travail entre la médecine préventive et les médecins traitants qui suivent les personnes de manière plus régulière ?

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. – Je vais d'emblée recontextualiser. Je vous ai parlé de quelques difficultés que nous avions rencontrées pour organiser certains dépistages. Ce n'était pas le cancer du sein ou le cancer colorectal, c'était le cancer du col de l'utérus. Souvenez-vous, on avait lancé un appel à marchés publics, des consortiums avaient répondu. On avait attribué à un consortium ; les autres concurrents avaient fait des recours. Cela a duré un certain temps. Nous avons obtenu gain de cause.

Puis se sont alors posés des problèmes importants sur le fait que cela posait des soucis de RGPD, tant et si bien qu'il a fallu des années. Le temps s'est écoulé et ce problème est devenu structurel qu'il faut résoudre. C'est pour le service du compte rendu, pour la correction de la fin de mon intervention préalable de présentation.

Madame Vandorpe, vous avez posé une question sur le consentement. Toutes les personnes qui acceptent de participer donnent leur consentement au dépistage. Les personnes peuvent demander de ne pas être contactées. Lors de leur invitation, les personnes reçoivent un questionnaire dans lequel est reprise la politique de confidentialité du centre, à laquelle le patient doit mettre son accord politique qui reprend l'ensemble des flux des données.

Vous avez demandé s'il faut supprimer ou si l'on doit supprimer les données. En fait, on ne peut pas supprimer les données dès que la personne cesse d'appartenir à la catégorie visée, car elle doit encore

passer son dépistage. En plus, elle doit avoir la possibilité de contacter le centre pour avoir les résultats de ses tests, même lorsqu'elle n'appartient plus aux catégories pour obtenir le résultat de ses tests.

Lorsque les données sont anonymisées, il n'y a pas de délai de conservation à prévoir. Le projet de dépistage du cancer du col de l'utérus a rencontré certaines difficultés sur l'absence de base de données qui permettait le traitement des données à caractère personnel. Sur la pérennisation des programmes de dépistage, une note a été déposée en première lecture en septembre. Cela suit son cours légistique.

Sur les chiffres du dépistage, on a les chiffres pour le programme du cancer du sein où le taux de participation était, en 2020, pendant l'année covid, de 5,51 et de 5,26 en 2021. Malgré ces chiffres, on ne peut pas se séparer des programmes de dépistage pour des raisons de santé publique et d'accessibilité. D'autant qu'il se produit souvent, Madame Roberty, que les médecins, notamment les gynécologues, proposent eux-mêmes en direct les dépistages. On a une politique, par exemple, en Wallonie – je pense avoir déjà eu l'occasion d'y répondre dans les questions que l'on m'avait posées sur les dépistages –, ce qu'il faut, c'est prendre le nombre de dépistages proposés par les gynécologues et le nombre de dépistages ayant fait l'objet d'une suite, quand on s'est adressé aux citoyens concernés par la campagne de dépistage.

Cela dit, il faut également que l'on propose un dispositif qui permette une détection gratuite de la maladie de manière précoce. Une détection précoce permet une prise en charge améliorant les chances de guérison pour les cancers proposés.

Il faut également – on en a déjà largement débattu dans nos échanges au sein de cette commission – que l'on réfléchisse à la manière d'améliorer ces dépistages, notamment via le comité de pilotage du plan PPS, prévention et promotion de la santé, et les synergies qui seront créées.

Concernant le surdépistage, on est soucieux de mieux dépister, d'augmenter surtout l'accès au dépistage dans un objectif de sauver des vies, en sachant qu'il y a des inégalités de santé, et pas mal de gens, malgré les propositions de se rendre gratuitement dans des centres de dépistage, les loupent.

C'est pour cela que l'on a des agents de terrain que l'on a financés dans les mutuelles ; pour éviter ces inégalités de santé, et joindre toutes les personnes ne répondant pas aux propositions qui leur sont envoyées par courrier pour différentes raisons identifiées.

Madame Bernard, l'article 4 n'a pas de lien avec les situations de pandémie.

Concernant les données de vaccination, il existe des vaccins contre certains cancers. Cela peut permettre d'ajuster la réponse à un test positif. De plus, en matière d'efficacité du dépistage, il est important de mettre en parallèle les données d'une éventuelle vaccination et du test de dépistage.

Si une personne est vaccinée, c'est important de le savoir en vis-à-vis de son résultat de dépistage, pour évaluer la performance d'un éventuel vaccin.

Monsieur Heyvaert, la participation, c'est le consentement. La participation implique de prendre rendez-vous pour un dépistage. Le fait d'inviter n'oblige personne à se faire dépister. C'est un droit, et pas une obligation.

Sur les coordonnées du médecin traitant, la personne peut donner les coordonnées de son médecin traitant quand elle en a un, mais elle n'est pas obligée non plus. Un certain nombre de personnes n'ont malheureusement pas de médecin traitant. On estime que c'est à peu près 20 % de la population wallonne.

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

Mme Sobry (MR). – Ce n'est pas tellement une réplique, mais, sauf erreur de ma part, j'avais posé deux questions à Mme la Ministre sur les avis reçus de l'APD et du CESE, et je n'ai eu aucune des deux réponses.

Sur l'avis de l'APD, étant donné l'importance du traitement de ce genre de données à caractère personnel, je vous demandais si vous pouviez nous informer sur la manière dont vous avez intégré les différentes remarques se trouvant dans l'avis de l'APD pour que l'on garantisse que l'encadrement légal du traitement de ces données à caractère personnel se fasse bien.

J'évoquais l'article 22 de la Constitution et des principes afférents. En gros, c'est sur le RGPD.

La deuxième portait sur l'avis du CESE. Dans son avis, ce dernier formulait la demande d'avoir un aperçu global de la mise en œuvre du plan de promotion de la santé et un échange sur cet aperçu.

Je partageais avec vous la possibilité que cet exercice puisse être intéressant pour les travaux du Parlement. Je vous demandais ce que vous pensiez de cette demande du CESE.

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. – Sur l'Autorité de protection des données, toutes les remarques – comment on a justifié à chaque fois, si l'on suivait ou pas – se retrouvent dans les commentaires des articles. À chaque fois, il y a une justification. Je m'étais dit que c'était sans doute

redondant de les citer puisqu'ils se trouvent dans les documents.

Mme Sobry (MR). – Effectivement, c'est à chaque fois justifié. Mon interrogation était de savoir si, en prenant en compte toutes ces remarques de l'APD intégrées dans le projet, on a bien la garantie d'être en ordre par rapport au RGPD et à ce suivi des programmes de médecine préventive. Vous ne devez tout relister.

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. – Vous m'avez également posé la question sur les aperçus qui pourraient être donnés au Parlement.

Pour le moment, on est en analyse des programmes d'action coordonnée, mais on pourrait proposer une présentation en commission si tel est le souhait des commissaires.

Pour l'APD, je veux bien que l'on reprenne toutes les justifications, mais je n'ai rien à ajouter à ce qui se trouve dans les documents. Vous demandez si le fait d'avoir répondu à l'APD rend les choses conformes. La réponse est oui.

M. le Président. – Concernant l'avis du CESE sur le programme d'action coordonnée, je propose de l'inscrire à l'organisation des travaux.

Un amendement (Doc. 1432 (2022-2023) N° 2) a été déposé.

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

Examen et vote des articles

M. le Président. – Je vous propose de passer à l'examen et au vote des articles du projet de décret introduisant des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel dans le cadre des programmes de médecine préventive dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1432 (2022-2023) N° 1 et 1*bis*).

Art. 1er à 3

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

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

Art. 4

À cet article, un amendement (Doc. 1432 (2022-2023) N° 2) a été déposé par M. Legasse, Mme Sobry et M. Heyvaert.

Cet amendement ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'amendement (Doc. 1432 (2022-2023) N° 2) est adopté à l'unanimité des membres.

L'article 4 tel qu'amendé est adopté par 9 voix et 1 abstention.

Art. 5

L'article 5 ne fait l'objet d'aucun commentaire.

L'article 5 est adopté à l'unanimité des membres.

Vote sur l'ensemble

M. le Président. – Nous allons voter sur l'ensemble du projet de décret introduisant des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel dans le cadre des programmes de médecine préventive dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (Doc. 1432 (2022-2023) N° 1 et 1*bis*).

Par 9 voix et 1 abstention, la Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé recommande l'adoption du projet de décret, tel qu'amendé, par l'assemblée plénière.

Confiance au président et au rapporteur

M. le Président. – À l'unanimité des membres, il est décidé de faire confiance au président et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

PÉTITION POUR LA CRÉATION DE CENTRES SPÉCIALISÉS DANS LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS HARCELÉS ET DE LEURS FAMILLES

M. le Président. – L'ordre du jour appelle l'examen de la pétition pour la création de centres spécialisés dans la prise en charge des enfants harcelés et de leurs familles.

Mme Roberty a déjà été désignée en qualité de rapporteuse.

Le rapport de la commission reprenant ses conclusions devra être établi au plus tard pour le 13 octobre 2023.

L'examen de ce point est reporté à quinzaine.

La séance est suspendue.

- *La séance est suspendue à 12 heures 33 minutes.*

REPRISE DE LA SÉANCE

- *La séance est reprise à 14 heures 5 minutes.*

M. le Président. – La séance est reprise.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

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 FORMATION POUR RÉPONDRE À LA PÉNURIE DE CHAUFFEURS ET CHAUFFEUSES DE BUS »

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'ÉVALUATION DES MISSIONS DU FOREM »

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 « LES PROPOS DE LA DIRECTRICE D'AGORIA SUR LA REFONTE DES FORMATIONS »

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. Disabato, sur « la formation pour répondre à la pénurie de chauffeurs et chauffeuses de bus » ;
- M. de Lamotte, sur « l'évaluation des missions du FOREm » ;
- Mme Sobry, sur « les propos de la directrice d'Agoria sur la refonte des formations ».

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

M. Disabato (Ecolo). – Madame la Ministre, l'activité du transport scolaire continue à souffrir de la pénurie de chauffeurs qui touche tous les bassins. Il est extrêmement compliqué de trouver des chauffeurs en possession d'un permis D. La pénurie touche également les formateurs. Ainsi, le TEC peine à trouver les 600 chauffeurs recherchés pour cette fin d'année. La formation dispensée en interne est de trois à quatre mois, ce qui est un autre problème.

Du côté du secteur privé, on évalue à environ 700 postes de chauffeurs, services publics, transports scolaires, autocars, à pourvoir chaque année en Wallonie. Ce nombre augmentera dans les prochaines années, vu que la moyenne d'âge est de 54 ans.

Plus de 58 % des conducteurs ont 50 ans ou plus. La durée de la formation varie en fonction de l'organisme de formation et encore plus de la disponibilité et de la capacité des organismes de formation. Idéalement, le secteur pourrait former un maximum de 160 stagiaires par an grâce à la coopération actuelle du fonds social et du FOREm.

Comme toutes les places des formateurs agréés par le FOREm n'ont pas été prises et que tous les candidats ne réussissent pas à obtenir le permis D, le nombre de stagiaires formés est loin d'atteindre le maximum. Les années précédentes, moins de 100 stagiaires ont été formés chaque année à la conduite de bus. Par conséquent, plusieurs centres de formation du FOREm ont des listes d'attente pour les demandeurs d'emploi intéressés. Ces délais atteignent facilement six mois dans certains endroits.

La capacité de formation dans l'enseignement est encore très limitée. La formation y est naturellement plus longue.

Vous vous êtes exprimée il n'y a pas très longtemps. Il était question récemment du besoin de cars à double pédalier pour que le FOREm puisse organiser des actions dites coup de poing. Cette demande a-t-elle trouvé une réponse ? Des formations coup de poing seront-elles mises sur pied ?

Un mouvement de grève récent rappelait le manque cruel d'effectifs. Avez-vous mené de nouvelles actions récemment via vos compétences, Emploi et Formation, pour répondre à cette pénurie ?

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, les élections sont déjà dans tous les esprits, et les débats politiques ont de plus en plus des accents programmatiques. Le rôle et l'efficacité du FOREm y occupent une place prépondérante, que ce soit dans les prises de position d'acteurs de la majorité ou de l'opposition.

Tout cela donne une impression générale d'insatisfaction de la situation actuelle et d'attente de nouveaux changements. J'épingle à ce sujet un propos de la nouvelle administratrice déléguée de l'Union wallonne des entreprises qui dit : « Un nouveau plan

d'accompagnement des demandeurs d'emploi a été adopté. Maintenant, il faut le mettre en œuvre. »

Vous vous êtes prononcée dans une récente interview pour une nouvelle réforme. En substance, l'office se concentrerait sur un meilleur accompagnement et la mise à l'emploi. L'aspect formation serait confié à un pôle unique de l'IFAPME.

À entendre Mme Neven, la réforme de l'accompagnement va dans le bon sens, mais ce n'est toujours pas mis en œuvre. A-t-elle raison ? Que lui répondez-vous ?

S'agissant des missions de formation du FOREm, pourriez-vous préciser vos propos ? Faut-il voir un aveu d'échec des politiques de formation de l'office ?

Face au fléau des métiers en pénurie, nous percevons une volonté croissante des entreprises à s'investir dans la formation professionnelle. Dans le cadre de vos compétences et sans attendre la prochaine législature, pouvez-vous favoriser cette collaboration et de quelle façon ?

Pouvons-nous attendre de votre part, dans les prochains temps, des rapports d'évaluation de l'exécution du contrat de gestion du FOREm et de la mise en œuvre de la réforme de l'accompagnement ? Lors de la signature du contrat de gestion, devra-t-il être complété par des indicateurs chiffrés de pilotage ? Ceux-ci ont-ils été définis et peuvent-ils être communiqués ?

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

Mme Sobry (MR). – Madame la Ministre, l'important taux de Wallons inactifs fait beaucoup parler ces dernières semaines, ces derniers mois. Plus récemment, c'était au tour de Clarisse Ramakers, qui est la directrice générale Agoria Wallonie, d'y aller de ses commentaires.

De façon générale, elle ne mâche pas ses mots puisqu'elle estime que, je la cite, « le Gouvernement wallon manque de vision, n'anticipe pas et est dans une gestion de crise permanente ». Plus particulièrement, en ce qui concerne l'emploi, elle estime qu'une partie des chômeurs de longue durée ne pourront jamais être remis à l'emploi et que les dépenses consacrées à ces cas de personnes en décrochage par rapport à la société pourraient être économisées.

Sur les formations, elle considère que le FOREm devrait se concentrer uniquement sur les métiers en pénurie ou en tension, et fermer les formations qui concernent des métiers avec moins de débouchés.

Par ailleurs, elle se dit favorable à une augmentation systématique des allocations pour les personnes qui suivent une formation dans un secteur en pénurie.

Quelle est votre position par rapport à ces propositions de la directrice d'Agoria ?

Quelles mesures prenez-vous pour adapter l'offre de formations du FOREm à la demande du marché ?

Enfin, prenez-vous des initiatives pour fermer les formations qui donnent le moins de résultats, comme Clarisse Ramakers l'évoque dans son interview ? Lesquelles, le cas échéant ?

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, nous avons voté au sein de ce Parlement une réforme d'ampleur de l'accompagnement pour l'orienter coaching et solutions. Elle est en application depuis le 1er juillet 2023 pour assurer le basculement progressif vers les nouvelles modalités d'accompagnement. Il y a donc trois mois que la réforme a été lancée et a démarré. Il faut laisser un minimum de temps à cette nouvelle approche pour se développer.

Je ne partage absolument pas la vision de Clarisse Ramakers dans l'article évoqué et selon laquelle il faudrait mettre de côté des chômeurs de longue durée. Ce n'est d'ailleurs pas la volonté que le Gouvernement a exprimée puisque, sous cette législature, nous avons non seulement voté ce décret qui permet de mieux suivre et de façon plus intensive des personnes éloignées de l'emploi, de développer des politiques et de débloquer des budgets conséquents à travers « territoire zéro chômeur de longue durée », de débloquer également des budgets « Coup de boost » pour les chômeurs de longue durée.

Nous ne considérons pas que ce sont des déchets ni des gens que l'on doit jeter aux oubliettes. J'ai été assez étonnée de la caricature parce que nous n'avons pas été habitués à cela dans les échanges que l'on a en général avec elle. C'est peut-être parce que nous approchons d'une échéance électorale.

Il faut que nous poursuivions le double effort et les travaux conséquents que nous avons menés à travers cette réforme en profondeur. On doit s'assurer que son implémentation est réelle, concrète, qu'elle démarrera prochainement dans sa pleine amplitude. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, avec le ministre-président et Willy Borsus, nous allons rencontrer le comité de gestion le 17 octobre. Il faut aussi s'occuper de tous les demandeurs d'emploi, mais avec des focus particuliers.

Concernant la formation, quel que soit l'opérateur à la manœuvre, ce qui est fondamental est de s'assurer que les opérateurs de formation actifs en Wallonie travaillent en synergie et en cohérence sur le territoire.

Le taux d'insertion en sortie des formations réalisées par le FOREm montre qu'elles sont de qualité et répondent aux besoins des entreprises. Le FOREm et les centres de compétences offrent 360 référentiels de formation. Ceux-ci sont activés en fonction des critères tels que les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi sur leur territoire bassin, des ressources humaines disponibles, des marchés publics actifs, des évolutions des métiers. Sur les 360 formations organisées par le FOREm, 231 concernent les métiers en pénurie. Cela signifie que l'offre est majoritairement orientée vers ces métiers.

Si l'on ne devait former qu'aux métiers en pénurie, cela veut dire que l'on ne formerait pas, par exemple, aux postes qui sont quasi en pénurie. Je pense aux postes de secrétariat médical, qui donnent de très bons résultats. Quasiment tous ceux qui terminent les études de secrétariat médical trouvent un boulot. On trouve donc que cela a aussi sa pertinence.

Il y a aussi toutes les formations du plan Langues que l'on a fait voter et que l'on a déposé au sein du Gouvernement pour rendre des formations plus courtes et plus orientées métiers. On ne peut pas dire que le plan Langues en tant que tel soit une formation aux métiers en pénurie, mais il a, selon nous, toute sa pertinence.

L'offre de formations doit aussi répondre aux enjeux et aux évolutions futurs, aux métiers émergents et aux métiers d'avenir. On constate de hauts taux d'insertion pour des formations qui mènent à des métiers qui ne sont pas sur la liste en pénurie du FOREm. Par exemple, j'ai déjà cité secrétaire médicale, mais je pourrais aussi citer fontainier ; ce qui démontre que ce type de formation est utile et que cela répond aussi aux besoins des entreprises. Si l'on devait refuser ces formations, ce serait prendre un risque des métiers en tension ou en pénurie à court ou à moyen terme.

Concernant la formation en entreprise, de nombreuses possibilités existent déjà au FOREm avec les actions coup de poing pénurie, la formation alternée ou le dispositif PFI, sans oublier la formation en alternance proposée par l'IFAPME.

Ce que je voudrais exprimer au comité de gestion, c'est de regarder parmi toutes les formations organisées sur les métiers qui sont en forte demande et auxquels le FOREm ou les centres de compétences peuvent former si des personnes vont de formation en formation. Cela concerne peut-être moins de 1 % des formations. Que peut-on faire dans ce cas ? Même si c'est minoritaire, il faut aussi que l'on puisse regarder dans cette tranche de demandeurs d'emploi comment on peut faire pour éviter ces formations à répétition et favoriser une orientation vers des offres d'emploi correspondant à la formation qu'ils auraient suivie.

La gestion de l'offre de formation professionnelle n'est pas linéaire, elle doit être holistique par rapport à l'ensemble des besoins dynamiques et mouvants d'une société. Partant de ces mouvances, le FOREm fait aussi évoluer son offre de formation, notamment par l'analyse des besoins par domaines d'activité stratégique et des domaines d'innovation stratégique structurant la stratégie de spécialisation intelligente visant une Wallonie plus innovante, plus compétitive, plus collaborative, au service d'ambitions économiques et sociétales affirmées.

Sous cette législature, Willy Borsus et moi avons proposé un dispositif baptisé « Wallonie Compétences d'avenir ». Il s'agit d'un dispositif innovant et spécifiquement dédié à cet enjeu crucial qu'est la disponibilité des compétences et des talents. Cette plateforme, qui est un portail wallon, poursuit deux objectifs.

Le premier objectif est de répondre aux besoins de main-d'œuvre identifiés – métiers en pénurie, fonctions critiques, métiers porteurs – en stimulant et en organisant une offre de formation de qualité, disponible, agile, lisible et générant des économies d'échelle, notamment par l'optimisation des parcours interopérateurs. Peut-être pour répondre un peu à un des points d'attention que M. de Lamotte relevait, on a un paysage de la formation qui est parfois très éclaté et des concurrences aussi entre les opérateurs. On assiste donc à une forme d'efficacité qui n'est pas tournée vers le demandeur d'emploi. Quelle demande doit se mettre en place ? Tous les opérateurs se mettent ensemble et font une offre de formation. Cette interopérabilité, c'est ce que nous essayons de faire.

Le deuxième objectif poursuivi est d'anticiper et d'apporter une réponse aux besoins en talents et en compétences à court, moyen et long termes pour les métiers d'avenir et en évolution, en favorisant et en stimulant l'innovation comme l'incubation de projets ou encore de nouvelles pratiques pédagogiques.

Concernant plus spécifiquement les formations de conducteurs, de conductrices et la pénurie rencontrée, différents facteurs interviennent : l'expérience exigée, les horaires coupés, un salaire jugé peu attractif, le type de contrat proposé, le coût onéreux de l'obtention du permis.

Le FOREm ne peut donc résoudre seul la problématique, mais il se doit d'activer tous les leviers à sa disposition pour répondre à l'attention. C'est pour cela qu'il faut lancer – et le FOREm l'a fait, notamment au premier semestre 2023 – des campagnes massives de recrutement et organiser des *jobdays*. Il a aussi mis en place des actions en collaboration avec le Fonds social Bus &, Car pour augmenter l'offre de formation, pour optimiser les informations auprès des demandeurs d'emploi en leur permettant de découvrir la réalité du métier et d'avoir un premier contact avec un employeur potentiel, et pour analyser aussi, en collaboration avec le SPW Mobilité et Infrastructures, l'extension de

l'agrément du centre d'examen du FOREm au passage des examens PFI en vue de réduire les délais d'attente que vous évoquiez.

Enfin, les missions du FOREm sont objectivées au sein du contrat de gestion 2022-2027. L'objectif est de permettre au comité de gestion de monitorer de manière constante les activités essentielles de l'office. Et puis je voudrais préciser que, conformément au contrat de gestion de l'office, le FOREm réalisera aussi une évaluation du contrat de gestion à mi-parcours de sa mise en œuvre. Voilà les quelques éléments que je pouvais apporter à vos questions.

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

M. Disabato (Ecolo). – Je vous remercie, Madame la Ministre, même s'il n'y a qu'une partie de votre réponse qui m'est adressée. Je ne sais pas pourquoi on a globalisé ce débat, car ma question portait sur un aspect assez spécifique. Cette globalisation des questions n'est pas de votre responsabilité, bien sûr, mais ma question est vraiment spécifique tandis que les deux autres questions étaient plus d'ordre général par rapport au rôle du FOREm.

Ma question est plutôt liée à une pénurie pratique où l'on a un vrai souci. Comme je l'ai dit dans ma question, il y a encore eu une grève la semaine passée à Mons, liée justement au fait que les chauffeurs trouvent problématique qu'ils n'arrivent pas à prendre de jours de congé puisque malheureusement il n'y a pas suffisamment de collègues pour prendre la relève.

L'enjeu est particulier et je rebondissais sur une déclaration que vous aviez faite d'ailleurs, qui était que le FOREm était prêt à faire des actions coup de poing, mais qu'il y avait un besoin de bus à double pédalier puisque forcément, si l'on veut apprendre à quelqu'un, on a effectivement besoin de bus à double pédalier, sinon c'est un peu dangereux.

Donc, je me permettrai de revenir vers vous avec une question écrite pour voir si l'on va vraiment mener cette action, parce que je pense que c'est essentiel. Mon propos n'a jamais été de dire que le FOREm avait toutes les cartes en main, puisqu'il y a aussi la question de la formation des formateurs qui n'est pas de la compétence directe du FOREm.

Au niveau de l'administration, il y a aussi des choses à faire. Je suis déjà intervenu auprès de Mme De Bue à ce sujet. Il est important en tout cas que l'on s'en saisisse et que l'on avance dans le bon sens, sinon on risque d'avoir aussi des problèmes très pratiques. Je vous remercie.

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, je souhaitais savoir si, prochainement, nous aurions la possibilité d'avoir des rapports d'évaluation, d'exécution du contrat de gestion et de la mise en œuvre de la réforme de l'accompagnement. Je voudrais que vous nous répondiez peut-être plus précisément sur cet élément après nous avoir transmis le document.

Votre réponse m'amène à une autre réflexion. Vous avez évoqué des formations, des personnes qui sont en formation, des demandes des entreprises où apparemment le taux de satisfaction serait intéressant. Je me demande toujours pourquoi, même avec ces éléments, l'image de marque du FOREm reste toujours « difficile » ou « light ». Je m'interroge sur cette image de marque et sur la manière de faire pour que la réalité et l'effectivité des actions du FOREm fassent que les demandeurs d'emploi et les entreprises puissent effectivement trouver dans le FOREm un opérateur efficace.

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

Mme Sobry (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre. Je le disais dans ma question, je pense que le sujet des formations qui sont dispensées en Wallonie fait beaucoup parler. Je crois que presque tous les jours depuis des semaines, on peut lire des interviews de responsables politiques ou de divers experts sur la question qui, effectivement, divise.

Je vous rejoins assez bien sur le fait que l'on n'a pas besoin de tomber dans le cliché ou dans la caricature pour un sujet aussi important que celui-ci et qui est un réel problème de société qui dépasse la caricature de l'une ou l'autre catégorie de personnes.

Par contre, il est vrai que quand on voit l'éventail des formations qui sont proposées par le FOREm et les résultats effectifs de certaines, je pense que l'on ne peut pas dire qu'une refonte de l'offre ne serait pas la bienvenue. Là, je parle d'efficience, d'autant que le Gouvernement s'est engagé à veiller à rencontrer les besoins existants sur le marché de l'emploi.

Je parlais d'interview et, quand j'ai rédigé ma question, je n'avais pas encore lu la vôtre de ce week-end qui portait sur la formation. Madame la Ministre, je me permets de vous citer à propos du FOREm : « Je suis persuadée que l'on pourrait gagner en efficacité et en résultats tout en faisant des économies ». Pour ma part, j'en suis aussi persuadée. J'aurais peut-être dû vous demander plus concrètement à quelles économies vous pensiez pour plus d'efficacité plutôt que me focaliser sur les propos d'un tel ou d'une telle.

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 « L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES TERRITOIRES ZÉRO CHÔMEUR DE LONGUE DURÉE (TZCLD) »

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 « l'état d'avancement des territoires zéro chômeur de longue durée (TZCLD) ».

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

M. Disabato (Ecolo). – Madame la Ministre, fin avril, le Gouvernement a annoncé la liste des 17 projets retenus dans le cadre des territoires zéro chômeur de longue durée et il a bien confirmé l'engagement de 104 millions d'euros entre 2022 et 2026 pour leur mise en place, dont près de 28 millions d'euros dans le cadre du Plan de relance 2022-2024 et un peu de moins de 52 millions d'euros par le FSE+.

En parallèle, le projet fédéral semble avancer également et a été rebaptisé, ce qui est une bonne chose puisque, comme je l'ai dit par le passé, ces deux projets n'ont absolument rien en commun, tant dans leur fonctionnement que dans leur philosophie.

Pouvez-vous avant tout nous informer de l'état d'avancement des territoires zéro chômeur de longue durée ? Par rapport au projet fédéral, qu'est-il prévu pour s'assurer qu'aucune concurrence n'existe entre les deux projets, qui sont essentiellement différents ?

Des contacts ont-ils été pris avec votre collègue fédéral ? Avez-vous pu avancer sur le pilotage des projets, dont les instances bassins semblent a priori compétentes et assez proches du terrain pour assurer le suivi ?

Par ailleurs, du côté de l'évaluation des travailleurs sans emploi qui intégreront les projets, j'aimerais savoir ce qui est prévu : part-on d'une évaluation positive automatique ?

Enfin, étant donné la lourdeur d'accès aux financements européens – pour des raisons parfois tout à fait légitimes –, prévoyez-vous d'apporter la souplesse nécessaire pour permettre d'apporter d'ores et déjà les premiers versements aux opérateurs reconnus, et à quelles conditions, afin de leur permettre d'engager les personnes affectées au développement de l'initiative au plus vite ?

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, au niveau fédéral, on a une concertation avec les entités fédérées pour éviter la concurrence entre les mesures. C'est à cette occasion que j'ai relayé notre demande commune de changer de nom pour éviter un trouble sur l'identité même de notre mesure et celle qui est venue a posteriori au niveau fédéral. Une conférence interministérielle a traité de la question en juin dernier, notamment de l'identification des territoires éligibles à ce dispositif fédéral.

En Wallonie, 17 territoires ont été sélectionnés. Une fois les décisions notifiées en avril dernier, les porteurs de projet ont été invités par l'agence FSE à finaliser leur fiche projet. L'agence a vérifié celles-ci au regard du programme FSE+, des règles d'éligibilité et des recommandations des autorités reprises dans la notification. Nous veillons, en concertation avec l'agence, à autoriser une souplesse chaque fois que c'est possible, dans le respect des règles de la programmation. Nous savions que les dispositifs européens sont généralement assez étriqués et rigides. On essaie donc de jouer au maximum la souplesse, notamment parce que l'on est dans des expérimentations sociales. Ces fiches-projets seront ensuite validées par l'agence et approuvées par le Gouvernement. Nous disposerons alors à la fois d'informations plus précises sur chacun des projets et des montants permettant de verser la part wallonne des subventions.

Le pilotage des projets consiste, à ce stade, au suivi et à l'accompagnement par les administrations, à savoir l'agence FSE en concertation avec le SPW et le FOREm. Un comité d'accompagnement est prévu pour le suivi des projets.

Les instances bassins se sont vu confier une mission d'animation du réseau des chefs de file. Il leur a été demandé d'être agrégateurs des réflexions et des échanges entre les acteurs de leurs territoires, ce qu'elles ont déjà fait lors d'une rencontre avec les porteurs de projets en avril dernier.

L'évaluation que nous avons prévue porte sur les territoires, avec une évaluation par les comités d'accompagnement, suivie d'une évaluation à mi-parcours par les administrations et d'une évaluation finale confiée à un évaluateur externe.

Pour conclure, j'espère assister dans les toutes prochaines semaines aux premiers engagements – c'est en tout cas prévu – pour les premiers emplois territoires zéro chômeur de longue durée de Wallonie.

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

M. Disabato (Ecolo). – Je reprendrai aussi contact avec les instances bassins. C'est très bien qu'elles aient eu ce rôle. Je pense qu'elles jouent un rôle de terrain

extrêmement précieux, sur lequel on peut particulièrement s'appuyer pour faire cette animation des territoires zéro chômeur. Il me semble important qu'elles soient associées au suivi et au pilotage de ces projets.

Vous avez répondu à l'ensemble de mes questions, Madame la Ministre, sauf peut-être à la question du financement. Je me permettrai d'y revenir aussi. Va-t-on déjà leur donner l'argent pour le financement ? Tout cela coûte et il faut bien sûr libérer des fonds pour qu'ils puissent avancer sur le terrain. Je ne sais pas si vous avez la réponse. Sinon, je reviendrai avec une question écrite.

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 « LA NÉCESSITÉ DE RENFORCER LES MOYENS DES CPAS POUR METTRE EN ŒUVRE LE PROJET DE RÉFORME DES DISPOSITIFS ARTICLES 60 ET 61 DE LA LOI ORGANIQUE DES CENTRES PUBLICS D'ACTION SOCIALE DU 8 JUILLET 1976 »

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 « la nécessité de renforcer les moyens des CPAS pour mettre en œuvre le projet de réforme des dispositifs articles 60 et 61 de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976 ».

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, les dispositifs des articles 60 et 61 sont les principaux leviers d'insertion vers l'emploi des CPAS. Il est loin le temps où leur objectif était principalement la récupération d'un droit complet aux allocations de chômage.

Vous avez mis en chantier un avant-projet de décret réformant ces dispositifs, sur lequel la Fédération des CPAS de Wallonie a récemment remis son avis.

Cet avis est globalement positif. Les CPAS adhèrent aux objectifs de simplification et d'harmonisation visés par le texte.

La fédération émet néanmoins quelques critiques et recommandations qui méritent d'être entendues et rencontrées à ce stade du débat.

Si le décret prévoit un renforcement des moyens pour l'article 61, il se traduirait en revanche par une réduction des subventions pour les mises à l'emploi en application de l'article 60, qui garde pourtant toute sa pertinence en ce qu'il permet l'intégration des demandeurs d'emploi du CPAS vers le monde du travail.

La fédération réitère d'ailleurs son souhait d'un renforcement financier de 15 % pour revaloriser les barèmes des travailleurs en insertion.

Je ne dois pas rappeler que les CPAS peinent à recruter des travailleurs sociaux. Plus généralement, les CPAS ont de plus en plus de mal à assumer leurs missions et à accompagner leur public avec les moyens mis à leur disposition. En témoigne une récente carte blanche cosignée par les présidents des cinq plus grandes villes du pays.

Confirmez-vous les simulations de la fédération ? Va-t-on vers une réduction des moyens pour la mise en œuvre de l'article 60 ?

La réforme impliquera un renforcement des obligations en termes d'accompagnement. Une subvention est-elle prévue pour l'encadrement réalisé par les CPAS à ce niveau ?

Où en est le cheminement de votre projet ? Quelles sont les consultations qu'il reste à réaliser ?

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 Gouvernement a adopté la première lecture du projet de décret réformant les dispositifs des articles 60 et 61 en date du 4 juillet dernier. Nous avons reçu l'avis de la Fédération des CPAS et de l'Autorité de protection des données. Nous attendons encore ceux de l'Union des villes et communes, du Conseil économique, social et environnemental de Wallonie et du comité de gestion du FOREm.

Concernant le financement du dispositif, la réforme ne vise ni à augmenter ni à diminuer le niveau d'intervention. Les nouveaux forfaits ont été calculés de manière à assurer la neutralité budgétaire. Ils devront évoluer sur la base de l'indexation, puisqu'ils sont calculés selon les paramètres d'octobre 2022.

En revanche, le projet vise à simplifier, pour les CPAS, le mécanisme de financement : les différentes sources de subventionnement sont regroupées en une seule, les règles d'utilisation de la subvention sont allégées et nous travaillons actuellement sur la simplification des procédures administratives. Ces améliorations viennent soutenir les CPAS et renforcent

la mesure, sans nécessiter d'augmenter les moyens qui y sont dédicacés.

Il n'y a donc pas de volonté de notre part de raboter quoi que ce soit au niveau des subventions. C'est plutôt de la simplification, de l'efficience.

On examinera l'ensemble des remarques quand on aura reçu les cinq avis attendus. J'imagine que vous n'hésiterez pas à revenir vers moi quand je repasserai le projet en deuxième lecture, avec les éventuelles modifications et prises en compte des avis des uns et des autres, dont celui de la Fédération des CPAS avec qui j'entretiens des relations les plus constructives possible pour essayer d'avancer, de les aider dans un objectif de simplification dont ils ont cruellement besoin.

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour votre réponse.

Je prends bonne note des éléments de constitution de ce projet de décret et le fait qu'il n'y aura pas de modification au niveau des subventions.

Il faut que l'encadrement pour accompagner les personnes qui sont dans le cadre des articles 60 et 61 soit réalisé de manière efficace. Cet encadrement est indispensable. Il est peut-être aussi à réaliser en partenariat avec les associations ou les entreprises dans lesquelles les travailleurs sont affectés.

J'entends bien qu'il vous reste quelques consultations. Nous aurons donc l'occasion de vous réentendre prochainement.

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 « L'AVENIR DU FINANCEMENT DES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT À L'AUTOCRÉATION D'EMPLOI (SAACE) »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle 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 « l'avenir du financement des structures d'accompagnement à l'autocréation d'emploi (SAACE) ».

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

M. Agache (Ecolo). – Madame la Ministre, reconnues par l'ensemble des acteurs pour leur travail efficace et pertinent de réinsertion des demandeurs d'emploi via l'entrepreneuriat, les structures d'accompagnement à l'autocréation d'emplois, les SAACE, ont accompagné 13 000 porteurs de projets en 20 ans, en leur fournissant accompagnement, conseil, formation et également un statut pour tester leur activité d'indépendant.

En décembre 2022, nous avons voté un nouveau décret pour simplifier le paysage des SAACE, harmoniser l'offre de services, organiser la répartition territoriale et sécuriser le statut des porteurs de projets. La structure de financement des opérateurs SAACE est composée de la subvention de base prévue dans le décret ainsi que des subsides APE et des financements FSE pour certaines d'entre elles. Depuis que certaines SAACE ne peuvent plus prétendre aux chèques-formations à la création d'entreprises, leur budget est déséquilibré.

Des solutions ont été trouvées pour 2023 par votre cabinet et il semble que pour 2024, des solutions soient en cours de recherche. Pour les années suivantes, les acteurs du secteur sont dans l'expectative. Le risque est que les opérateurs, faute de garanties de financement, licencient du personnel d'accompagnement et ne puissent plus atteindre leurs objectifs de soutien à l'entrepreneuriat fixés par leur arrêté d'agrément. Cette perspective nous semble inquiétante pour le secteur des SAACE, alors même que le Gouvernement a communiqué à la fin du mois d'août sur l'augmentation du budget pour la sensibilisation à l'entrepreneuriat des jeunes dans les écoles.

Quelles sont les solutions envisagées pour le budget 2024 ? Que prévoyez-vous pour assurer l'équilibre financier des opérateurs SAACE pour les années qui viennent ? Ne faudrait-il pas trouver des financements complémentaires dans d'autres départements, notamment en économie ?

Quelles actions comptez-vous réaliser pour que les SAACE puissent atteindre leurs objectifs en maintenant suffisamment de personnel ?

Enfin, pouvez-vous faire le point sur le processus en cours de renouvellement des agréments ?

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 financement global des SAACE a été augmenté à plusieurs égards. D'abord, le budget utilisé par les SAACE dans le cadre du dispositif « Chèques-formations à la création d'entreprise » a été transféré dans le budget du dispositif SAACE. L'exclusion des SAACE du dispositif « Chèques-formations » n'impacte donc pas leur budget. Il a d'ailleurs bien vocation à répondre à un besoin de simplification des démarches,

justement pour réduire leur charge de travail administrative et leur permettre de se concentrer sur leurs missions.

Le cadre légal et réglementaire prévoit aussi que les subventions seront indexées annuellement, ce qui n'était pas le cas avant. C'est un dispositif que l'on a instauré et que j'ai soutenu. On a également un budget supplémentaire de 2 millions d'euros qui a été débloqué dans mes crédits en 2023, dont un peu plus d'un demi-million pour les SAACE, qui ont bénéficié du dispositif « Chèques-formations à la création d'entreprise ». Le but était de répondre aux prévisions d'accompagnement indiquées dans les plans d'action des structures d'autocréation d'emploi au regard de leur activité réelle, de leur présence et de leur proposition. Notre objectif, au niveau du Gouvernement wallon, c'est de faire plus avec les SAACE, et de faire mieux.

Le soutien qui leur est accordé s'inscrit aussi dans les objectifs d'augmentation du taux d'emploi en Wallonie, puisque, via l'accompagnement des SAACE, il y a création nette d'un, voire de plusieurs emplois. Les discussions sur le budget 2024 sont en cours. L'objectif est bien entendu de conserver une enveloppe permettant de couvrir les besoins exprimés par les SAACE dans leur plan d'action bisannuel.

Concernant les renouvellements d'agrément, toutes les SAACE sauf une, dont la demande a été introduite tardivement, seront ou sont déjà agréées pour une période de six ans.

Enfin, je voudrais mettre en exergue un dernier élément sur les structures d'autocréation d'emplois, qui peut amener les uns et les autres à la réflexion : on a trop peu d'indépendants en Wallonie, il faut impérativement susciter des vocations. Je soutiens tous les dispositifs qui relèvent de Willy Borsus et je souhaiterais d'ailleurs qu'il en existe dans chacune des écoles. Je pense aux opérations « Les jeunes entrepreneurs » qui ont été lancées par Wallonie Entreprendre – à l'époque, c'était la SOWALFIN – et qui stimulent les jeunes à créer une entreprise, une coopérative. Souvent, à l'issue de ces expériences, les jeunes sont très intéressés et cela suscite parfois des vocations. Je suis vraiment demandeuse qu'on le fasse en amont.

Si l'on regarde le nombre d'indépendants en Wallonie, on n'a que 35 % de femmes indépendantes. C'est vraiment un chiffre qui est trop peu élevé. Si l'on regarde dans les SAACE, on a 65 % de femmes. Cela me donne d'autant plus l'envie de continuer à soutenir ces structures qui rééquilibrent un peu le nombre d'indépendantes qui viennent rejoindre les rangs des indépendants dont nous avons besoin en plus grand nombre encore.

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

M. Agache (Ecolo). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour vos réponses qui, je pense, vont rassurer le secteur. Certaines SAACE exprimaient certaines inquiétudes, mais, avec les réponses que vous formulez aujourd'hui, cela devrait pouvoir les rassurer.

Je vais partager l'expérience des jeunes dans l'entreprise. J'ai pu témoigner moi-même, étant entrepreneur à la base. Effectivement, cela suscite beaucoup d'intérêt. Par contre, ce que je ressens, c'est parfois de la peur. Ils ont la peur de l'échec. On doit aussi travailler sur cette culture : on a le droit de se « planter ». Ce n'est pas pour cette raison que l'on ne peut pas recommencer plus tard, on retient mieux de ses échecs que de ses réussites.

QUESTION ORALE DE MME LAFFUT 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 STRUCTUREL DU MENTORAT POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Laffut 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 structurel du mentorat pour les demandeurs d'emploi ».

La parole est à Mme Laffut pour poser sa question.

Mme Laffut (MR). – Madame la Ministre, forte de son succès, l'ASBL « Duo for a Job », spécialisée dans le mentorat et affichant des taux de réussite de 70 % dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi issus de l'immigration, a récemment déclaré son souhait de définir un cadre juridique et financier afin de pouvoir développer de manière structurelle le mentorat en Région wallonne.

L'ASBL organise du monitoring intergénérationnel et interculturel afin de faciliter la mise à l'emploi des plus jeunes tout en valorisant l'expérience des seniors. Concrètement, il s'agit de former un binôme : d'un côté, un jeune chercheur d'emploi issu de l'immigration et, de l'autre côté, un travailleur expérimenté, un bénévole de plus de 50 ans, parfois pensionné. Cet accompagnement peut durer jusqu'à six mois, à raison de plusieurs heures par semaine, avec pour objectif de trouver un emploi.

Soutenue depuis le début par Actiris, l'ASBL a aujourd'hui 10 ans. Elle a permis la formation de 6 500 binômes qui, dans sept cas sur dix, ont abouti à un emploi ou à une formation. Ce n'est évidemment pas la

seule ASBL à proposer du mentorat, mais ses résultats sont assez impressionnants.

Quels enseignements tirez-vous de ces constats ? Avez-vous eu des contacts avec cette ASBL ? Le FOREm propose-t-il aujourd'hui quelque chose en matière de mentorat ?

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, le mentorat intergénérationnel et culturel est à la fois une réponse aux difficultés d'insertion socioprofessionnelle des jeunes issus de l'immigration, un moyen de valoriser les compétences et l'expérience des aînés et une chance de favoriser le « vivre-ensemble » en luttant contre les préjugés et les idées reçues.

Cette activité spécifique sur les NEET de moins de 30 ans, mise en place par l'ASBL « Duo for a Job », met en relation des jeunes issus de l'immigration et connaissant des difficultés d'accès au marché de l'emploi, du fait de leur origine, avec des personnes de plus de 50 ans, expérimentées, afin de les soutenir et de les accompagner dans leur insertion socioprofessionnelle.

Parmi l'ensemble des jeunes accompagnés, 70 % se retrouvent à l'emploi, en stage ou en formation 12 mois après la fin de l'accompagnement, soit un emploi pour près d'un jeune sur deux.

C'est pourquoi nous les soutenons via le projet 37 du Plan de relance depuis 2021. Ainsi, entre 2021 et 2024, nous aurons soutenu un peu plus de 370 accompagnements via un financement global de près de 800 000 euros. Deux nouvelles antennes ont également pu voir le jour à Verviers et à Liège.

La valeur ajoutée du mentorat réside dans la fréquence et l'intensité des rencontres : chaque duo, formé d'un jeune et de son mentor, se rencontre toutes les semaines pendant deux à quatre heures, et ce, pendant six mois. J'ai eu l'occasion d'aller les visiter, vous aussi manifestement, cela vaut la peine de discuter avec eux. Ceci participe indéniablement à un partage de connaissances et d'expériences qui permet à la personne accompagnée d'identifier et d'atteindre ses objectifs professionnels.

Il n'est actuellement pas prévu d'étendre les activités de « Duo for a job » à l'ensemble des demandeurs d'emploi wallons. Il existe toutefois d'autres dispositifs qui s'intègrent dans une philosophie similaire, notamment le dispositif « Coup de boost ». À l'instar de « Duo for a job », l'accompagnement est soutenu, à raison d'un minimum de deux journées complètes d'animations collectives par semaine et d'entretiens individuels à intervalles réguliers. Le jeune s'investit pour une durée de six mois et s'engage à participer activement à l'ensemble des activités du programme.

La première évaluation montre que, un an après l'accompagnement, le taux de sortie positive grimpe à près de trois jeunes sur quatre, soit 75 % de taux d'insertion. C'est soutenu aussi à travers le Plan de relance. On a largement boosté à hauteur de 15 millions d'euros. On ouvre 12 antennes. En Wallonie, 10 sont actives. La dernière, à Nivelles, a vu le jour au début de ce mois-ci.

Bien que quelque peu différente, l'utilisation de tuteurs, prévus dans les dispositifs comme la formation alternée ou le plan Formation-Insertion, s'inscrit également dans une logique d'accompagnement des stagiaires par des travailleurs déjà actifs dans l'entreprise et disposant d'une expérience dans le métier concerné.

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

Mme Laffut (MR). – J'entends que c'est une réponse adéquate et soutenue par la Région pour une certaine partie de la population.

Je reviendrai au moyen d'une question écrite pour connaître tous les résultats des « Coup de boost », notamment de ces opérations, pour savoir le résultat final. Est-ce 75 % de remise à l'emploi ou de formation ? Ainsi que savoir comment le FOREm s'inscrit. On parle des cellules « Coups de boost », il y a le tutorat, il y a le mentorat. Il s'agit de voir comment tout cela s'articule pour essayer de rationaliser toujours au maximum les ressources et l'argent qui y est consacré.

L'intensité des contacts est primordiale. Il est important de voir, au travers de la nouvelle réforme, comment le FOREm s'inscrit dans cet accompagnement et comment cette intensité est suivie au fil des mois.

Je vous remercie pour votre réponse.

QUESTION ORALE DE M. MAROY 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 BLOCAGE DES SUBSIDES EN INFRASTRUCTURES ET SON IMPACT SUR LES PROJETS D'AGRANDISSEMENT DES MAISONS DE REPOS (MR) ET MAISONS DE REPOS ET DE SOINS (MRS) WALLONNES »

QUESTION ORALE DE M. JANSSEN 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 REFUS DE SUBVENTION AU CPAS DE WATERLOO POUR LA CRÉATION DE 25 LITS SUPPLÉMENTAIRES »

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. Maroy, sur « le blocage des subsides en infrastructures et son impact sur les projets d'agrandissement des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS) wallonnes » ;
- M. Janssen, sur « le refus de subvention au CPAS de Waterloo pour la création de 25 lits supplémentaires ».

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

M. Maroy (MR). – Madame la Ministre, depuis plusieurs années, le CPAS de Waterloo ambitionne d'agrandir la maison de repos « Le Gibloux ». Les 118 lits ne sont plus suffisants pour faire face aux nouvelles et très nombreuses demandes.

Vingt-cinq lits supplémentaires sont dès lors prévus, pour un coût estimé à 2 millions d'euros, dont 60 % devraient être pris en charge par la Région via un subside.

Un accord de principe de l'AViQ avait apparemment été donné fin 2021 avec comme condition de réaliser les travaux dans les cinq ans.

Tout semblait sur les rails, mais, il y a quelques mois, le CPAS de Waterloo apprenait qu'il ne pourrait finalement pas compter sur ce subside. C'est là que l'on touche à l'absurde.

Explication : la Wallonie a modifié sa législation en 2019 afin de permettre à un plus grand nombre d'opérateurs d'obtenir des subsides, en tout cas de les solliciter. C'est très positif, mais il y a un os : les textes ne seraient pas applicables en l'état vu que les modalités d'application et les calculs n'auraient pas été fixés et réalisés. Il manquerait donc – j'utilise le conditionnel, vous allez nous éclairer – une pièce maîtresse dans le dispositif légal, ce qui empêcherait d'octroyer les subsides d'investissements. C'est ce que l'AViQ a expliqué aux autorités communales qui, vous le comprendrez, s'inquiétaient de ne pas recevoir le subside prévu.

Pour résumer, la Wallonie se trouverait dans l'incapacité d'appliquer sa propre législation. Comme le dit le président du CPAS de Waterloo, « en modifiant la loi pour en faire plus, on finit par en faire moins ».

J'imagine seulement que d'autres dossiers et d'autres demandes de subsides d'investissements sont potentiellement confrontés au même blocage alors que les besoins de places augmentent au fur et à mesure du vieillissement de la population. Cette situation, vous l'imaginez bien, ne manque pas de m'interpeller.

La nouvelle législation concernant les subsides aux maisons de repos est-elle inapplicable en l'état ? Si oui, pourquoi ?

Concrètement, qu'est-ce qui coince ? Qu'est-ce qui fait que l'on ne peut pas régler le problème ? Quelles actions avez-vous ou allez-vous mener pour régler la situation ?

Concernant le dossier précis de Waterloo, avez-vous pu identifier la ou les causes du blocage ? Quelles solutions pourriez-vous dégager pour permettre l'indispensable extension de la maison de repos du CPAS ?

Si je suis bien informé, un premier pas a été fait par votre cabinet. Le délai de cinq ans pour réaliser les travaux sera prolongé, me dit-on. C'est bien, mais cela ne résout évidemment pas définitivement le problème.

Enfin, au-delà du cas précis de Waterloo, d'autres structures sont-elles actuellement confrontées à la même impossibilité d'obtenir les subsides espérés en raison de ce manque d'une pièce maîtresse dans le dispositif ?

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

M. Janssen (MR). – Madame la Ministre, comme l'a rappelé mon collègue, le CPAS de Waterloo s'est vu refuser par votre administration une subvention cruciale de 1,2 million d'euros en 2023.

En janvier 2022, vous aviez pourtant donné votre accord de principe, en soulignant la possibilité de proroger cet accord. Cette somme est en effet destinée à financer la création de 25 lits supplémentaires au sein de la maison de repos « Le Gibloux », une initiative qui répond à un besoin urgent de prise en charge des personnes âgées.

La situation critique du CPAS de Waterloo met en lumière cette problématique inquiétante évoquée par mon collègue, qui découle de l'incapacité de la Région wallonne à appliquer sa propre législation, qui a été modifiée en 2019. En conséquence, le CPAS de Waterloo se retrouve temporairement privé de subsides et ne sait pas quand cette situation sera résolue ni sur quel financement il pourra compter.

L'urgence de la situation réside dans le respect du délai imposé pour l'ouverture des lits, qui est fixé à cinq ans. Ce CPAS se trouve désormais dans une impasse administrative qui pourrait avoir des conséquences graves sur la prise en charge des personnes âgées. Malgré les efforts du président du CPAS pour attirer l'attention sur cette situation en vous alertant par courrier, aucune réponse n'a été reçue en sept mois, laissant l'avenir de ce projet crucial dans l'incertitude la plus totale.

Pourquoi refusez-vous aujourd'hui d'accorder cette subvention, malgré les appels au dialogue de la commune ?

Pourquoi ne pas avoir répondu aux courriers du CPAS de Waterloo ?

Des démarches sont-elles en cours pour adapter la législation de 2019 de manière à la rendre applicable et permettre au CPAS de Waterloo de bénéficier de la subvention et créer les lits nécessaires ?

Comment allez-vous résoudre cette impasse administrative et garantir que des projets aussi cruciaux que la création de lits en maison de repos ne soient pas entravés par des situations aussi absurdes, si vous me permettez de reprendre les termes employés en titre d'un article récent de *L'Avenir*, que celle que nous vivons ici ?

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, le secteur des maisons de repos a été pas mal bousculé ces quatre dernières années. On a dû adapter des mesures en essayant de répondre aux urgences qui se sont présentées. Par exemple, plus de 70 millions d'euros ont été dégagés en faveur des maisons de repos et des maisons de repos et de soin, sous la forme de soutiens financiers pour faire face à la crise covid.

Face à l'explosion des prix de l'énergie, on a encore mis 30 millions d'euros pour soutenir les opérateurs des secteurs de la santé et de l'action sociale ainsi que leurs travailleurs.

Ces crises successives ont profondément marqué le personnel et les résidents des maisons de repos, qui ont demandé d'énormes budgets. Aucun nouveau plan d'infrastructure n'a pu être adopté par le Gouvernement wallon dans ce contexte.

La priorité absolue a été de consolider et de soutenir l'existant, pas de mobiliser à nouveau l'ensemble du secteur sur de nouveaux plans de réforme.

On a accordé, par exemple, des milliers de transformations de places de maisons de repos en places de maisons de repos et de soins pour que l'on puisse engager des ergothérapeutes, des logothérapeutes, des kinés. Les profils et les pathologies des personnes dans les maisons de repos nécessitent beaucoup plus de soins. Il est vrai que nous n'avons pas lancé de plan d'investissement parce que l'on s'est concentré, notamment, sur les transformations qui nécessitaient des engagements supplémentaires pour suivre les personnes qui étaient en place. Nous nous sommes aussi retrouvés confrontés pendant un certain temps à des demandes qui étaient très différentes, c'est-à-dire que les places dans les maisons de repos n'étaient pas occupées à 100 %. Il y avait encore des places vides et l'on n'était pas à 100 % des objectifs dans les maisons de repos. En ouvrir encore plus et créer des infrastructures ne nous semblait donc pas le plus important.

Par exemple, on a mobilisé des places dans le secteur du répit et des courts séjours. On a mis des moyens dans des dispositifs intermédiaires et de gros moyens aussi dans le maintien à domicile, soit pour 170 000 heures supplémentaires dans le secteur des aides familiales et des mesures à travers le Plan de relance pour équiper des maisons de personnes en perte d'autonomie qui veulent rester chez elles.

J'ai fait une présentation macro et je crois que c'était important ; mais en ce qui concerne Waterloo, qui vous intéresse concrètement, l'octroi d'un accord de principe pour l'ouverture de nouvelles places n'est en rien lié à un quelconque subventionnement de l'infrastructure et ne constitue en aucune manière un engagement dans ce sens.

L'accord de principe du 31 janvier 2022 pour 25 places supplémentaires dont dispose le CPAS de Waterloo est effectivement valable cinq ans et peut être prorogé lorsque la situation le justifie, ce qui est le cas dans ce dossier. Ce sera donc le cas dans ces circonstances.

Autrement dit, je résume : les autorisations provisoires et les subsides « infra » ne sont pas liés puisque certains ne demandent pas spécifiquement de l'argent à la Région pour en ouvrir.

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

M. Maroy (MR). – Je comprends fort bien que ces dernières années – on a la mémoire longue – ont été marquées par une crise terrible qui a touché très fortement les maisons de repos. J'entends bien que des

moyens importants ont dû être urgemment dirigés vers ces secteurs au moment de la crise du covid. Ensuite, il y a eu la crise de l'énergie, comme vous l'avez rappelé.

Ce que je vois, c'est que la Wallonie a modifié sa législation en 2019, dans le but de suivre l'évolution de la démographie marquée par un vieillissement de la population, modifie sa législation pour que plus de structures puissent être créées, et, au final, on ne prend pas les dispositifs, les modalités pour pouvoir l'appliquer concrètement.

Je veux bien entendre qu'il y a eu quelques périodes difficiles, mais il faudrait songer à mettre les choses en ordre.

Sur le cas de Waterloo, j'avoue que je n'ai pas tout compris. Vous nous avez dit que l'autorisation provisoire et les subsides n'étaient pas liés.

Je sais que le président du CPAS a reçu la promesse de pouvoir créer 25 places supplémentaires. Il a, chaque jour, des demandes nouvelles. Il doit les refuser parce qu'il n'y a pas suffisamment de places. Ce sont des gens qui doivent rester chez eux dans des situations parfois compliquées.

J'ai bien noté, je l'avais compris, que le délai de cinq ans sera prolongeable. Je clôture par là.

Je relirai votre réponse de manière attentive, mais je vous appelle à donner une suite. Quand il y a une promesse, c'est une promesse.

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. – Je sais que ce n'est pas une matière que vous suivez. En fait, on peut donner une autorisation provisoire. Ce n'est pas lié à subside, c'est-à-dire que, par exemple, il y en a qui ouvrent des places sans demander des subsides. Le CPAS de Waterloo a le droit, par exemple, d'ouvrir ces places.

Si pour lui, elles sont corrélées, parce que le CPAS n'a pas les moyens et ne compte pas les financer lui-même, s'il veut demander des subsides, c'est en cela que c'est détaché. Je ne sais pas si c'est plus clair quand je vous l'exprime comme cela.

(Réaction de M. Maroy)

C'était un complément d'information.

M. le Président. – M. Maroy est ainsi mieux informé.

La parole est à M. Janssen.

M. Janssen (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre, d'avoir rappelé les circonstances et le contexte, ce qui nous a permis d'être tout à fait convaincus de votre bonne volonté sur le plan macro.

Quand on en vient à la question plus locale du CPAS de Waterloo, votre réponse n'enlève rien à l'incertitude dans laquelle se trouve ce CPAS devant cette situation particulièrement difficile.

Par ailleurs, cela n'enlève rien à la question du dialogue. Je me suis permis d'évoquer ce point aussi. Je trouve assez difficile de comprendre pourquoi ce CPAS n'a pas pu recevoir les réponses à l'ensemble des questions qui vous ont été adressées. Cela leur permettrait aussi de voir plus sereinement l'avenir et de prendre une décision par rapport à cette évolution importante pour « Le Gibloux ».

QUESTION ORALE DE MME LAFFUT 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 FINANCEMENT DU MÉTIER D'ASSISTANT DE PRATIQUE »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Laffut 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 financement du métier d'assistant de pratique ».

La parole est à Mme Laffut pour poser sa question.

Mme Laffut (MR). – Madame la Ministre, vous l'avez appris, le Gouvernement fédéral a approuvé en première lecture l'arrêté royal créant le métier d'assistant de pratique, sans toutefois en prévoir le financement sur le terrain. Cette nouvelle fonction se situe à mi-chemin entre un travail administratif et le métier d'infirmier.

Je voulais savoir si cette position s'inscrivait dans les solutions mises en place par les Assises de la santé, pour pallier les pénuries de médecins généralistes constatées sur une bonne partie du territoire wallon.

Comptiez-vous soutenir cette mesure en tant que ministre chargé de l'organisation de la première ligne de soins ?

J'aurais aimé avoir votre avis sur cette nouvelle fonction proposée au travers de cet arrêté royal.

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, le Gouvernement a souhaité mettre l'accent sur une nouvelle organisation du cabinet médical et une nouvelle répartition des tâches avec la création d'un nouveau profil de fonction : l'assistante pratique. Définie comme un paramédical dans la législation sur les professions de soins, elle pourra travailler dans un cabinet de médecine générale ou spécialisée, dans un hôpital, dans un centre de revalidation ou dans une maison de repos.

L'assistante pratique pourra alléger le travail des médecins et d'autres prestataires de soins pour les tâches médicales et l'appui technique afin qu'ils puissent se consacrer à leurs tâches essentielles.

Les concertations avec les représentants des médecins ont été faites à l'échelon fédéral. Le financement est également fédéral. L'assistante pratique a été évoquée dans les groupes de travail mis en place dans le cadre du projet Proxisanté. D'après les premières discussions, les participants ne sont pas défavorables à la mesure, mais il reste beaucoup de questions à examiner à ce stade.

Actuellement, il est trop tôt pour fixer des plans concrets qui intégreront ces nouveaux professionnels dans les services de première ligne d'aide et de soins. Ma politique a toujours été la concertation avec les personnes de terrain. Je serai ici aussi à l'écoute des propositions de la PPLW, la plateforme de première ligne wallonne, qui représente tous les professionnels actifs au chevet du citoyen.

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

Mme Laffut (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre.

L'idée n'est pas nouvelle. On en parle depuis plusieurs années. Cependant, la question du financement se pose toujours, parce que la pénurie est telle aujourd'hui, que ce soit de médecins ou d'infirmiers, qu'ils sont prêts à accepter toute aide ou toute solution qui pourrait pallier cette pénurie. Cette solution a reçu toutefois pas mal de critiques par le passé. Il y a encore beaucoup d'inconnues, notamment quant au financement.

Je pense qu'il est essentiel de continuer la concertation aujourd'hui pour tenter de trouver toutes les solutions possible pour pallier cette pénurie. Je ne suis pas convaincue que tout le monde soit sur la même longueur d'onde par rapport à cette nouvelle fonction, et je pense qu'il serait intéressant d'avoir une réflexion globale sur le rôle de chacun – que ce soient les médecins spécialistes, les médecins généralistes, ou les infirmiers. Il faut d'abord essayer de consolider et de soutenir ces professions avant, parfois, de vouloir en créer de nouvelles.

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 « LA REVALORISATION DE LA SALLE DE CONSOMMATION À MOINDRE RISQUE DE LA VILLE DE LIÈGE »

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 SALLES DE CONSOMMATION À MOINDRE RISQUE »

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 « la revalorisation de la salle de consommation à moindre risque de la Ville de Liège » ;
- M. Heyvaert, sur « les salles de consommation à moindre risque ».

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, les salles de consommation à moindre risque servent les politiques de santé publique en encadrant la consommation des personnes dépendantes, tout en réduisant les nuisances sociales que peuvent engendrer ces pratiques. De plus, dans leur version intégrée, ces structures assurent aussi de multiples services psychosociaux sur lesquels les pouvoirs publics doivent pouvoir s'appuyer. D'ailleurs, la Région wallonne subsidie la salle de consommation à moindre risque de Liège à hauteur de 1 million d'euros.

À l'heure où la visibilité de la consommation de drogues en rue est un véritable débat, la récente étude de l'Université de Liège sur cette salle de la ville souligne que l'efficacité du dispositif est aujourd'hui en jeu. En effet, si l'on souhaite qu'il continue à être un outil performant soutenu par les citoyens liégeois, sa revalorisation, son évaluation et son redessin semblent être impératifs.

Existe-t-il une évaluation formelle du dispositif qui avait préalablement été effectuée par la Région ? Si oui, quelles étaient les principales conclusions, et de quelle manière résonne-t-elle avec les résultats de l'étude

réalisée par l'Université de Liège ? Si non, une telle évaluation, accompagnée d'un plan d'action, est-elle à l'ordre du jour ?

Cette étude suggère en effet que les prochaines décisions doivent permettre de renforcer l'offre globale, l'approche multidisciplinaire, et invite aussi à investir dans la révision des infrastructures. Je constate alors que les moyens financiers actuels ne peuvent plus suffire, si les modifications vont dans le sens prévu ou annoncé.

Avez-vous eu des contacts récents avec les acteurs de terrain pour évaluer les besoins et requalifier le projet ? Une augmentation du subside est-elle envisageable pour ce projet ?

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, la DPR dispose qu'« à partir notamment de l'évaluation de la salle de consommation à moindre risque, le Gouvernement développera une politique innovante en matière de prise en charge de la toxicomanie. »

Lors des précédentes questions sur le sujet, vous aviez déclaré qu'une évaluation indépendante externe serait effectuée en plus de l'évaluation annuelle. En parallèle, des groupes de travail se sont mis en place pour travailler sur la législation fédérale en la matière.

L'actualité montre que l'aide face aux assuétudes doit continuer. Le discours et les approches des dépendances ont considérablement évolué depuis les années 2000. La figure caricaturale du toxicomane injecteur et la vision très manichéenne de la question des drogues sont obsolètes, car inopérantes, voire contre-productives. Il est aujourd'hui communément admis que les facteurs qui influencent les consommations sont extrêmement nombreux et complexes, qu'ils sont d'ordre individuel, mais aussi collectif, social, économique et environnemental.

Où en sont les évaluations des salles de consommation à moindre risque ? Pouvez-vous nous donner le contenu et les informations sur les évaluations en cours ? Le projet TADAM de Liège continue-t-il à être soutenu ? Une suite est-elle donnée à ces évaluations ?

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, le soutien du Gouvernement est maintenu, puisque le 17 mai dernier, la subvention de la fondation TADAM a été reconduite pour l'année 2023 à hauteur de 1 million d'euros à la suite de l'évaluation à laquelle vous faites référence, effectuée à notre demande par l'AViQ et présentée au Gouvernement. Cette somme importante est comparable au coût moyen de fonctionnement des 109 centres de revalidation fonctionnelle que compte la Wallonie.

Avant d'aborder le rapport d'évaluation, rappelons le contexte de la salle de consommation à moindres risques. Cette salle a ouvert en septembre 2018. C'était une première en Belgique, car la loi de 1921 punissait encore toute personne qui mettait à disposition des locaux dans lesquels des drogues étaient consommées. En Europe, à cette époque, des salles de consommation et d'autres législations existaient déjà. Aujourd'hui, l'Europe compte plus de 90 salles de consommation dans 64 villes. La première a ouvert en 1986, à Genève, il y a donc plus de 37 ans. Nous sommes loin d'avoir été les plus modernes. C'était une demande qui correspondait à des attentes de santé publique.

Il s'agit d'un espace intérieur fermé, contrôlé, où la consommation, par injection ou par inhalation de drogues illégales, est supervisée par du personnel médical et paramédical. Soulignons également les actions préventives à travers les maraudes mises en place et la récupération de seringues usagées dans la ville.

Au printemps 2018, le projet de salle de consommation a été approuvé à l'unanimité par le conseil communal, tandis que le Parlement wallon a, quant à lui, adopté à la quasi-unanimité une résolution pour soutenir l'ouverture de salles de consommation en Wallonie. Dans le courant de l'année 2019, une convention pluriannuelle entre la fondation TADAM et ma prédécesseure a été signée pour une durée de trois ans.

Trois ans plus tard, il fallait évaluer ce projet pilote. J'ai dès lors chargé l'AViQ d'évaluer les processus mis en place par l'opérateur dans le fonctionnement de la salle de consommation au regard de la spécificité de l'initiative, mais aussi du réseau agréé ou non par l'AViQ entourant ce public cible et cette initiative. Cette évaluation a été réalisée par la direction de la recherche de l'AViQ pour ce qui concerne le support méthodologique, par les inspecteurs pour la constatation sur place et par la direction de la santé mentale pour ce qui concerne la coordination de l'ensemble.

Un outil d'analyse, de poursuite de la performance et de l'excellence organisationnelle et managériale, le Common Assessment Framework, a été adapté au contexte de la salle de consommation. C'est un outil par auto-évaluation qui permet un score global pour la qualité des organisations. Il en est ressorti des scores allant de 80 % pour le leadership à 45 % pour les partenariats. Globalement, l'évaluation a mis en évidence des résultats positifs, voire très positifs, sur les critères relatifs au personnel, aux bénéficiaires et aux citoyens, alors que les critères relatifs aux partenariats et à la gestion du changement étaient les plus faibles. Ce

sont eux qui doivent donc être améliorés et mis en perspective.

Entre-temps, la loi du 24 février 1921 sur le trafic des stupéfiants a été modifiée il n'y a pas longtemps, au printemps de cette année. Depuis ce changement, les espaces spécifiques de consommation à moindre risque sont une exception aux sanctions pénales encourues par les personnes qui « facilitent » la consommation de drogue en mettant à disposition des locaux pour la consommation de substances.

Plusieurs recommandations ont été émises par l'AViQ pour lesquelles j'ai chargé l'administration de leur suivi, avant même la finalisation de l'étude de l'Université de Liège qui a été publiée dernièrement dans la presse à la demande de la Ville de Liège.

Tout comme l'indique l'étude de L'ULiège commanditée, comme je l'ai dit, par la ville, si les différents objectifs assignés au départ de l'étude ne sont que partiellement remplis, ils ne constituent en aucun cas des indicateurs d'échec du dispositif mis en place, car deux études réaffirment par ailleurs que les effets positifs sur la santé publique sont nécessaires et ne sont plus à démontrer scientifiquement.

Comme il me reste une minute, je terminerai par une parenthèse. Vous savez qu'il y a, dans les grandes villes particulièrement, pas mal de personnes qui ont des problèmes d'assuétude et qui se retrouvent dans la rue, qui sont éconduites par les abris de nuit qui ne peuvent pas les accueillir puisque l'une des règles émises par les abris de nuit, c'est que l'on ne peut y consommer ni alcool ni drogues.

Je suis allée, à la demande de villes ou de travailleurs de l'Observatoire des drogues, voir à Barcelone et à Utrecht comment cela fonctionne. C'est sur cette base que l'on a lancé un appel à projets « Territoire zéro sans-abri » à destination des villes et communes, qui s'est clôturé le 15 septembre dernier, et pour lequel nous aurons dans les prochaines semaines une analyse et un choix qui sera opéré pour essayer de faire des expériences permettant d'éviter que des personnes sans-abri ne se retrouvent encore à la rue, comme c'est le cas, avec un focus spécifique sur les personnes qui ont des assuétudes et qui doivent être prises en charge.

Nous constatons tous les jours dans l'espace de Wallonie, dans les villes et communes, que malheureusement ce sont ces personnes qui se retrouvent généralement sans solution et pour lesquelles il faut que l'on puisse aussi trouver des solutions un peu créatives. Le cadre fédéral permet probablement de prendre en charge des solutions qui sont un peu différentes de celles que nous organisons à ce stade, de manière plus classique, sur notre territoire.

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

M. de Lamotte (Les Engagés). – Madame la Ministre, je constate une chose : la seule étude d'évaluation est celle de l'Université de Liège. Il n'y a pas eu une évaluation préalable par la Région wallonne. C'est donc cette étude qui fait lieu d'évaluation.

Je pense que la population aussi évolue dans le monde des toxicomanes, donc que la prise en charge des toxicomanes par la salle doit évoluer. Il va donc y avoir nécessairement un recadrage de la poursuite du nouveau projet.

Je voudrais insister sur un élément : il faut tenir compte aussi du contexte et du lieu où cette salle se trouve et voir comment être attentif à ce que le pourtour et les alentours de la salle puissent s'adapter à une vie urbaine où parfois, il faut le dire, le milieu est compliqué. Tout cela dans un contexte de sécurité qui pose énormément de problèmes par rapport aux riverains.

Je voudrais bien que l'on encadre ce problème dans la poursuite de la mise en route de cette salle, dont je dis toujours que je soutiens le principe.

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, je vous remercie pour ces réponses.

Dans les études que j'ai pu voir, c'était la question d'avoir des partenariats qui semblait importante et avoir un service intégré avec tous les services autour de la salle de consommation. Dans les études, on voyait que, en termes d'objectifs de santé publique, cela répondait à cette question.

Au niveau de la sécurité publique, qui était un des points, on voit que cela n'a aucune incidence sur les chiffres, mais qu'il faut toujours y être attentif et y travailler.

Je pensais que vous alliez annoncer travailler à un cadre légal en Wallonie. Maintenant que l'on dispose du cadre fédéral, que l'on connaît cette étude, que l'on voit les choses qu'il faut améliorer, pourquoi ne passe-t-on pas à un cadre légal pour avancer plus loin encore dans ce type de projet ?

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE 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'ACCÈS AU SITE WEB DU CONSEIL CONSULTATIF WALLON DES PERSONNES PORTEUSES D'UN HANDICAP »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Vandorpe 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'accès au site web du Conseil consultatif wallon des personnes porteuses d'un handicap ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Madame la Ministre, en mai 2022, on votait par décret le Conseil consultatif wallon des personnes porteuses de handicap ainsi que ses missions. En février 2023, le Gouvernement wallon nommait ses membres, acte annonciateur de l'avancement des futurs travaux de cet organe.

On sait que les missions de ce conseil sont importantes et que l'accès effectif à ses études et à ses avis est nécessaire. Lors des échanges autour du décret, on avait parlé du site internet y afférent. Où en est-on aujourd'hui par rapport à cet état d'avancement et à l'élaboration de leur site internet ? Quelles sont les étapes restantes ? Y a-t-il un calendrier précis à ce sujet ?

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, le conseil consultatif, créé en 2022, a été installé le 15 mars dernier. Il s'est prononcé très rapidement sur l'opportunité de disposer d'un site web pour assurer la publicité des avis qu'il émettait à l'attention du Gouvernement. Même si le décret ne fait pas obligation à ce conseil de publier ses avis, il lui apparaît que cette publication est nécessaire pour assurer la transparence dans son action et ses recommandations.

Concernant les étapes en cours et après une analyse du futur contenu de ce site web, le conseil a prospecté pour examiner les possibilités techniques, les garanties de sécurité informatique. Le dossier est en cours de finalisation.

Il est veillé à ce que le site web puisse être accessible à toutes les personnes en situation de handicap, conformément au décret de mai 2019 relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public pour les matières réglées par l'article 138 de la Constitution. Des phases tests sont prévues. Sauf imprévu, le site sera accessible d'ici la fin de l'année.

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

Mme Vandorpe (Les Engagés). – On a beaucoup parlé de ce Conseil consultatif wallon des personnes porteuses de handicap. Aujourd'hui, quand on veut des informations et que l'on tape sur les moteurs de recherche, ce sont finalement des conseils consultatifs locaux que l'on peut découvrir. Je pense que les avis et autres informations que ce conseil pourra fournir sont essentiels. Je suis heureuse d'entendre que tout ceci avance et que, d'ici quelques mois, nous aurons un site internet effectif.

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 en fin d'année 2022. Je l'ai encore entendu ce matin à la radio, on parlait de lutte contre le trafic de drogue, puis la FEDITO a dit qu'ils n'ont pas de moyens et qu'ils doivent fermer des services. Cela fait un peu mal au regard de la cohérence de cette politique au niveau wallon.

Pour le moment, vous essayez de les sauvegarder. Nous savons que, pour garder ces services sur le long terme, seule une réforme des aides à ces services est possible. Début d'année, plusieurs services avaient annoncé la diminution de leur offre. Lors de ma dernière interpellation, vous aviez annoncé vouloir travailler avec le secteur cet été pour une modification du décret de 2009. Je voulais savoir ce qui a été fait pour maintenir ces services. Pouvez-vous nous dire où en est ce travail ?

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 pourrais résumer en une phrase : rendez-vous après le conclave. C'est un engagement que j'avais pris à l'égard de la FEDITO et à l'égard des services ambulatoires. Ils ont besoin d'être financés et cela figure dans mes priorités pour 2024.

Je sais que le budget est serré, je sais que c'est étriqué, je sais que c'est compliqué, mais cela me semble une problématique.

Maintenant, si l'on veut rentrer un peu plus dans le détail et ne pas vous frustrer, on travaille pour le moment à la rédaction d'un avant-projet de décret pour prévoir un cadre juridique pour les salles de consommation de drogue à moindre risque – ce que vous évoquiez juste avant, dans votre question, dans votre réplique –, mais aussi de revoir les mécanismes de financement du secteur de services spécialisés en assuétudes sur le territoire wallon, notamment par rapport aux salles de consommation, pour permettre, par exemple, que des abris de nuit accueillent des personnes qui consommeraient et que cela colle à la réalité de ce que l'on a vu à Barcelone ou Utrecht.

Il est constaté une augmentation importante de la consommation de produits et de la polyconsommation de produits de plus en plus diversifiés. On a aussi des craintes par rapport à la drogue du zombie. On en parlera peut-être ensemble un de ces jours pour vous montrer ce que l'on essaie de préparer comme terrain si cela devait arriver. Il s'agit aussi d'intégrer le budget hérité du Fonds fédéral des assuétudes transféré lors de la sixième réforme de l'État dans le financement structurel actuel.

L'ambition est aussi de régler les questions relatives à l'utilisation de l'eau stérile. Cette eau pour injection est catégorisée parmi les produits médicaux et, en principe, doit être manipulée uniquement par un médecin.

L'Agence fédérale des médicaments a demandé qu'une solution soit trouvée pour que les services assuétudes puissent manipuler ces produits en toute légalité. L'appui d'un pharmacien de l'AViQ engagé à la suite de la crise covid a permis de trouver une solution adéquate – je le remercie – et de répondre à la demande du secteur.

Fin août, on a organisé une réunion de concertation avec la FEDITO, Fédération des institutions pour toxicomanes. Elle a salué le travail déjà réalisé. Elle a apporté des suggestions d'améliorations qui sont prises en compte. Les responsables de la salle de consommation de Liège ont aussi été amenés à nous faire part de leurs expériences pour que le texte légal soit le plus utile et le plus efficace possible. On maintient cette concertation avec le secteur tout au long du processus de validation du texte. On devrait revenir à la fois avec un cadre légal, mais aussi, je l'espère, avec des augmentations de budget correspondant bien mieux à la réalité de leur pratique professionnelle, pour éviter de devoir refuser des bénéficiaires comme cela peut être le cas quand la pression est forte sur leurs services.

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Madame la Ministre, je vous remercie d'avoir tenu compte de l'actualité et du besoin des services ambulatoires. J'espère que l'on verra le texte arriver et les budgets qui suivront. C'est une étape importante, car, depuis 2009, ils sont en mode survie. On perd énormément de compétences de personnes qui viennent puis qui partent au vu des conditions de travail. J'espère que l'on pourra les garder et avoir encore une meilleure réponse à cette problématique qu'à l'heure actuelle.

QUESTION ORALE DE MME ROBERTY 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 PRISE EN CHARGE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ATTEINTES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Roberty 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 prise en charge et l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ».

La parole est à Mme Roberty pour poser sa question.

Mme Roberty (PS). – Madame la Ministre, nous avons déjà évoqué dans cette commission la question de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre maladie neurodégénérative. La Journée mondiale Alzheimer de la semaine dernière est une occasion de faire le point. Il est bon de rappeler qu'un malade sur deux s'ignore. Un malade sur deux souffrant de la maladie d'Alzheimer ne le sait pas. Il est important de le dire, parce qu'il le saura uniquement quand il sera atteint d'une forme grave.

Aujourd'hui, les constats de terrain démontrent malheureusement certains manquements dans les parcours de soins et d'accompagnement actuellement mis en place. Des mesures doivent être prises pour

améliorer la prise en charge des patients et leur qualité de vie.

Au niveau fédéral, il semble que le Gouvernement n'ait pas fait le choix de se diriger vers la rédaction d'un plan Alzheimer. Néanmoins, le Centre fédéral d'expertise des soins de santé a été chargé d'identifier les meilleures pratiques pour mettre en place un trajet de soin pour la démence précoce.

Au niveau de la Wallonie, vous avez chargé l'AViQ d'effectuer un certain nombre de rencontres avec des acteurs de terrain afin de définir la marge de manœuvre wallonne au regard de nos compétences. En juillet dernier, vous avez également annoncé une rencontre avec l'Expertisecentrum Dementie, centre d'expertise régional mandaté par le Gouvernement flamand, afin de prendre connaissance de son plan d'action régional.

Cette rencontre avec l'Expertisecentrum Dementie a-t-elle eu lieu ? Dans l'affirmative, qu'en est-il ressorti ?

À la suite de cette rencontre, avez-vous pris la décision d'avancer vers un plan wallon de prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des maladies neurodégénératives ? Avez-vous déjà dégagé des pistes de travail et des mesures concrètes qui pourraient être définies ? Sinon, pourquoi ?

Qu'en est-il de vos contacts avec le Fédéral à ce sujet ? Avez-vous déjà eu un retour du KCE ?

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, l'étude commandée par le Gouvernement fédéral visant à identifier les meilleures pratiques pour mettre en place un trajet pour la démence précoce est toujours en cours et semble avoir repris du retard au regard des perspectives initialement annoncées.

En ce qui concerne l'état d'avancement de la mise en œuvre d'un plan Alzheimer national, j'attends toujours un déblocage de la part du Fédéral afin de convenir des actions complémentaires et soutenantes qui pourront être prises par la Wallonie. Je reste attentive au déploiement et au soutien des multiples services d'aide et de soins disponibles et adaptés aux personnes souffrant d'une maladie neurodégénérative.

La rencontre avec l'Expertisecentrum Dementie a été très enrichissante et a permis à mon cabinet d'apprécier notamment la plus-value d'une ouverture de places spécifiques dédiées aux personnes présentant une démence précoce en Flandre. En Wallonie, ce dispositif existe déjà pour les personnes cérébrolésées.

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

Mme Roberty (PS). – Madame la Ministre, je me ferai un plaisir de revenir vers vous pour le suivi du dossier, notamment si le Fédéral avance de son côté.

QUESTION ORALE DE MME GROVONIUS 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 MISE EN ŒUVRE DES MESURES EN LIEN AVEC LE PLAN ALCOOL »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Grovonius 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 mise en œuvre des mesures en lien avec le plan Alcool ».

La parole est à Mme Grovonius pour poser sa question.

Mme Grovonius (PS). – Madame la Ministre, en mars dernier, le plan Alcool était adopté par le Gouvernement fédéral et les entités fédérées. Attendu depuis de nombreuses années par les médecins et associations de lutte contre les assuétudes, celui-ci a été accueilli très froidement, notamment vu le manque d'ambition des mesures prises, selon les spécialistes.

Dans une réponse donnée à l'occasion d'une précédente séance plénière, en mars, vous évoquiez un lobbying très fort. Tout récemment, *Le Vif* a étayé ce propos en faisant état de ce lobbying en détaillant les liens entre certains négociateurs et un certain groupe brassicole. On y apprend que le lobbying, pendant les discussions de ce plan, aurait été intense, au point que certaines mesures ont été littéralement torpillées avant même qu'elles ne passent la rampe des simples discussions.

Pourtant, les chiffres de la consommation d'alcool en Belgique sont éloquents puisque 14 % de la population boit de l'alcool en excès, c'est-à-dire plus de 10 unités d'alcool par semaine. L'enquête Sciensano indique que 45 % des jeunes consommateurs de 15 à 24 ans ont commencé à consommer de l'alcool avant 16 ans.

S'agissant d'un plan interfédéral, la Wallonie est chargée de la mise en œuvre de plusieurs mesures au sein du plan. Pourriez-vous préciser les mesures qui nous concernent ?

Comment le Gouvernement et vous-même avancez-vous dans l'implémentation de ces mesures ?

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, ce plan était attendu depuis plusieurs années. Ce premier essai a au moins le mérite d'exister et d'entrouvrir des portes pour une évolution des visions au sein de la société.

Visions qui, admettons-le, en matière d'alcool, diffèrent très largement d'un acteur à l'autre ou d'une philosophie de vie à l'autre. Des actions nécessaires apparaissent, dès à présent, comme une meilleure réglementation en matière de publicité pour l'alcool destinée aux mineurs, l'interdiction de vente d'alcools forts aux 16-18 ans, l'interdiction de vente d'alcool la nuit dans les magasins le long des autoroutes ou encore la mise en place d'un trajet de soins « Alcool », spécifiquement pour les adolescents et les jeunes adultes.

Beaucoup de mesures ne sont pas du ressort des entités fédérées et dépendent de la compétence fédérale.

Pour ma part, j'aurais souhaité un texte encore plus ambitieux, mais la Wallonie n'a pas attendu ce plan pour travailler en la matière, notamment à travers le Plan de prévention et de promotion de la santé.

Dans ce plan, organisé en 11 objectifs transversaux et cinq axes thématiques, se retrouvent un axe sur la prévention des usages addictifs et un second sur la promotion du bien-être et d'une bonne santé mentale. La Wallonie soutient par ailleurs différents opérateurs comme l'ASBL « Univers santé » et le réseau « Jeunes, alcool & société », pour ne citer qu'eux. Elle soutient également des actions concrètes telles que la campagne « Tournée minérale » ou le projet Interreg SATRAQ ayant pour objectif de sensibiliser la population franco-belge à une consommation raisonnée de 10 unités maximum par semaine, maximum deux unités d'alcool par jour et deux jours d'abstinence sur la semaine.

Les chiffres peuvent varier, mais retenons que l'on parle d'une consommation problématique d'alcool pour une femme qui boit 12 unités d'alcool sur la semaine, sans jour d'abstinence, et pour les hommes à partir de 14 verres d'alcool, sans jour d'abstinence.

Il s'agit de prendre conscience qu'une prise quotidienne d'alcool a un impact sur la santé, que cette consommation va faire développer des comorbidités ou une prévalence de comorbidité chez toutes ces personnes.

Il faut aussi déconstruire l'idée que l'alcool ou que l'alcoolisme est social. Il faut arrêter d'associer plaisir et alcool ou fête et alcool. Il y a beaucoup de manières de s'amuser sans boire de l'alcool. J'en suis convaincue sur le plan individuel, mais d'autant plus comme ministre de la Santé.

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

Mme Grovonius (PS). – Madame la Ministre, je suis tout à fait d'accord avec vous. On minimise grandement les effets néfastes que l'alcool peut avoir pour les consommateurs, mais aussi pour les familles qui doivent vivre avec ce que je n'ai pas peur de qualifier véritablement de fléau. Cela est tout à fait minimisé dans notre société.

Dans le cadre de ma question, il y a un élément qui me met véritablement en colère. Certains partis qui sont ici autour de la table, que je ne citerai pas, mais qui se reconnaîtront, ont à cœur de pointer du doigt les problèmes d'assuétude, notamment dans les grandes villes. Or, dans le même temps, ils n'ont aucune difficulté à torpiller un plan et les mesures importantes de celui-ci simplement pour défendre des intérêts personnels. Ces personnes devraient oser se regarder dans la glace et se poser les bonnes questions.

QUESTION ORALE DE M. TZANETATOS 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 PROGRAMME FLAMAND D'INTÉGRATION DESTINÉ AUX PRIMOARRIVANTS »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Tzanetatos 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 programme flamand d'intégration destiné aux primoarrivants ».

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

M. Tzanetatos (MR). – Madame la Ministre, Bart Somers, le ministre régional flamand en charge de l'Intégration et de l'Égalité des chances, a été élu meilleur maire du monde il y a quelques années grâce à sa politique d'intégration menée à Malines. Cette ville est aujourd'hui d'ailleurs devenue un modèle de politique d'intégration pour d'autres grandes villes. On l'a encore citée dernièrement dans la presse.

Aujourd'hui, on apprend que le Gouvernement flamand, sur proposition de cette même personne devenue ministre, a donné son feu vert afin que les primoarrivants n'ayant pas de diplôme de l'enseignement secondaire soient désormais tenus de suivre une formation obligatoire pour exercer un métier en pénurie.

Bart Somers indique que cette politique générerait 330 millions d'euros de recettes pour la Région flamande et pour le Gouvernement flamand, d'un point de vue fiscal évidemment. Ce serait une véritable issue émancipatrice pour les femmes étrangères notamment, souvent laissées à la maison lorsqu'elles arrivent sur un territoire parce qu'elles ne parlent pas la langue du pays d'accueil et se trouvent ainsi privées de contacts. Il s'agirait d'apprendre le flamand pour la Flandre, et pourquoi pas le français ou l'allemand en Wallonie.

Cette politique permettrait également de lutter contre le manque de main-d'œuvre dans de nombreux secteurs d'activité. J'aimerais obtenir votre point de vue sur le projet du programme flamand d'intégration destiné à ces primoarrivants dans sa globalité, ainsi que sur la future obligation de formation pour exercer un métier dit « en pénurie ».

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 Gouvernement wallon a adopté le 15 juin dernier en première lecture un projet de décret sur la politique d'intégration. Ce projet maintient la disposition qui existe depuis 2018 dans le Code wallon de l'action sociale, qui vise à tenir compte des métiers en pénurie lorsque l'on oriente vers des dispositifs d'insertion professionnelle. L'article 237/8 du Code réglementaire de l'action sociale prévoit que le FOREm et les centres régionaux d'intégration sont chargés d'établir un bilan socioprofessionnel afin d'orienter les primoarrivants vers le dispositif d'insertion socioprofessionnelle adapté.

Il s'agit d'un travail qui s'appuie sur les besoins du primoarrivant, en tenant compte de l'articulation de ceux-ci avec les besoins des filières des métiers en pénurie. C'est écrit tel quel. Il n'y a pas d'imposition en tant que telle pour ceux qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire dans le cadre du parcours d'intégration. Le choix concernant le parcours d'intégration n'a pas vocation à se substituer au dispositif d'insertion socioprofessionnelle.

Le Gouvernement wallon n'a pas émis de volonté de créer des chemins distincts vers l'insertion socioprofessionnelle en fonction de l'origine ethnique des personnes. L'important est qu'un maximum – c'est notre volonté – de personnes trouvent leur place dans la société, notamment sur le plan professionnel. On tente de tout faire pour en créer les conditions.

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

M. Tzanetatos (MR). – Je vous remercie, Madame la Ministre, pour votre réponse. Je prends acte que ce n'était pas la volonté principale du Gouvernement concernant cette option choisie et prise par le Gouvernement flamand.

L'essentiel est d'atteindre l'objectif qui est la remise à l'emploi, et par là, la socialisation de bon nombre de primoarrivants qui arrivent pour des raisons tout à fait personnelles et louables sur notre territoire, et qui, à cause du labyrinthe administratif que représentent l'accès au travail et l'accès aux droits en Belgique et en Wallonie, restent en décalage par rapport à la société et le reste de la société active.

Je pense que l'on est d'accord sur ce point, la meilleure intégration passe par le travail, car cela permet de redonner un sens à la personne. Le travail lui donne un rôle dans la société et surtout des contacts sociaux, encore plus pour les femmes d'origine étrangère, souvent les premières pénalisées par le système.

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 « L'ASBL « BRAS DESSUS BRAS DESSOUS » »

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 SOUTIEN À L'ASBL « BRAS DESSUS BRAS DESSOUS » »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle les questions orales 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 :

- « l'ASBL « Bras dessus Bras dessous » » ;
- « le soutien à l'ASBL « Bras dessus Bras dessous » ».

La parole est à M. Heyvaert pour poser ses questions.

M. Heyvaert (Ecolo). – Monsieur le Président, mes questions ont été jointes parce que, au départ, l'une d'elle était adressée à M. le Ministre Collignon. Je pense que c'est mieux. Il aurait fallu qu'il réponde. Il va avoir ses oreilles qui sifflent, mais ce n'est pas grave.

Madame la Ministre, l'ASBL « Bras dessus Bras dessous » lance un cri d'alarme, car, à la suite d'un manque de moyens, elle devra fermer deux antennes en Wallonie.

À la suite de la crise covid et du travail parlementaire, tous les parlementaires vous ont demandé de travailler pour soutenir ce type d'initiative. Les conclusions et recommandations vous demandaient de soutenir l'ASBL.

Je cite les conclusions : « Le concept de « Voisiné et voisineur » permet de remettre les aînés au cœur de la vie des citoyens, entourés de voisins de tous âges, de toutes cultures, et cela recrée du lien entre les générations à l'échelle du quartier. »

Ce concept n'est pas très coûteux et serait facile à déployer dans les communes. Les projets « Villes amies des aînés » et « Voisiné et voisineur » semblent très concordants. Il serait tout à fait possible de joindre les deux projets. On pourrait estimer que pour être une « ville amie des aînés » qui serait également plus méta, certaines initiatives comme « Voisiné et voisineur » seraient intégrées. Lutter contre l'isolement des personnes âgées est un défi trop souvent oublié.

Depuis janvier 2020, à la demande pressante de citoyens de différentes communes de Wallonie, l'ASBL a ouvert des antennes à Ottignies–Louvain-la-Neuve, Nivelles et, plus récemment, Rixensart et La Louvière. À leur ouverture en 2020, les antennes de Nivelles et d'Ottignies ont été soutenues par la Région wallonne via un financement de 20 000 euros auprès de votre cabinet.

Ce financement essentiel a permis le démarrage, mais reste encore largement insuffisant pour pérenniser et développer le projet.

Aujourd'hui, en Wallonie, ce sont près de 200 voisins, accompagnés par près de 150 voisins bénévoles engagés dans le projet, ainsi que tout un réseau de partenaires de l'aide et du soin tissé autour de ces aînés.

En 2023, ils ont reçu 40 000 euros sur une demande initiale de 90 000 euros, ce qui permet de couvrir seulement 15 % du coût réel du projet.

La question du vieillissement et de l'isolement est une question phare de société à laquelle les pouvoirs publics doivent répondre à la hauteur des besoins et aux côtés des citoyens et organisations.

Les antennes de Nivelles et de Rixensart seront obligées de fermer, s'il n'y a pas de soutien de la Wallonie à ce niveau.

Vous avez soutenu l'ASBL avec des subsides facultatifs à hauteur de 40 000 euros. Cependant, cela ne suffit pas.

Vous avez rencontré l'ASBL, vous l'avez orientée vers votre collègue, M. Collignon. C'était la bonne manière de faire pour les intégrer dans les plans de cohésion sociale.

Malheureusement, on peut constater que le ministre Collignon n'a rien fait pour eux ; pire, il n'a rien fait sur la politique des aînés, que ce soit en termes de logements ou de politique sociale.

Plusieurs fois, j'ai déposé des questions chez lui, et, à chaque fois, il m'a renvoyé vers vous. Je pensais que c'était un simple ping-pong politique entre vous deux.

Au vu des volontés de changement du décret sur les plans de cohésion sociale, je constate que c'est une volonté de sa part de ne plus aider les aînés, car dans la politique des plans de cohésion sociale, on voit que les aînés ne sont pas repris comme public prioritaire par les services de cohésion sociale.

Avez-vous pris connaissance des difficultés financières de l'ASBL ? Que pensez-vous de leur travail ?

Comment avez-vous travaillé avec votre collègue des pouvoirs locaux dans ce dossier ? Allez-vous laisser passer votre collègue et le laisser mettre de côté nos aînés ?

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 trouve dur avec mon collègue Collignon. Je n'ai pas du tout le sentiment qu'il n'a pas envie d'aider les aînés. Nous travaillons d'ailleurs ensemble sur le Plan de relance, sur les habitats intergénérationnels. Cela représente beaucoup de moyens en termes de logement et de cohésion. Il a été hyper soutenant. Je veux bien en discuter avec lui si vous vous sentez lésé ou si vous avez l'impression qu'il y a du désintérêt. Je n'en ai pas le sentiment.

Nous suivons très attentivement cette ASBL. Ma collaboratrice a eu des contacts avec elle. C'est une association qui fait du chouette boulot. Elle a commencé aux alentours de 2021 avec 20 000 euros de subsides, reconduits en 2022. Pour cette année 2023, j'ai proposé que le montant soit doublé et il est donc passé à 40 000 euros. Cependant, le département de la santé ne sera pas capable de soutenir à lui seul l'initiative.

Une piste a été évoquée dans le cadre du plan de cohésion sociale ; il y a un financement spécifique qui existe pour que les opérateurs dans les communes puissent travailler avec, par exemple, un centre de planning familial, ou avec un opérateur comme cette ASBL pour pouvoir être financé. Un des articles du décret le permet. Il « suffit » que la commune où est établie l'association prenne contact avec le plan de cohésion sociale et qu'il y ait un accord. Le collège écrit alors en disant qu'il souhaite que le transfert financier de sa part vers des ASBL à partir de l'article en question

puisse s'établir en faveur de l'association. C'est possible. C'est l'une des pistes faciles à mettre en œuvre.

Il peut aussi y avoir d'autres financements ou des cofinancements qui pourraient venir sur fonds propres des villes et communes. À l'instar de celle des Régions, je sais que la situation financière des communes n'est pas reluisante, mais il faut essayer de diversifier le plan. Il y a moyen de faire monter à travers ce projet des choses qui pourraient essaimer, mais il faut essayer d'établir des partenariats qui permettent à l'ASBL de monter en puissance si elle veut passer le cap de l'échelle qu'elle a aujourd'hui.

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

M. Heyvaert (Ecolo). – Je vous ai dit que j'aurais préféré que la question soit posée chez M. Collignon et qu'il aurait pu y répondre. Vous avez donné l'exemple des logements pour aînés. Quand je lui pose des questions à ce sujet, il me renvoie chez vous. Il ne répond même pas, sa réponse automatique est qu'il faut demander à Mme Morreale.

Dans les plans de cohésion sociale, en tout cas dans les premières lectures, on voit les familles monoparentales ou d'autres types de publics, mais les aînés ne sont pas considérés comme un public prioritaire. Cela pose question et problème. Quelle est la politique des aînés à travers les villes ? Il y avait le Conseil consultatif des aînés, il y avait les « villes amies des aînés ». Je pense que les pouvoirs locaux ont envie d'aider les aînés et de créer des « villes amies des aînés », mais il faut une impulsion du ministre des Pouvoirs locaux pour ce faire. Aujourd'hui, il est absent.

QUESTION ORALE DE MME VANDORPE 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 BILAN DU GOUVERNEMENT EN MATIÈRE D'AIDES AUX FAMILLES MONOPARENTALES »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Vandorpe 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 bilan du Gouvernement en matière d'aides aux familles monoparentales ».

La parole est à Mme Vandorpe pour poser sa question.

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Madame la Ministre, en Belgique, un ménage sur dix est une famille monoparentale, ce qui est même apparemment sous-estimé. À la suite d'une séparation, d'un décès, d'un père qui ne reconnaît pas l'enfant, du jour au lendemain, chacun d'entre nous peut devenir famille monoparentale et faire face à une série de difficultés financières, administratives, de conciliation des temps, outre la question centrale du logement.

On a rencontré tout récemment des représentants de plusieurs associations de terrain qui plaident pour la prise en compte plus systématique du « modèle » de la famille monoparentale par les politiques publiques, et ce, de manière plus transversale, avec des recommandations plus précises, notamment sur la création d'un guichet unique ou encore sur la lutte contre le non-recours aux droits des personnes bénéficiaires.

Dans la DPR, il est clairement indiqué que le Plan de lutte contre la pauvreté devra évaluer l'impact des politiques pour y traquer les causes fondamentales de la pauvreté infantile, et prendre des mesures soutenant les familles précarisées et monoparentales.

Quel est le bilan de votre Gouvernement au sujet de la prise en charge des familles monoparentales ? Estimez-vous avoir rempli les objectifs de la DPR ? Que pouvez-vous proposer à court, moyen et long termes dans la lutte contre le non-recours, que l'on pourrait autrement qualifier d'automatisation aux droits des familles monoparentales ?

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, vous parlez de « mon Gouvernement », ce qui serait présomptueux. En tout cas, je vais vous parler de la Wallonie dans le cadre du Plan de relance qui a développé, à mon initiative, deux projets qui visent à soutenir les familles monoparentales.

Le premier concerne l'optimalisation du portail « Seul·e avec enfant·s », qui rassemble les informations qui touchent à la vie quotidienne des familles monoparentales, aux questions juridico-administratives en lien avec la séparation et la pension alimentaire, aux aides financières qui sont proposées aux familles, à la recherche d'un logement, à la scolarité, et cetera.

L'objectif premier de ce site est de lutter contre le non-recours aux droits qui empêche un certain nombre de personnes d'activer les aides disponibles. On en parle parfois dans cette commission. Les statistiques de fréquentation du site montrent qu'il bénéficie d'une bonne visibilité. Le projet en cours, via le Plan de relance, vise à optimaliser l'ergonomie du site, la fluidité de navigation et à créer une identité visuelle propre. La nouvelle version du site devrait être disponible dans les toutes prochaines semaines.

Le deuxième projet développé dans le cadre du Plan de relance est la création de points relais et d'accompagnement spécialisé pour les familles monoparentales. C'est un dispositif qui se compose d'une vingtaine de travailleurs « points relais » qui sont répartis sur tout le territoire wallon, et qui sont intégrés dans les centres de services sociaux mutualistes – Mutualité libérale, Partenamut, la Mutualité chrétienne, Solidaris – et associatifs – le Centre liégeois de service social, l'Aide aux personnes déplacées, le Centre de service social de Namur, et cetera.

Un budget annuel de 2 millions d'euros est mobilisé pour ce projet. Les travailleurs « points relais » ont pour vocation de devenir des référents monoparentalité, et donc des acteurs incontournables des questions sociales qui en découlent. De leur place privilégiée, ils ont pour mission de mettre sur pied des activités collectives à visée communautaire au bénéfice des parents solos de leur province. Ils cherchent à aller à la rencontre des familles dans leurs bassins de vie, et ils tentent aussi de leur rendre la parole – parce qu'un isolement a été mis en exergue. Un des objectifs du dispositif est aussi de pouvoir informer et d'orienter les familles pour un accès facilité à leurs droits. Pour y parvenir, les relais pour les familles monoparentales s'appuient sur un réseau existant de travailleurs sociaux de terrain qu'ils viennent renforcer.

Depuis la mise en place du dispositif en mars 2023, c'est plus d'une centaine d'activités avec les parents solos qui ont été menées sur tout le territoire. Elles sont liées à l'accès à la formation, au renforcement du lien social et du réseau, aux moyens financiers et matériels, au logement, à la mobilité, au soutien à la parentalité, à l'emploi, à la santé ou encore au bien-être. C'est un dispositif qui comprend aussi un centre d'appui hébergé par la Fédération des services sociaux, qui a pour mission de soutenir les TPR dans l'exercice de leurs fonctions, et de produire des analyses sur les situations des familles monoparentales.

Ce centre d'appui apporte également les réponses directes aux familles, notamment via le volet juridique. Les sollicitations juridiques sont complexes et variées : séparation, questions financières, aides activables. Plusieurs canaux ont été mis en place pour actionner cet appui juridique : permanences téléphoniques, contacts directs via les TPR, participation aux activités des TPR, et cetera.

Afin de diffuser au maximum les services offerts aux parents solos, une page Facebook « Relais Familles Mono » a été créée. Elle permet le partage des activités organisées sur chaque province, de faciliter l'échange d'informations utiles aux familles, d'informations psychosociales, l'accès aux droits, les services, les loisirs. Une page internet du projet sur le site de la Fédération des services sociaux donne aussi accès aux données de contacts de tous les travailleurs « points relais » par province et par localité. Le projet, qui est pleinement opérationnel depuis mars de cette année, est accompagné par des acteurs externes comme la Ligue des familles, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, la Fédération des CPAS et plusieurs experts pour alimenter les réflexions et permettre de faire évoluer le projet.

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

Mme Vandorpe (Les Engagés). – Je vous remercie pour ces éléments de réponse.

Sous la législature passée, j'avais également déposé une résolution pour la mise en place d'une plateforme pour les familles monoparentales leur permettant d'échanger des services. « Moi, je sais conduire ton enfant tel jour à telle heure ; et si toi, tu sais venir faire… » C'est un point important aussi.

Au-delà, même si le site internet « Seul.e avec enfant.s » va amener plus de visibilité, et qu'il sera à l'avenir plus convivial à utiliser, il faut quand même penser à la fracture numérique. Énormément de personnes sont en décrochage par rapport à tout cela. Ces personnes ne trouvent pas la solution via l'informatique.

Les points relais peuvent servir aussi, mais j'entends que l'on communique beaucoup sur les points relais via Facebook. C'est un peu la tendance d'utiliser les nouvelles technologies pour communiquer, mais, malheureusement, en conséquence, certaines personnes n'y ont jamais accès. Une communication plus large est, à mon sens, essentielle et nécessaire via d'autres canaux.

Je termine, Monsieur le Président, avec ce principe d'automatisation des droits qui, je pense, faciliterait grandement les choses. En effet, quand on devient famille monoparentale, on est débordé et surchargé par le nombre de démarches à effectuer. Si certaines d'entre elles pouvaient être automatisées, je pense que cela faciliterait les choses et cela permettrait à certaines personnes de ne pas sombrer dans la précarité, car elles auraient directement ce à quoi elles ont droit.

QUESTION ORALE DE M. DI MATTIA 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'ACCESSIBILITÉ DES COMMERCES POUR LES PERSONNES PORTEUSES D'UN HANDICAP ET L'EXEMPLE LOUVIÉROIS »

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Di Mattia 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'accessibilité des commerces pour les personnes porteuses d'un handicap et l'exemple louviérois ».

La parole est à M. Di Mattia pour poser sa question.

M. Di Mattia (PS). – Madame la Ministre, début septembre et en collaboration avec la Ville de La Louvière, le Conseil consultatif louviérois de la personne en situation de handicap a développé une charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap dans les commerces locaux.

Jean-Marie Huet, président de ce conseil, mais également président du Conseil consultatif wallon, a expliqué le travail mis en place pour sensibiliser les commerçants et les inviter à signer la charte en vue d'apposer un autocollant sur leur magasin. Cette pastille indique clairement leur volonté de réaliser les aménagements nécessaires pour une meilleure accessibilité.

Si seuls 2 % des personnes en situation de handicap se déplacent en chaise roulante, la visibilité des autres personnes en situation de handicap n'est pas toujours assurée. Dès lors, comme le souligne également M. Huet, une telle dynamique crée une action de bénéfices réciproques pour les commerçants comme pour les personnes en situation de handicap.

En Wallonie, le Guide régional d'urbanisme renseigne les normes à appliquer en matière de nouvelles infrastructures, mais ce dernier mentionne également les cas où le règlement ne s'applique pas aux actes et travaux relatifs à des constructions existantes, sauf hypothèses spécifiques.

Je tiens à souligner que, à votre initiative, une réflexion transversale a été initiée au sein du Gouvernement quant à la mise en œuvre des actions du plan Accessibilité wallon.

Comptez-vous prochainement porter à la connaissance du secteur les réflexions transversales engagées dans le nouveau plan Accessibilité wallon validé par le Gouvernement en janvier dernier ?

Forte de l'initiative louviéroise, entendez-vous développer, en collaboration avec le Conseil consultatif wallon de la personne en situation de handicap, d'éventuelles phases tests dans différentes villes wallonnes ?

En parallèle aux subsides du dispositif « Objectif Proximité », des moyens sont-ils prévus pour encourager la sensibilisation à ce sujet ?

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 suis très sensible à la question de l'accessibilité des personnes en situation de handicap et elle ne se limite d'ailleurs pas à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, ainsi que le précise la définition de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes en situation de handicap.

Concernant le plan Accessibilité 2022-2024, adopté par l'ensemble du Gouvernement wallon le 19 janvier 2023, un rapport intermédiaire, portant sur la cinquantaine d'actions retenues, est attendu d'ici fin novembre 2023. Le rapport final sera présenté fin mai 2024 à l'ensemble des partenaires du Gouvernement et des organes consultatifs du secteur, dont le Conseil consultatif wallon des personnes en situation de handicap, récemment installé à mon initiative.

Pour mémoire, le plan s'inscrit dans une dynamique de coconstruction et d'évaluation entre le Gouvernement wallon, les administrations publiques et le collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles, qui inclut un certain nombre d'objectifs.

Par exemple, il inclut d'évaluer les besoins des personnes en perte d'autonomie en termes de mode de vie souhaité, d'évaluation, d'évolution des capacités d'autonomie, des logements ou des formes de logement adaptables, des formes de cohabitation possibles, de leur santé.

Il permet aussi d'assurer les conditions de l'accessibilité universelle au travers de normes ambitieuses et adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse d'accessibilité physique ou d'accessibilité à l'information.

Un autre objectif est celui de permettre l'accès aux infrastructures, aux services, aux événements, en prenant en compte ces normes pour tout nouveau projet, que ce soit de la conception à la réalisation, quand on fait de nouvelles constructions, quand on rénove, quand on transporte, quand on a des sites événementiels, mais aussi inciter à des aménagements raisonnables, pour réduire les effets négatifs d'un environnement inadapté

qui fait en sorte que l'on exclut de facto des tas de gens d'activités qui se veulent être ouvertes à tous.

Un autre objectif est de promouvoir l'évaluation et la diffusion de l'information sur le niveau d'accessibilité des infrastructures, des services et des activités, grâce à une certification de qualité.

Un autre objectif encore est d'insuffler une culture de l'inclusion avec des actions d'information sur les droits aux personnes en situation de handicap, sur la promotion d'une image positive du handicap, de bonnes pratiques sur les comportements, des outils de communication adaptés, la formation des différents professionnels, les acteurs concernés par l'inclusion.

Le plan permet également de :
- favoriser l'autonomie et la qualité des personnes, grâce à l'accès à une offre plus grande de logements et de services de santé et de soutien ;
- offrir des conditions de mobilité pour tous, de déplacements aisés dans l'espace public. On en est loin encore, malheureusement ;
- encourager la participation à la vie économique et sociale au travers d'une inclusion socioprofessionnelle de qualité, comme nous le faisons à travers l'engagement notamment de 36 job coaches pour favoriser l'engagement des personnes en situation de handicap dans le secteur professionnel.

Je ne peux que me réjouir de l'expérience louviéroise. Elle s'inscrit clairement dans l'esprit de ce plan et dans le développement du *handistreaming* à l'échelle locale.

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Je voudrais remercier chaleureusement Mme la Ministre pour l'ensemble de ces actions qui sont à la fois coordonnées et particulièrement complètes.

Je viens de poser il y a quelques jours une question sur l'accessibilité à l'enseignement supérieur à votre homologue en Communauté française, Mme Bertieaux. Il apparaît par exemple qu'en termes de cadastre des infrastructures, le diagnostic n'est pas mis à jour. J'imagine que ce sera aussi une priorité, puisque c'est l'un des éléments de l'accessibilité physique et de l'accessibilité à l'infrastructure, et qu'il sera porté à la fois par votre réflexion, par les informations qui reviennent du terrain et aussi par le conseil consultatif. Cette vision globale et transversale qui doit aboutir à une culture de l'inclusion est à saluer. Osons dire le mot, c'est un changement d'orientation, voire de paradigme.

ORGANISATION DES TRAVAUX
(Suite)

Interpellations et questions orales transformées en questions écrites

M. le Président. – Les questions orales de :
- M. Bellot, sur « le nécessaire cumul d'emplois pour une partie des Wallons » ;
- Mme Lekane, sur « la nouvelle campagne de vaccination automnale contre la covid » ;
- Mme Lekane, sur « la hausse de la pauvreté en Wallonie » 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 transformées en questions écrites.

Interpellations et questions orales retirées

M. le Président. – L'interpellation et les questions orales de :
- Mme Bernard, sur « l'arrêt des subsides à l'emploi envers certaines multinationales telles qu'ArcelorMittal » ;
- M. Evrard, sur « l'état des lieux des agences locales pour l'emploi (ALE) » ;
- Mme Durenne, sur « la politique de prévention en matière de vaccination contre la grippe saisonnière » ;
- M. Antoine, sur « le manque de terrains pour les gens du voyage en Wallonie » ;
- Mme Durenne, sur « les actions de Mme la Ministre dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées » ;
- Mme Sobry, sur « l'ouverture des aides matérielles aux plus de 65 ans » 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 15 heures 58 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

M. Laurent Agache, Ecolo
Mme Alice Bernard, PTB
M. Olivier Buyse, Permanent syndical CSC Alimentation et Services dans la région de Tournai
M. Michel de Lamotte, Les Engagés
M. Michel Di Mattia, PS
M. Manu Disabato, Ecolo
M. Sébastien Dupanloup, Secrétaire fédéral de la FGTB Titres-services
Mme Véronique Durenne, MR
Mme Gwenaëlle Grovonius, PS
M. Laurent Heyvaert, Ecolo
M. Nicolas Janssen, MR
Mme Anne Laffut, MR
M. Dimitri Legasse, Président
M. Olivier Maroy, MR
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
Mme Sabine Roberty, PS
M. Mourad Sahli, PS
Mme Rachel Sobry, MR
M. Nicolas Tzanetatos, MR
Mme Mathilde Vandorpe, Les Engagés

ABRÉVIATIONS COURANTES

ADN	acide désoxyribonucléique
Agoria	Fédération de l'industrie technologique (ASBL)
ALE	agence(s) locale(s) pour l'emploi
APD	Autorité de protection des données
APE	aide à la promotion de l'emploi
ASBL	association sans but lucratif
AViQ	Agence pour une vie de qualité
BNP	Banque nationale de Paris
CCT	convention collective de travail
CESE	Conseil économique, social et environnemental de Wallonie
ConcertES	Concertation des organisations représentatives de l'économie sociale (ASBL)
covid	coronavirus disease (maladie à coronavirus)
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
CSC	Confédération des syndicats chrétiens de Belgique
CWASS	Conseil/Code wallon de l'action sociale et de la santé
DPR	Déclaration de politique régionale
DULBEA	Département d'économie appliquée de l'Université libre de Bruxelles
Federgon	Fédération des partenaires de l'emploi
FEDITO	Fédération des institutions pour toxicomanes
FEMA	Fédération multisports adaptés (ASBL)
FGTB	Fédération générale du travail de Belgique
FOREm	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
Form TS	Fonds de formation sectoriel des titres-services
FSE	Fonds social européen
GT	groupe de travail
IFAPME	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
Interreg	programme opérationnel transfrontalier de coopération territoriale européenne
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)
KUL	Katholieke Universiteit Leuven (Université catholique de Leuven)
MR	maison de repos
MRS	maison de repos et de soins
NEET	not in education, employment or training (ni étudiant, ni employé, ni stagiaire)
ONSS	Office national de sécurité sociale
PFI	plan Formation-Insertion
PPLW	Plateforme de première ligne wallonne
PPS	prévention et promotion de la santé (projet en)
PV	procès-verbal
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SAACE	structure(s) d'accompagnement à l'autocréation d'emploi
SATRAQ	Sensibilisation et action transfrontalière pour une réduction de la consommation de l'alcool au quotidien
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
SOWALFIN	Société wallonne de financement et de garantie des petites et moyennes entreprises
SPW	Service public de Wallonie
TADAM	traitement assisté par diacétylmorphine
TEC	Société de transport en commun
TPR	travailleur « points relais »
TZCLD	territoire zéro chômeur de longue durée

ULB	Université libre de Bruxelles
VUB	Vrije Universiteit Brussel (Université libre (néerlandophone) de Bruxelles)