

Fédération des CPAS



Enquête informatique

Ricardo Cherenti
septembre 2010

Le Service Insertion professionnelle est soutenu par



Remerciements

Christophe Ernotte pour la reformulation de certaines questions

Edouard Vercruysse pour avoir initié l'enquête dans les communes

Nicolas Deswysen pour l'utilisation du logiciel

Trang Phan pour les encodages, la manipulation du logiciel, la mise en page et le secrétariat

Nous tenons également à remercier pour leurs réflexions

Alain Graindorge, Président de la Commission BCSS et informatique

Les membres de la Commission BCSS et informatique

Cette publication est disponible et téléchargeable sur notre site, à l'adresse www.uvcw.be/cpas.

Pour citer cette étude

R. Cherenti, *Enquête informatique*, Fédération des CPAS, UVCW, ** 2010

Contacteur l'auteur: rch@uvcw.be

METHODOLOGIE

Cette enquête vers les CPAS fait suite à une enquête lancée dans les communes par le Service e-commune de l'Union des Villes et Communes de Wallonie et que nous avons adaptée au monde des CPAS.

L'enquête est faite avec un logiciel informatique permettant de répondre en direct, dès ouverture.

L'enquête a été envoyée à l'ensemble de notre mailing-list CPAS. Dès lors, certains CPAS ont reçu 2 ou 3 (voire plus) fois l'enquête. Quelquefois, plus rarement, plusieurs personnes d'un même CPAS ont répondu. Dans ce cas de figure (8 fois), nous avons repris le formulaire le plus complet qui nous était envoyé.

Il s'agit de la deuxième enquête informatique faite par la Fédération des CPAS. La première était essentiellement basée sur la connexion à la BCSS (voir le CPAS Plus n°4 de 2004).

Une autre enquête avait été menée en 2007 par les Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix à Namur (FUNDP) à la demande des secrétaires de CPAS de Wallonie qui en ont fait le thème de leur congrès.

Le panel de réponse dans notre enquête est relativement le même que le leur. Ils ont obtenu 131 réponses (131 CPAS mais 126 exploitables), nous avons 137 réponses (de 129 CPAS différents), soit 52 % des CPAS wallons.

Cette enquête de 2007 faisait un tour global du travail des CPAS avec l'outil informatique.

Trois ans après, nous avons refait un tour de la question en nous basant uniquement sur l'outil informatique au sens large.

Ce sont les résultats de cette enquête que nous vous proposons ci-après.

INTRODUCTION

L'informatique envahit nos vies, privées comme professionnelles, et nous ne pouvons plus nier son importance. Facilitateur pour certains, contrainte pour d'autres, l'outil informatique est omniprésent dans nos quotidiens et participe directement ou indirectement aux politiques sociales menées par les CPAS.

L'importance de l'outil est telle qu'il nous semblait essentiel d'emboîter le pas au travail fait par nos collègues avec les communes et aller observer l'approche qu'ont les CPAS de l'informatique.

Ce type d'enquête est essentiel pour comprendre la situation dans laquelle se trouvent les CPAS et voir leurs besoins.

Nous allons passer en revue les réponses fournies par les CPAS aux questions générales posées dans notre formulaire internet. Nous compléterons ces réponses d'une brève analyse à chaque fois.

Nous rappellerons enfin les différents organes de la Fédération (et surtout leurs représentants) où une aide est possible.

ANALYSE DE L'ENQUETE

1. La gestion quotidienne de l'informatique dans les CPAS

On remarquera que cette gestion est assurée dans

- 44 % par un agent seul (dans 63 % des cas, il y consacre moins d'un jour/semaine et dans 18 % des cas, il y consacre son temps plein);
- 24 % par une équipe;
- 18 % par le secrétaire;
- 14 % par une société privée.

Il est évident que l'on ne peut comparer les CPAS des petites, moyennes ou grandes communes. On peut imaginer que la gestion quotidienne de l'informatique dans un petit CPAS rural ne requiert pas une équipe de plusieurs personnes. Pour autant, il ne faut pas non plus sous-estimer le besoin de ces centres, trop souvent livrés à eux-mêmes et dont le manque de personnel spécialisé peut entraîner des problèmes liés à la technicité informatique.

Les différences entre petits et gros CPAS sont marquées par ces différentes réponses apportées. Toutefois, on peut s'étonner de voir, dans 18 % des cas, le secrétaire assurer la gestion quotidienne informatique. Il s'agit essentiellement de CPAS de petite taille, mais c'est là un travail particulier, qui requiert des compétences particulières.

2. Le responsable informatique

Dans 53 % des cas, le responsable informatique du CPAS n'a pas une formation de base en informatique. Ce point doit être lu en parallèle avec la question 1.

Les CPAS n'ont pas nécessairement un informaticien sous la main.

Il est à noter par ailleurs que dans les grandes structures également, le CPAS fait le choix de ne pas nécessairement confier le service informatique aux informaticiens. L'objectif est alors d'avoir une vision différenciée, globale et pas basée uniquement sur l'informatique. Le responsable doit alors assurer les liens entre les différentes structures. Pour cela, il doit avoir une bonne connaissance des possibilités de l'informatique mais aussi des besoins des différents services qu'il doit aider par un apport technique. Il n'est dès lors pas étonnant que le choix se porte sur quelqu'un ayant plutôt un profil "généraliste". Il est toutefois, dans les plus gros centres, secondé par un ou plusieurs informaticiens.

3. Quelles sont les tâches assignées aux responsables informatiques

- être un support aux utilisateurs (89 % des cas),
- gérer le parc informatique (81 %),
- gérer le réseau informatique (78 %),
- gérer la messagerie informatique (72 %),
- gérer les relations avec les fournisseurs (72 %),
- gérer la connexion BCSS (66 %),
- gérer la téléphonie du CPAS (39 %),
- gérer le site internet du CPAS (38 %).

Les tâches du (des) responsable(s) informatique(s) sont assez variées et dépassent la "simple" gestion de l'outil en tant que tel. Cela comprend une variété d'interventions liées à l'utilisation, à l'installation, à l'achat, à l'accès, à la négociation (avec les fournisseurs). Cela comprend également l'ensemble des technologies utilisées dans le CPAS (téléphonie, système de sécurité, etc.). C'est donc très large et, de plus en plus, cela demande du temps, des compétences variées et une bonne connaissance tant des services du CPAS que des offres des fournisseurs.

L'outil informatique ou technologique étant à ce point présent dans les CPAS, le moindre problème dans les outils de l'information demande l'intervention d'un spécialiste. Le responsable gèrera l'ensemble en établissant des priorités pour les différentes interventions.

4. Le responsable informatique a-t-il des compétences dans le développement d'outils informatiques (programmation)?

37 % des responsables ont cette compétence.

Ces compétences, il pourrait être utile de les valoriser davantage et nous voyons deux modes qui pourraient y mener:

- en interne: concevoir certains logiciels pratiques au profit du CPAS. Ceci pourrait se faire par l'(les) informaticien(s) du CPAS seul(s) ou en collaboration avec d'autres CPAS. Cette ouverture aux autres pourrait être bénéfique à tous;
- vers l'externe: les CPAS ne peuvent pas vendre aux autres CPAS les outils qu'ils ont créés en interne. Pourtant d'autres CPAS seraient intéressés par ces outils. Il pourrait dès lors être intéressant pour ces informaticiens de participer au travail de mutualisation, par exemple en collaborant avec commune plone (voir à ce sujet le site de l'UVCW).

Il pourrait être également intéressant que ces informaticiens se réunissent afin d'échanger leur vision de l'informatisation des CPAS et leurs pratiques.

Une autre possibilité consisterait en un échange entre CPAS d'outils pratiques créés par les informaticiens des CPAS.

Il y a en tout cas un très grand potentiel créatif trop peu exploité. L'exploitation d'une compétence est valorisante pour la personne qui a cette compétence. Et nous pensons qu'il y a, dans les CPAS, une richesse énorme sous-exploitée. On peut le regretter. Mais on peut surtout essayer de faire changer cela et susciter un partage des savoir-faire.

5. La charte informatique

60 % ont une charte informatique.

40 % des CPAS n'ont dès lors toujours pas de charte informatique.

La charte informatique est un outil nécessaire pour une utilisation optimale de l'outil informatique dans les CPAS. Si la charte informatique en tant que telle n'est pas obligatoire, par contre une politique de sécurité informatique est obligatoire. Il peut dès lors y avoir un intérêt à envisager les deux en parallèle.

La Fédération des CPAS propose sur son site un modèle de Charte informatique dont les CPAS peuvent librement s'inspirer. Nous ne pouvons qu'inviter les CPAS à aller télécharger et s'en

servir. Pour cela, il suffit d'aller sur notre site à la page suivante: www.uvcw.be/publications/modeles/modele-882.htm.

Ceci dit, le CPAS qui ferait les démarches pour créer une charte informatique doit savoir que celle-ci doit être annexée au règlement de travail. Dès lors, cela nécessite, au préalable, une négociation syndicale.

6. Collaboration CPAS-commune

La collaboration s'effectue à différents niveaux. Citons par ordre:

- l'échange d'information (42 % des CPAS),
- ont des infrastructures communes (32 %),
- le responsable informatique est commun (29 %),
- les achats informatiques sont groupés (16 %).

31 % précisent n'avoir aucune collaboration.

Précisons d'emblée que synergie ou collaboration ne veut en aucun cas dire "fusion". Plusieurs ont évoqué cette "fusion" entre les services informatiques communaux et les services informatiques du CPAS. La chose n'est pas si simple. En effet, par exemple, une série d'informations ne peuvent en aucun cas être partagées par les deux institutions.

La Commission BCSS-informatique de la Fédération des CPAS s'est penchée sur une note délimitant les "intégrations" de services. Cette note, de nos collègues flamands et de la BCSS, a été analysée par le Comité directeur wallon du 18 juin 2010 qui a tenu à marquer son intérêt pour cette démarche.

La note précise bien les limites d'une synergie entre les services informatiques ou entre différents services utilisant un même outil informatique. En aucun cas, bien entendu, les synergies ne peuvent venir en opposition à la législation et notamment la législation sur le respect de la vie privée. Les synergies doivent s'opérer dans un respect des compétences légales, mais aussi dans le respect de l'expertise spécifique (et des exigences qui vont avec) de chacun des administrations.

Cette note sera disponible sous peu sur notre site et permettra d'attirer l'attention des décideurs sur les limites à mettre dans les synergies.

7. Les contraintes informatiques rencontrées par le CPAS

- dépendance vis-à-vis des fournisseurs informatiques (69 % des répondants),
- manque de ressources informatiques en interne (44 %),
- difficultés à rédiger un cahier des charges informatiques (33 %),
- budget informatique trop limité (29 %),
- utilisateurs réticents au changement (29 %),
- mandataires peu sensibles à l'informatique (20 %),
- manque d'encadrement par la Région wallonne (19 %),
- manque d'encadrement par l'Etat fédéral (12 %),
- divers: dans ce dernier point, on retrouve, dit autrement, le manque d'encadrement des différents niveaux de pouvoir, le manque de compréhension par les communes de la

spécificité des règles et des besoins des CPAS, le coût, le manque de subside, la difficulté de rédiger des cahiers des charges pour la politique informatique, etc.

De toute évidence et, nous le pensons, de tout temps, les CPAS regrettent la dépendance qu'ils ont face aux fournisseurs informatiques. 69 % le mettent en évidence, ce qui correspond, sans le moindre doute, à un souci majeur, voire même le souci majeur des CPAS dans ce domaine. Les 31 % qui ne le mettent pas en évidence ne se satisfont pas pour autant de cette dépendance, mais ils ne l'évoquent pas comme la première des contraintes.

Les plus petites structures font davantage état d'un manque de ressources informatiques et, souvent, également d'un manque de moyens pour se permettre une informatisation digne de ce nom.

8. Le fournisseur de logiciels

- Adéhis est présent en tant que tel chez 50 % des répondants. Mais il est aussi présent pour 6 % qui ont Primaweb et Adéhis;
- Stesud est présent dans 43 % des CPAS. Les CPAS ayant Primaweb ne cumulent pas avec Stesud;
- un seul des CPAS signale un logiciel spécifique par le fournisseur Corilus pour un logiciel de soins infirmiers à domicile.

Si Adéhis est le plus présent, il correspond également à une grande inquiétude de la part des CPAS, étant donné que ce fournisseur va être racheté et que les CPAS sont dans l'angoisse de connaître des difficultés telles qu'ils en ont connu dans le passé avec la faillite de WGH. Même si l'on n'est pas dans le même cas de figure, nombreux sont malgré tout les CPAS qui émettent des craintes sur ce rachat. Par ailleurs, d'ores et déjà certains estiment que Adéhis ne remplit plus avec satisfaction ses missions (nombreux d'informaticiens ont quitté Adéhis pour travailler ailleurs).

Au sujet de cette crainte légitime des CPAS quant à l'avenir d'Adéhis, la Commission BCSS de la Fédération des CPAS a rencontré le SPP-IS afin de réfléchir à ce que cette vente ne crée aucun problème pour les CPAS. L'idée proposée est de publier un arrêté royal donnant certaines obligations au repreneur durant un certain temps.

La Commission restera attentive à ce dossier.

9. L'appréciation (autre que Primaweb)

- généralement, les CPAS apprécient les produits offerts par les différents fournisseurs (67 % les considèrent globalement bons pour 22 % qui les considèrent "moyens");
- la démarche commerciale des fournisseurs est moins appréciée par contre (54 % la considèrent comme bonne et 34 % moyenne et ajoutons que 10 % la trouvent mauvaise ou très mauvaise);
- les tarifs proposés, eux, font l'objet de plus de mécontentement (47 % sont moyennement satisfaits mais 30 % sont soit insatisfaits soit très insatisfaits);
- le support, quant à lui, satisfaisait les CPAS utilisateurs.

Ce point rejoint celui du regret émis par les CPAS d'être dans une situation de dépendance vis-à-vis des fournisseurs. L'idéal, selon les CPAS (et ce message est récurrent), serait d'avoir un système informatique indépendant des firmes informatiques.

10. Primaweb

Le produit est estimé de bonne qualité (56 % l'estiment bon et 33 % l'estiment moyen).

L'appréciation du support fait beaucoup mieux avec 12 % qui le considèrent "parfait" et surtout 0 % le considère mauvais ou très mauvais.

On a dès lors là un outil qui a une satisfaction importante de la part des CPAS, même s'ils estiment globalement que des améliorations devront être apportées. Ils invitent dès lors le SPP-IS à être plus attentif encore à ces nécessaires points d'amélioration.

Rappelons ici que la Fédération est représentée dans le groupe de travail "Primaweb"¹. S'il y avait des demandes spécifiques des CPAS, nous prendrions en compte ces demandes pour en faire état au groupe de travail spécialisé.

11. Le back-up

58 % des CPAS font leur back-up eux-mêmes.

37 % passent par une firme ou un externe à tout le moins²:

- Blue back-up est le plus présent (avec certaines critiques négatives),
- la commune est beaucoup citée,
- plus rarement, par Belgacom.

Plusieurs ont mis en évidence quelques difficultés avec la société Blue back-up et notamment dans sa politique commerciale. D'autre part, certains déplorent le prix exorbitant demandé par cette société.

Quelle que soit la société avec laquelle traite le CPAS, relevons qu'il convient au CPAS d'être très attentif à son contrat avec la société. En effet, il faut se poser la question du besoin du CPAS, de ce que le contrat reprend comme droits et obligations des uns et des autres. Et plus particulièrement il faut être attentif aux services auxquels s'engage la société. Il peut dès lors être utile de relire le contrat en se posant la question "en cas de problème, quel service me sera offert?".

¹ Représentation de la Fédération des CPAS wallons par D. Jacot, Secrétaire.

² 58 % et 37 % font 95 %. Les 5 % restant ne représentent pas des CPAS qui ne font aucun back-up. Il s'agit des CPAS n'ayant pas répondu à la question.

12. Publink

Publink est utilisé pour les services suivants:

- accès à internet dans 89 % des répondants,
- accès aux banques de données fédérales (80 %),
- gérer la messagerie électronique (75 %).

La satisfaction est la suivante:

- la connexion est considérée entre moyenne et bonne,
- la démarche commerciale est moins appréciée, plutôt très moyenne,
- le support est relativement bien côté,
- les tarifs sont entre moyens et mauvais.

On a dès lors un outil qui semble bon mais dont les prix sont considérés comme excessifs.

13. Accès à internet³

- tous les agents (79 % des cas),
- le secrétaire et le receveur (26 %),
- les agents qui en ont besoin (23 %),
- les chefs de service (21 %).

Près de 80 % des CPAS autorisent l'accès internet à tous les agents. Le chiffre est important et compréhensible. En effet, il devient difficile d'effectuer un travail sans les ressources offertes par le net qui permet de s'informer "dans l'instant". Il y a notamment une série de lieu d'information essentiel pour le personnel. Citons à titre d'exemple:

- le site de la Fédération des CPAS sur le site de l'UVCW,
- le site du SPP-IS,
- le site du Moniteur belge,
- le site de la DGO5,
- etc.

14. Le télétravail est-il présent dans les CPAS?

Oui, dans 24 % des CPAS. Cela ne concerne généralement que le secrétaire et le receveur. Très rarement les chefs de service.

Un seul CPAS le permet à tous ses agents.

Cela reste donc actuellement marginal. Mais plusieurs nous disent que la nature du travail social demande un contact réel et non informatique, ce qui explique que ce télétravail reste marginal dans le monde du social.

³ Les données (mis à part avec le 1^{er} point) sont cumulables.

15. La connexion internet est-elle sécurisée?

Les CPAS sont tous sécurisés, mais pas tous de la même manière. Il ne s'agit pas de faire des CPAS un bunker, mais de créer un contexte de sécurité optimal. Certains des répondants au questionnaire nous avouent être trop peu compétents pour savoir si la sécurité de leur système est bonne. C'est une déclaration assez inquiétante car elle laisse entendre que plusieurs CPAS évoluent sans savoir les risques encourus.

Il y a une obligation à sécuriser les données qu'ont les centres. Les CPAS non sécurisés s'exposent à des attaques de virus qui pourraient endommager les informations de l'ensemble du CPAS. Nous ne pouvons que demander aux CPAS d'être très vigilants sur ce point.

Nous vous invitons notamment à vous rendre sur le site du SPP-IS pour avoir une idée des mesures minimales à prendre.

16. Les adresses e-mail publiques

Les CPAS, dans 61 % des cas, informent le public de l'adresse de chacun des agents.

Sinon, c'est l'adresse d'un service (19 %) ou du secrétaire, voire l'adresse générale du CPAS qui est donnée.

Quoi qu'il en soit, il semble important que les personnes sachent s'adresser aux agents, que cela soit directement, soit par le biais d'une adresse générale.

On fera utilement référence ici à l'art. 31bis du décret du 30 mars 1995 "relatif à la publicité de l'administration". Une adresse mail peut y aider constructivement.

17. Les logiciels libres

Seuls 11 % des CPAS privilégient l'utilisation de logiciels libres.

Il faut préciser que les sociétés informatiques (fournisseurs de logiciels) travaillent sous Windows. Il est donc compréhensible que les CPAS utilisent Windows. Néanmoins, il y a quand même une réflexion à avoir sur ces logiciels libres afin de les valoriser lorsque c'est possible. Notamment lorsque les CPAS ont des informaticiens capables de programmation. Ils pourraient alors travailler ensemble sur la base de logiciels libres. La réflexion mérite à tout le moins d'être menée.

18. Primaweb+

39 % se disent intéressés par cet outil.

Mais outre ces 39 %, 30 % des CPAS préfèrent ne pas se prononcer avant d'avoir été informés en détail sur cet outil.

Cela fait un intérêt potentiel de la part de 69 % des CPAS. Toutefois, cela nécessite une information précise, concrète, détaillant l'outil, ses avantages, inconvénients, sa compatibilité avec d'autres logiciels (interfaces).

Il y a en tout cas un intérêt pour cet outil, d'autant qu'il permet de répondre à une inquiétude permanente des CPAS: dépendre des sociétés informatiques.

Le seul problème évoqué est dès lors le coût de création de l'outil. Même si l'outil sera gratuit, il nécessiterait un coût de départ (pour la création) que le SPP-IS estime ne pas pouvoir assumer entièrement. Les CPAS demandent néanmoins au pouvoir politique de trouver une solution pour ne pas faire payer les CPAS pour une application (BCSS) obligatoire.

Les CPAS estiment que le pouvoir public fédéral pourrait faire cet effort financier pour rendre l'application gratuite à tous les centres et avoir un outil parfaitement adapté (et en permanence adaptable) à leurs besoins.

La Fédération des CPAS reste très attentive à ce dossier.

19. Utilisation informatique pour la gestion

Les CPAS utilisent régulièrement l'outil informatique pour la gestion de:

▪ bons de commande	60 %
▪ dossiers/documents	58 %
▪ MR/MRS	46 %
▪ soins à domicile/aide aux familles	46 %
▪ courriers	41 %
▪ congés	36 %
▪ marchés publics	28 %
▪ délibérations	16 %
▪ projets	6 %
▪ autres	
○ pointage	
○ médiation des dettes	
○ les salaires	
○ la comptabilité	
○ dossiers sociaux	
○ crèches	

Le panel des utilisations possibles est très long et augmente très régulièrement.

L'institution CPAS est de plus en plus informatisée, avec ses avantages pratiques certains, mais avec différents inconvénients aussi, dont la dépendance vis-à-vis des fournisseurs.

Autre point où il faut tenir une grande attention: le CPAS est une institution sociale et humaine. Il faut veiller à ce que l'informatique reste un support pour une relation sociale et humaine et non qu'elle transforme la relation humaine en une relation informatisée.

Mais quoi qu'il en soit, l'outil informatique a envahi nos vies et il s'agit d'en imaginer le meilleur usage possible en lien avec les finalités des centres.

20. CAS, BP, CSSS

Dans 22 % des cas, les convocations se font par voie informatique. Quant à l'ordre du jour, dans 28 % des cas, il est envoyé par voie informatique.

Certains (très rarement) envoient également les dossiers par voie informatique. C'est beaucoup plus délicat dans le sens où il y a ici une obligation de secret et de respect de la vie privée des bénéficiaires qui doit être observée avec énormément d'attention.

On renverra utilement à l'art. 34, al. 1^{er} de la loi organique. La possibilité d'envoyer par exemple un procès-verbal par courrier existe, mais alors, *"il faut être extrêmement prudent et éviter que le nom des personnes aidées par le CPAS ne figure dans le procès-verbal, ceci afin d'éviter que le secret ne soit violé en cas de perte de la correspondance"*⁴.

Pour les séances du conseil (ou autre organe), on peut mettre en évidence également une "bonne pratique" de certains CPAS. Afin d'éviter de distribuer des documents papiers, le secrétaire projette un powerpoint reprenant les dossiers qui doivent être traités. Cela permet à tous les présents de voir le même document au même moment et sous la même forme. Cela permet la discussion et cela évite les copies (lourdes et peu écologiques) et cela évite surtout le risque d'égarer des documents confidentiels.

Nous pensons que ces "bonnes pratiques" sont à valoriser.

21. Le site web

- seuls 21 % des CPAS ont un site propre;
- 77 % passent par la commune où leur page, dans 62 % des cas, n'est pas alimentée avec régularité;
- pour alimenter leur site, le CPAS, dans 36 % des cas, passe par un prestataire extérieur. On peut s'en étonner car lorsqu'un site est mis en place, l'alimentation est relativement facile et demande peu de compétences. Il y a dès lors là un coût inutile.

On peut dire que la visibilité des CPAS sur la toile est relativement peu présente. Et on peut le regretter. D'autant que les CPAS ont une série de services à faire valoir et que l'on sent dans les différentes enquêtes que les CPAS qui ont des services de qualité et une offre de politique sociale importante souffrent, malgré tout, d'un manque de visibilité et de reconnaissance. Il nous semble que 21 % des CPAS avec un site internet qui leur est propre c'est un chiffre vraiment faible. Il y a donc un effort à fournir sur ce point et cela pourrait être un axe à ajouter aux thèmes abordés dans le point suivant (voir point 22 ci-après).

Rappelons, pour argumenter, que l'art. 60bis de la loi organique oblige les CPAS à prendre toutes les mesures afin d'informer le public sur les différentes formes d'aides possibles. L'utilisation d'un site internet peut parfaitement être un élément de cette politique de publicité. En tout cas, c'est un élément important qu'il faudra valoriser davantage.

22. Les thèmes que les CPAS voudraient voir abordés comme formation (par le SPP-IS ou le Service formation de la Fédération)

- la BCSS
 - on peut le comprendre car c'est très complexe et peu de CPAS ont une maîtrise dans la matière. Nous cherchons à informer le plus régulièrement les CPAS, tout comme le SPP-IS le fait. Toutefois, il semble qu'il faille davantage encore informer sur le sujet;

⁴ Ernotte Ch., Thomaes-Lodefier M.-Cl., *Fonctionnement du CPAS*, 2007, p. 102.

- la sécurité informatique
 - il y a une obligation légale que les CPAS veulent assumer. Toutefois, les CPAS constatent qu'ils n'en ont pas toujours les moyens. Etre informé davantage est une préoccupation pour eux;
- les logiciels libres
 - un certain nombre voudraient changer et davantage aller vers les logiciels libres mais si le désir est présent, ils ne savent pas bien comment procéder ni les limites de ces logiciels;
- élaborer une stratégie informatique
 - il y a dans les CPAS, pour les logiciels, un triptyque de base: logiciel social, logiciel du personnel et logiciel comptable, et il y a en plus une série de logiciels satellites. Il y a donc beaucoup d'éléments disparates que les CPAS voudraient pouvoir mettre en cohérence;
- les marchés publics pour les projets informatiques
 - c'est très complexe et les CPAS souhaitent obtenir des façons de faire et une compréhension des techniques;
- Primaweb
 - ceci vaut tant pour le Primaweb que le Primaweb+. Certains en entendent parler sans avoir une idée précise de ce qu'est l'outil. Ils estiment qu'une bonne information permettrait probablement un plus grand intéressement⁵;
- les bases d'un réseau informatique.

Les informations, dans le domaine informatique, sont importantes autant que les formations qu'il pourrait y avoir dans le domaine. Et dans ces matières techniques et complexes, les CPAS ont besoin de clarté.

23. Divers commentaires des CPAS

Dans la dernière question du formulaire, les CPAS étaient invités à nous faire part des commentaires possibles.

Reprenons de manière synthétique les commentaires:

- les CPAS regrettent le manque de financement par le Fédéral. D'autant que celui-ci impose des gestions informatiques qu'il laisse financer par les CPAS eux-mêmes.
- On rejoint ici la remarque émise par les CPAS concernant le Primaweb+. Il y a une obligation imposée aux CPAS, ceux-ci estiment dès lors qu'un financement doit leur être octroyé pour ce faire;
- idem, l'e-gouvernement passe pour nécessaire mais malheureusement il ne fait pas l'objet d'un financement;
- les CPAS restent inquiets sur le devenir d'Adéhis;
- les CPAS estiment que cette enquête est la bienvenue et mérite une visibilité pour rendre compte des besoins des CPAS;
- les CPAS aimeraient que les documents d'enquête FSAS soient réécrits pour être "conviviaux";
- la dépendance vis-à-vis des fournisseurs est considérée comme anormale. Un appel insistant est donc lancé aux différents niveaux de pouvoir pour réfléchir à ce point très problématique;

⁵ Le questionnaire a été rempli par les CPAS avant que le SPP-IS ne fasse d'information globale sur ce thème.

- l'informatique dans les plus petits CPAS est "mangeur de temps" car ils n'ont pas d'informaticiens et, au moindre problème, ils sont "coincés";
- certains CPAS aimeraient voir l'Union des Villes et Communes de Wallonie devenir fournisseur informatique. Cela n'est pas possible, mais cela montre à quel point ils ressentent négativement leur dépendance envers les firmes. C'est un message à entendre.
- Par contre, nous pouvons rappeler qu'il existe au sein de l'UVCW une logique de mutualisation des compétences des pouvoirs locaux qu'il peut être intéressant de valoriser pour créer, ensemble, des outils informatiques performants.

Il est bon également que les CPAS puissent avoir une bonne idée de la représentation de la Fédération des CPAS au sujet de la BCSS. Aussi, reprenons, ci-après, les suivis effectués par la Fédération des CPAS.

La Commission BCSS

Le Président	Alain GRAINDORGE	CPAS de Liège
Les membres	Joël BEQUET Stéphanie GOFFIN Raoul GORJON Damien JACOT Jean-Marie MATHIEU Laurence PIRLOT Laurence SCHILLINGS	CPAS de Charleroi CPAS de Braine-l'Alleud CPAS de Namur CPAS de Rendeux CPAS d'Andenne CPAS de Huy CPAS de Verviers
Secrétariat	Ricardo CHERENTI	Fédération des CPAS

Les représentations

- Comité de suivi général: ce comité de suivi général se réunit une fois par mois et traite l'ensemble des matières BCSS en général
- groupe de travail "Carte médicale": ce groupe est spécifique à l'utilisation de la carte médicale et se réunit régulièrement en fonction des avancements du dossier
- groupe de travail "Etrangers": ce groupe est spécifique à la matière des étrangers et se réunit régulièrement en fonction des besoins
- groupe "Médiation des dettes": ce groupe est spécifique à la médiation des dettes et se réunit régulièrement en fonction des besoins exprimés
- groupe de travail "Plateforme BCSS": cette plateforme vise à trouver des méthodes relatives à la simplification administrative. Les pouvoirs régionaux sont intégrés à cette réflexion globale en fonction des points abordés
- groupe de travail "Primaweb": deux principes animent ce groupe spécifique:
 - les "petits" CPAS ont la possibilité de remplir leur mission légale "flux BCSS" en utilisant le logiciel gratuit mis à disposition par le SPP-IS. Ce groupe fonctionne comme un "groupe d'utilisateurs" qui évalue ce qui fonctionne ou non et ce qui peut être amélioré et comment
 - depuis 2009, une autre réflexion d'envergure se fait au niveau de l'ensemble des CPAS belges, à savoir l'idée d'améliorer les performances du Primaweb afin de pouvoir être utilisé par l'ensemble des CPAS. Pour l'occasion, ce projet a pris l'appellation de "Primaweb +"
- groupe de travail "FSE": le projet FSE du Fédéral est coordonné par le SPP-IS. Celui-ci a choisi de n'utiliser que les flux Primaweb pour les éléments FSE. Il s'agit dès lors d'avoir une information optimale sur les modes d'utilisation de l'outil

CONCLUSION

On le voit, l'informatique tend à prendre de plus en plus d'importance dans les CPAS et cela ne se fait pas sans poser problème. En effet, la technicité de l'outil informatique est trop souvent sous-estimée et on a dès lors des CPAS progressant à différentes vitesses informatiques: lentement pour les sous-équipés (autant en outil informatique qu'en personnel capable d'intervenir en cas de problème technique), rapidement pour les CPAS dotés d'un bon matériel et d'informaticiens.

Quoi qu'il en soit, l'informatique est devenue quasi "naturelle" dans notre paysage social. Elle est vécue soit comme une contrainte (de plus en plus rare), soit comme une aide précieuse. Dans les deux cas, elle est devenue incontournable. Cela nécessite une prise en charge réfléchie par des personnes qui ont la compétence d'analyser les besoins et les possibilités du CPAS et créer une politique harmonieuse.

Depuis plusieurs années, la Fédération des CPAS suit le dossier et est présente (par représentation) à chacun des groupes de travail que nous avons évoqués plus haut. Nous avons en outre une Commission BCSS, devenue Commission BCSS-informatique et qui pose un regard global sur la politique informatique des CPAS.

L'enquête que nous avons ici analysée est un outil de travail qui nous permet d'avoir une idée plus fine des besoins des CPAS, des manques aussi et de leurs suggestions.

Ceci fera dès lors l'objet d'un point à l'ordre du jour de notre Commission BCSS-informatique et du Comité directeur. En outre, le document sera diffusé à l'ensemble des CPAS, les différents niveaux de pouvoir et à nos collègues des deux autres régions afin de créer une réflexion large sur les besoins des CPAS, besoins matériels, humains et financiers (ce dernier point pouvant combler les deux autres). Les CPAS veulent un travail optimal en lien avec leurs objectifs sociaux et humains de base. Cela doit se faire en ayant un outil informatique performant à leur service. Et cela passe par une prise en compte de leurs besoins.