



MEMORANDUM REGIONAL ET COMMUNAUTAIRE

DES CENTRES PUBLICS D'ACTION SOCIALE

2009

MEMORANDUM REGIONAL ET COMMUNAUTAIRE

DES CPAS 2009

PLAN

AU NIVEAU RÉGIONAL

	<i>page</i>
<i>1. FINANCEMENT DES CPAS</i>	6
<i>2. FONCTIONNEMENT DU CPAS</i>	7
<i>3. LES TUTELLES LOCALES ET RÉGIONALES</i>	13
A. La tutelle locale	
B. La tutelle régionale	
<i>4. PERSONNEL DU CPAS</i>	16
A. Formation	
B. Représentation des employeurs	
C. Professionnalisation des acteurs	
D. Grades légaux	
<i>5. INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE</i>	19
<i>6. ENERGIE</i>	21
A. La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité	
B. Les commissions locales pour l'énergie	
C. Les compteurs à budget	
D. Le tarif social en électricité	
E. Guidance sociale énergétique	
F. Fonds social mazout	
G. Fonds social de l'eau	
<i>7. SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES ET AUX FAMILLES</i>	26
A. Services à domicile	
B. Services résidentiels	
<i>8. LOGEMENT: OUTIL D'INCLUSION SOCIALE</i>	31
<i>9. MÉDIATION DE DETTES</i>	33
<i>10. INFORMATISATION DES CPAS</i>	34

AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE

<i>1. AIDE A LA JEUNESSE - CPAS ET SAJ - TUTELLE DES MINEURS</i>	35
<i>2. ENSEIGNEMENT: PENURIE D'INFIRMIERES</i>	35
LES CPAS ET D'EVENTUELLES REFORMES INSTITUTIONNELLES	36

MEMORANDUM REGIONAL ET COMMUNAUTAIRE

DES CPAS 2009

La Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie est l'organe représentatif des CPAS.

Notre association représente et défend les intérêts de l'ensemble des CPAS de Wallonie et de la Communauté germanophone auprès des différentes instances politiques du pays et notamment des gouvernements fédéral, communautaires et régional.

A la veille d'une nouvelle législature régionale et communautaire, il nous paraît important d'adresser aux nouveaux responsables les revendications de notre secteur.

Ce mémorandum, nous le voulons également comme une contribution des CPAS au dialogue permanent entre les plus démunis, les associations, les autorités politiques et les services sociaux publics dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

PREAMBULE

Les centres publics d'action sociale ont une mission essentielle à jouer dans la lutte contre la pauvreté.

L'augmentation des phénomènes d'exclusion sociale place les CPAS au cœur des politiques sociales locales.

Pour mener à bien les missions de plus en plus multiples, il nous paraît essentiel de respecter scrupuleusement les ***règles de principes*** suivantes et ce, quel que soit le niveau de pouvoir qui sollicite le CPAS.

- 1- Aucune mission nouvelle ou complémentaire ne peut s'envisager sans un financement nouveau et idoine (en ce compris l'aspect de formation du personnel).
- 2- Aucun transfert de tâche n'est acceptable si celui-ci ne connaît pas une relation immédiate avec la mission générale des CPAS qui est d'assurer la dignité humaine.
- 3- Aucune disposition ne peut être prise sans concertation préalable avec les représentants des CPAS. Pour une collaboration en amont et en aval des décisions, tout niveau de pouvoir doit bénéficier de l'expertise des acteurs de terrain et ainsi prendre des décisions éclairées et prévenir les difficultés de mise en œuvre.
- 4- Tout changement législatif ou réglementaire doit être élaboré dans un souci de simplification administrative, tant au niveau de l'octroi de subsides qu'en ce qui concerne le contrôle de l'utilisation de ceux-ci. Par des mécanismes simples, les compétences et attributions de chacun sont respectées tout en allégeant la charge administrative de tous.

De plus, le CPAS est attaché à certains principes fondamentaux car il occupe dans l'espace communal une place un peu à part.

Même si le personnel du CPAS bénéficie des mêmes statuts administratif et pécuniaire que le personnel de la commune, le CPAS est un véritable service communal auquel, en raison de la spécificité de ses missions légales, une autonomie juridique et fonctionnelle est octroyée.

Il doit assurer à toute personne une aide palliative, curative mais aussi préventive pour permettre à chacun de vivre conformément à la dignité humaine.

Cette autonomie de décision est indispensable à l'action menée par les CPAS; elle doit être maintenue et renforcée.

Si l'on veut continuer à améliorer les liens entre le CPAS et la commune, il faut utiliser à bon escient les mécanismes institutionnels existants.

Proche des gens, des citoyens les plus démunis, le CPAS se doit d'être ouvert sur l'extérieur tout en préservant une confidentialité stricte de ses débats.

C'est la raison pour laquelle le huis clos et la confidentialité des débats sont et doivent rester garantis au conseil de l'action sociale. Par ailleurs, cette règle devrait s'appliquer dans les

institutions publiques à toute réunion à caractère social (comité d'attribution des logements sociaux, par exemple).

Cette mesure permet d'éviter toute surenchère publique en une matière au sujet de laquelle il est possible de parvenir à une grande convergence de points de vue.

Cela ne doit toutefois pas empêcher le CPAS de donner à son action le plus grand rayonnement possible.

Le CPAS doit veiller à informer le plus largement possible la population sur ses services.

Le conseil communal doit rester un lieu de discussions publiques sur l'action menée par le CPAS.

Le huis clos des réunions doit être préservé, ceci n'empêchant nullement le CPAS de s'ouvrir vers l'extérieur.

AU NIVEAU REGIONAL

1. FINANCEMENT DES CPAS

Suite au décret du 15 juillet 2008 modifiant le Code de la démocratie locale et de la décentralisation, les règles du financement général des communes wallonnes ont été modifiées.

Ce décret vise à réformer le financement des communes et du F.S.A.S.

Ainsi, il est institué, à partir de 2009, à charge du budget des recettes et dépenses de la Région une dotation générale annuelle dénommée 'Fonds spécial de l'Aide sociale' et destinée à financer les CPAS de la Région. Ce Fonds est fixé annuellement à un montant au moins égal à celui de l'année précédente, adapté du pourcentage d'évolution, lequel sera -suite à notre action- majoré d'1 % à partir de 2010.

La baisse du pouvoir d'achat pour le public fréquentant les CPAS joue un rôle très important, comme le démontre notre récente étude sur "le panier de la ménagère... pauvre!"¹

Le public des CPAS s'élargit non seulement aux allocataires sociaux mais aussi à certains travailleurs dont les revenus ne permettent plus de "joindre les deux bouts". Le coût de l'énergie (mazout, gaz et électricité) devient totalement impayable pour de très nombreux citoyens. Même si l'Etat fédéral a pris quelques mesures, il n'en reste pas moins qu'elles sont et seront insuffisantes et donc que les CPAS devront intervenir sur fonds propres dans de nombreux cas.

Ce qui, au vu de la crise financière, économique et sociale que nous connaissons, aura sans soutien de la Région wallonne des conséquences dramatiques sur les finances locales.

Tel qu'en atteste le tableau suivant, les besoins sociaux croissent, le nombre de travailleurs sociaux au sein des CPAS augmente, alors que le Fonds spécial de l'aide sociale stagne.

F.S.A.S. en euros (hors coordination sociale)			
Année	Montant total ²	Nombre travailleurs sociaux (hors APE) ³	Subsides/ travailleur social
1995	6.586.972 euros	552	11.932 euros
2000	7.075.612 euros	776	9.118 euros
2003	7.597.352 euros	993	7.650 euros
2004	7.887.623 euros	1.158	6.811 euros
2006	8.300.164 euros	1.251	6.631 euros

Rien qu'entre 1995 et 2006, le F.S.A.S. a augmenté de 26 %, le nombre de travailleurs sociaux de 126 % alors que le subside par travailleur social a, lui, **diminué de près de 50 % passant** de 11.932 euros par agent à **6.631 euros**.

¹ Disponible: http://www.uvcw.be/no_index/cpas/panier-etude-quantitative.pdf.

² Ne concerne que la partie du financement relative aux travailleurs sociaux.

³ Hors Liège et Charleroi.

Il ne faudrait pas que l'amélioration des relations entre CPAS et commune voulue par le législateur via le décret du 8 décembre 2005 (et apparemment réussie) soit mise en péril à cause d'une détérioration des finances des CPAS.

Il ne faudrait pas que l'amélioration du financement du Fonds des communes soit mise en péril à cause d'un non-refinancement du F.S.A.S.

Fin 2008, le Gouvernement a (partiellement) entendu la revendication des CPAS d'une majoration du F.S.A.S. Une enveloppe supplémentaire de 5 millions d'euros a été intégrée dans le Fonds dès 2009.

Cet effort de la Région wallonne reste insuffisant par rapport aux besoins et aux revendications des CPAS. Leur demande de majoration du Fonds portait sur 20 millions d'euros.

Ce que la Communauté germanophone a bien compris puisque pour ces CPAS, le Fonds spécial sera doublé à partir de 2009 avec des critères de répartition dynamiques et facilement gérables.

Outre la majoration de 1 % à partir de 2010 et de 5 millions d'euros, les CPAS réclament une dotation complémentaire du Fonds spécial de l'aide sociale pour porter au strict minimum l'intervention régionale en faveur des CPAS:

- *par travailleur social statutaire à minimum 18.000 euros;*
- *et par contractuel à 15.600 euros.*

2. FONCTIONNEMENT DU CPAS

La réforme de la loi organique en décembre 2005 a apporté de nombreux changements. De fait, après évaluation, elle est globalement positive⁴. Néanmoins un certain nombre de points méritent une attention particulière, voire des changements notamment vu quelques problèmes de cohérence entre la loi organique des CPAS et le Code de la démocratie locale et de la décentralisation.

La suppression des *suppléants* s'est faite au profit d'une désignation factuelle. Cependant, il est regrettable que les candidats membres du conseil de l'action sociale ne doivent pas être énoncés dès le départ, à savoir lors du dépôt des candidatures aux élections communales.

La légitimité des conseillers de l'action sociale pourrait être améliorée par le dépôt en même temps des listes des conseillers de l'action sociale et des conseillers communaux.

Cette proposition permettrait notamment d'offrir plus de légitimité aux conseillers des CPAS, d'engager les différents partis à se montrer plus sensibles quant aux motivations sociales de leurs candidats pour le conseil de l'action sociale, d'offrir plus de transparence pour l'électeur, d'augmenter la solidarité entre la commune et le CPAS et enfin de connaître dès le départ les candidats pour le conseil de l'action sociale.

Il est de saine démocratie d'instaurer un dispositif de *motion de méfiance* car nous estimions comme un non-sens, par exemple, le fait de dessaisir un mandataire de ses matières tout en lui laissant son titre et sa rémunération.

⁴ Voir *CPAS Plus*, 12/2007.

Cependant, il est *inacceptable* que le conseil communal puisse adopter seul une motion à l'encontre du président du CPAS. Cette possibilité doit rester dans le giron du conseil de l'action sociale; le seul capable d'apprécier la qualité du travail fourni par son représentant et de pouvoir, si nécessaire, présenter une motion de méfiance constructive.

L'intervention du conseil de l'action sociale dans une motion de méfiance constructive qui concerne directement ou indirectement le président du CPAS doit impérativement être prévue.

De manière générale, notre Fédération demande que:

- *le dépôt de la liste des candidats du conseil de l'action sociale soit effectué au même moment que celui de la liste des candidats conseillers communaux;*
- *le conseil de l'action sociale soit sollicité pour avis formel préalablement au dépôt d'une motion de méfiance constructive concernant directement ou pas le président du CPAS.*

Selon l'article 89 de la loi organique, le président du CPAS doit présenter le compte au conseil communal. Or, l'article 1122-19 du CDLD, interdit d'assister à l'examen des comptes des administrations publiques subordonnées à la commune et dont il serait membre.

Pour concilier l'interdiction d'assister et l'obligation de présenter le compte, une dérogation à cette incompatibilité devrait être intégrée dans le Code de la démocratie locale pour cette séance.

Dans l'exposé des motifs du décret du 8 décembre 2005, il est précisé que, "*des règles particulières sont prévues en cas d'absence ou d'empêchement temporaire du président. Celui-ci est alors remplacé soit par un membre qu'il a désigné, soit par un membre désigné par le conseil, soit encore, au cas où personne n'aurait pris la moindre initiative, par le conseiller ayant la plus grande ancienneté en tant que conseiller de l'action sociale*"⁵. Le texte par contre, en son article 22, par. 3 ne reprend pas ces hypothèses. En effet, seul l'empêchement est visé avec précision. Or, il s'agit pourtant des cas les plus classiques de remplacement.

Nous demandons d'adapter la loi organique quant à certaines incompatibilités et règles de fonctionnement.

Suite à une large enquête réalisée au sein des CPAS, nous pouvons relever un certain nombre de points qui, dans la loi, méritent modification ou adaptation:

- Concernant le mode de *répartition des sièges* du conseil de l'action sociale, même si globalement très peu de problème se sont posés, le législateur devra adapter sa législation, vu l'arrêt du Conseil d'Etat du 30 mars 2007⁶ (obligation de tenir compte des résultats électoraux détaillés).
- Concernant la *mixité des genres* au sein des organes du CPAS, la réforme a manifestement atteint ses objectifs (puisque l'on est pratiquement à la parité). Rappelons néanmoins que la Constitution n'impose pas cette mixité pour le comité spécial. Pour ce comité, cette règle devrait être abolie car elle peut provoquer un choix de membre basé sur le genre et non sur la compétence! Ce qui peut être contre-productif dans certains cas.
Enfin, il faut pouvoir mettre un terme à un moment au processus de désignation "au finish" (art. 27, par. 6, al. 3 L.O.) lorsque la mixité n'est pas atteinte.

⁵ Doc. 205, 2004-2005, n°1, p. 9.

⁶ C.E., 30.3.2007, n° 169.631, CPAS Wavre.

- A propos de la limite du *tiers maximum de conseillers* de l'action sociale qui peuvent être en même temps conseillers communaux, cette règle s'applique liste par liste (et non plus globalement). Dès lors, s'il y a beaucoup de "petites" listes, on pourrait largement dépasser la limite du 1/3. De plus, la loi organique n'est pas suffisamment claire pour respecter ce principe lors du remplacement d'un conseiller.
- La réforme de la loi organique a supprimé la *désignation de suppléant* pour chaque conseiller par l'organisation d'une procédure de désignation ponctuelle par le groupe politique. Si ce changement est largement apprécié par les CPAS, il faudrait néanmoins clarifier dans quel cas la tutelle du Gouverneur s'exerce lors de l'élection d'un nouveau membre du conseil de l'action sociale. En effet, la question reste juridiquement controversée.

Dans un souci de simplification administrative notamment, notre Fédération plaide dès lors pour que la vérification des conditions d'éligibilité et les incompatibilités s'opère au moment du dépôt de la candidature du remplaçant et que cette vérification soit effectuée par le secrétaire communal. Ceci ne portant nullement atteinte à la tutelle générale sur le CPAS et donc à la possible annulation de cette élection, le cas échéant, si les conditions n'étaient pas réunies. Cette formule permettrait un remplacement très rapide dans l'intérêt du fonctionnement optimal du CPAS et du service rendu aux citoyens.

- Le président du conseil de l'action sociale est dorénavant désigné au travers du pacte de majorité (et non plus par ses pairs). Ceci est considéré comme une avancée par 62 % des CPAS.
- Est très largement apprécié également le fait que le président participe dorénavant avec voix délibérative aux réunions du collège communal.
- Néanmoins, lorsqu'on examine les moyennes du temps nécessaire aux différentes fonctions exercées par les présidents de CPAS (mandat de président, réunions au collège et au conseil communal, fonctions scabinales) en fonction de la taille du CPAS, on constate que:
 - pour les CPAS de moins de 15.000 habitants, la charge de travail correspond à un ¾ ETP;
 - pour les CPAS de 15.000 à 50.000 hab., la charge de travail correspond à un 4/5 ETP;
 - pour les CPAS de 50.000 à 150.000 hab., la charge de travail correspond à un 1 ETP;
 - pour les CPAS de + de 150.000, la charge de travail correspond à un 1,5 ETP.

La charge énorme de travail est une réelle difficulté dénoncée par les présidents de CPAS, toutes catégories confondues.

Si l'on veut des présidents qui s'investissent et qui contrôlent, un problème se pose car:

- d'une part, dans les petites communes, souvent ils doivent garder une activité salariale pour maintenir un niveau de salaire suffisant;
- et d'autre part, dans les grandes communes, la charge de travail est très importante.

Le nombre de dossiers gérés par les CPAS a plus que doublé depuis quelques années, du personnel a été engagé (même si cela reste insuffisant) et le nombre de conseillers est inchangé. Ce qui, évidemment, alourdit la charge de travail des uns et des autres.

Cette question de charge de travail devra aussi être analysée plus en détails notamment vu la règle contenue dans l'article 1123-9 CDLD qui vise à supprimer un échevin à partir de 2012. Ce changement ne peut en aucun cas signifier que systématiquement, ce serait le président du CPAS qui devrait pallier cet échevin en moins.

D'autant plus que le régime des congés politiques ne permet pas, de l'avis des CPAS, d'exercer pleinement le mandat.

Nous demandons donc d'adapter la loi organique des CPAS pour:

- *le mode de **répartition des sièges** du conseil de l'action sociale en fonction de la jurisprudence du Conseil d'Etat;*
- *la **mixité des genres** au sein des organes du CPAS: supprimer l'application de cette règle pour les comités spéciaux;*
- *mettre un terme à un moment au processus de désignation "au finish" lorsque la mixité n'est pas atteinte;*
- *clarifier la règle du **tiers maximum de conseillers** de l'action sociale qui peuvent être en même temps conseillers communaux;*
- *clarifier dans quel cas la tutelle du Gouverneur s'exerce lors de l'élection d'un nouveau membre du conseil de l'action sociale et permettre -pour accélérer le remplacement- que cette tutelle s'exerce a posteriori moyennant un contrôle a priori par le secrétaire communal;*
- *vu la charge de travail très importante des présidents de CPAS: améliorer les congés politiques (compétence fédérale) et veiller à ce que la règle qui vise à réduire d'une unité le collège communal en 2012 n'alourdisse pas in fine la charge des présidents de CPAS.*

Il importe de veiller à la cohérence entre CPAS et commune lorsqu'un nouveau pacte de majorité est adopté pour éviter des asymétries entre les deux institutions et donc de permettre aux CPAS de procéder à de nouvelles désignations.

En effet, l'adoption d'un nouveau pacte de majorité au niveau communal, hormis l'éventuel changement de président du conseil de l'action sociale, est sans effet au niveau du CPAS et plus particulièrement sur des désignations de vice-présidents pour le bureau permanent ou un comité spécial, tel que prévu à l'article 27, par. 4 de la loi organique.

Or, il se pourrait que les équilibres politiques aient été modifiés au niveau communal. Dès lors, on assisterait à une possible asymétrie entre la commune et le CPAS. Ce n'est certes pas la volonté de la réforme du 8 décembre 2005 dès lors qu'elle insistait sur le renforcement des rapports entre les deux institutions.

Aujourd'hui, rien dans la loi organique des CPAS ne permet de revoir ces désignations notamment sauf si les personnes désignées présentent volontairement leur démission.

Il nous semble donc nécessaire d'adapter la loi organique des CPAS de manière à permettre aux CPAS de revoir, le cas échéant, ces désignations ainsi que celles de représentation du CPAS dans divers organismes lors de toute modification du pacte de majorité, ou adoption d'un nouveau pacte, et/ou de nouvelles élections communales.

La loi organique précise qu' "*une concertation a lieu au moins tous les trois mois entre une délégation du conseil de l'action sociale et une délégation du conseil communal.*"

Le décret du 8 décembre 2005 modifiant la loi organique des CPAS a voulu renforcer les rapports entre le CPAS et la commune au moyen de divers outils:

- désignation du président du conseil de l'action sociale au travers du pacte de majorité;
- présence obligatoire avec voix délibérative du président au collège communal;
- possible exercice pour le président de fonctions scabinales;

- réunions obligatoires (rapport sur les économies d'échelle) et facultatives entre le conseil communal et le conseil de l'action sociale;
- maintien de la présence possible du bourgmestre aux réunions du conseil de l'action sociale;
- ...

Dès lors, notre Fédération estime que maintenir l'obligation de se réunir tous les trois mois est devenu superflu dans la mesure où la réforme a amélioré les relations entre la commune et le CPAS et que cette fréquence prédéfinie ne correspond en rien aux besoins des pouvoirs locaux.

Ceci évidemment sans porter atteinte au caractère obligatoire des réunions de concertation pour certaines décisions tant du CPAS que de la commune et tout en rappelant que des réunions peuvent se tenir de manière volontaire à tout moment.

Nous demandons de supprimer le caractère trimestriel obligatoire du comité de concertation.

On constate qu'en ce qui concerne les associations visées par le Chapitre XII de la loi organique, suivant l'article 124 de celle-ci, les CPAS ne peuvent être représentés dans les organes de l'association que par des membres du conseil de l'action sociale. Or, si le CPAS participe à une asbl, il doit être représenté par des membres du conseil de l'action sociale, par le secrétaire ou par des agents qualifiés du centre.

Il nous semble qu'une modification de la loi pour les "Chapitres XII" devrait être mise en œuvre afin de permettre une représentation du CPAS qui garantisse d'une part, une présence en majorité de mandataires et d'autre part, en partie par des membres du personnel (secrétaire, receveur, agents qualifiés tels que des travailleurs sociaux).

De cette manière, on pourrait -sur décision du conseil de l'action sociale- enrichir la représentation du CPAS par des personnes qui ont une expérience et une connaissance professionnelles utiles à la gestion de cette association Chapitre XII; sans pour cela porter atteinte à notre principe démocratique qui veut qu'un mandataire doit et reste le porte-parole des citoyens.

D'une manière plus générale, de plus en plus de CPAS sont appelés à travailler ensemble, à développer des synergies pour être plus efficaces et, parfois, à moindre coût. Cependant, la constitution d'un "Chapitre XII", ses règles de fonctionnement, sa lourdeur sont de véritables freins à l'utilisation de l'outil. De plus, si le CPAS travaille par association de fait et/ou convention "article 61" un certain nombre de subsides ne peuvent être obtenus. Il importe pour les CPAS de pouvoir agir en souplesse, en efficacité et en rapidité.

Nous demandons que la représentation du CPAS dans un Chapitre XII soit améliorée, que ses règles constitutives et de fonctionnement soit simplifiées.

Enfin, en ce qui concerne les travaux subsidiés, les textes régissant cette matière⁷ ne prévoient l'octroi, par la Région, de subventions pour la construction, la transformation et la réhabilitation de bâtiments destinés aux locaux administratifs de CPAS que pour autant que la demande soit formulée par la commune disposant d'un droit réel sur le bien en question.

Sans accès direct pour les CPAS, cela nous semble discriminatoire et incohérent par rapport aux objectifs fondamentaux des différentes réformes. Il est évident que par souci de synergie, ces

⁷ Art. L 3341.3, 6° du CDLD.

dossiers d'investissements introduits par les CPAS devront évidemment inclure une délibération du collège communal marquant son accord sur ce programme.

Il nous paraît indispensable de permettre aux CPAS d'intégrer ce dispositif de financement. Au-delà de la simplification administrative que cela engendrerait, c'est le citoyen le plus démuné qui en sera le premier bénéficiaire par l'amélioration des locaux et de l'accueil dans les CPAS.

Nous demandons que les CPAS puissent avoir un accès direct aux subsides de la Région wallonne pour investissements.

En matière de synergie, le CPAS est le bras social institutionnel local. Le législateur wallon a compris tout l'intérêt d'un rapprochement intrinsèque de la commune avec son para local le plus important lors de la réforme de la loi organique des CPAS et du CDLD en 2006.

Outre les textes, les synergies entre le CPAS et la commune sont plus que jamais à mettre à l'ordre du jour dans le contexte actuel. Il s'agit de faire la chasse aux doubles emplois et chevauchements d'activités entre CPAS et commune.

Ainsi, une gestion en commun 'Commune/CPAS' permettrait d'atteindre une taille critique plus importante en termes d'emprunt (meilleur financement), de gestion de trésorerie (meilleur rendement des placements en trésorerie) comme en termes d'économies d'échelles.

L'autonomie du CPAS dans ses missions spécifiques n'empêche nullement un rapprochement effectif, une plus grande répartition des tâches de certains services (receveur local commune/CPAS, personnel ou travaux, informatique, de la téléphonie, de la gestion des bâtiments et du matériel, des assurances, ...).

Actuellement, la Région encourage les synergies communes-CPAS. C'est une dynamique positive entre deux partenaires naturels. Toutefois les tâches à effectuer (aide sociale, soins), les qualifications qu'elles requièrent (travailleur social, infirmier, soignant, aide familiale), les infrastructures (bureau d'un travailleur social vs guichet administratif, logiciel aide sociale vs informatique état civil, salle de sport vs maison de repos, ...) sont différentes. C'est une limite dans cette dynamique.

Par contre, des collaborations plus ou moins poussées entre CPAS impliquent des opérateurs ayant un *métier de base identique* ("les missions légales") et pouvant se regrouper sur des spécialisations, des *niches* ("les missions facultatives"). C'est un gisement d'efficacité trop peu exploité.

Une forme possible de collaboration entre CPAS est l'Association Chapitre XII. Elle est cependant activée de façon tempérée.

La Région soutiendra la démarche. La Fédération des CPAS et les représentants des communes sont à son service pour suivre les autorités locales pilotes et mutualiser, pour l'ensemble des Pouvoirs locaux, les recommandations et bonnes pratiques qui sortiront de l'opération.

Nous demandons:

- que la Région appuie les synergies inter-CPAS ainsi que les synergies communes- CPAS;*
- qu'une réflexion soit menée pour voir dans quelle mesure l'outil de l'Association Chapitre XII peut être amélioré.*

3. LES TUTELLES LOCALES ET RÉGIONALES

A. La tutelle locale

Nous tenons à insister sur *la simplification administrative* qui doit prévaloir dans toutes les modifications des dispositions légales et réglementaires.

Ainsi, on pourrait avancer en ce sens dans le cadre d'une modification de l'article 111 de la loi organique qui impose aux CPAS de transmettre copie de TOUTE décision du CPAS (sauf les aides individuelles) au collège communal. Ce travail lourd administrativement représente une charge importante pour les deux institutions locales alors que la plupart de ces décisions sont sans intérêt pour le collège.

Au-delà de cette simplification administrative, il ne faut pas perdre de vue que les très nombreux contrôles et mécanismes de tutelle qui s'exercent sur les CPAS subsisteront même en adoptant cette modification de l'article 111, par 1^{er}.

Nous pensons notamment à:

- le possible "droit de veto" du bourgmestre contenu à l'article 33bis de la loi organique;
- la tutelle de suspension du collège communal conformément à l'article 111, par. 2;
- l'obligation de transmettre une liste précise d'un nombre important de décisions au Gouverneur de Province⁸ telles que:
 - o constitution du bureau permanent, d'un comité spécial;
 - o les délégations d'attributions;
 - o le règlement d'ordre intérieur du comité de concertation;
 - o toute mesure à portée générale;
 - o les conventions prises dans le cadre de l'article 61;
 - o la participation à une asbl;
 - o la création ou l'extension d'un établissement ou d'un service;
 - o l'octroi des jetons de présence;
 - o les modes de passation des marchés publics excédant certains montants;
 - o les dons et legs;
 - o les acquisitions ou aliénations immobilières;
 - o les baux conclus par le CPAS;
 - o les décisions individuelles relatives aux traitements des membres du personnel;
 - o des mesures disciplinaires;
 - o les budgets et comptes;
 - o etc.
- la tutelle de suspension du Gouvernement ou du Gouverneur conformément à l'article 112;
- la concertation obligatoire commune /CPAS conformément à l'article 26;
- la concertation ponctuelle obligatoire commune/ CPAS conformément à l'article 26bis tant de la part de la commune que du CPAS en fonction des décisions à prendre;
- la surveillance et le contrôle du CPAS par les services d'inspection du Gouvernement conformément à l'article 108; qui de fait se rendent continuellement dans les CPAS;
- la surveillance et le contrôle du CPAS par le collège communal conformément à l'article 109;
- les multiples inspections liées à des actions sociales précises telles que notamment:

⁸ Conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 mai 1995 exécutant l'article 111, par 1^{er}

- les contrôles du SPP Intégration sociale en aide sociale et en droit à l'intégration sociale;
- les contrôles en matière de médiation de dettes;
- les multiples contrôles régionaux et fédéraux au niveau des maisons de repos et maisons de repos et de soins;
- les contrôles au niveau des services d'aide aux familles;
- les contrôles alimentaires de l'AFSCA;
- etc.

A notre estime, cette proposition s'inscrit tout à fait dans une logique de simplification administrative indispensable pour tous d'autant plus que, d'une part, aujourd'hui les pouvoirs locaux connaissent une lourdeur de procédures administratives énorme et que d'autre part, les contrôles opérés sur les CPAS même en allégeant le dispositif tel que proposé resteront importants et efficaces.

Nous demandons d'adapter en conséquence par simplification administrative l'article 111 de la loi organique.

B. La tutelle régionale

Les CPAS et notre Fédération entretiennent de bons rapports avec l'administration wallonne. Nous participons régulièrement à des réunions de travail avec ses agents. Certains d'entre eux collaborent régulièrement à nos publications. Nous les invitons souvent à nos travaux (carrefours, colloques, journée d'études) ou nous organisons ensemble ce type d'évènement. A titre d'exemple, notre Fédération a défini des cahiers de charge pour les CPAS qui ont été transmis pour avis à la Région wallonne avant d'être diffusés. Des simplifications administratives ont déjà vu le jour grâce à ce travail commun (paiement des subsides des articles 60 ou acompte sur F.S.A.S.,...). Certains aspects méritent d'être encore améliorés.

En effet, les CPAS sont demandeurs d'une inspection des services du Service Public de Wallonie - moins de contrôle mais surtout de conseil, empreinte de dialogue et d'aide à la gestion. Sans exclure évidemment les sanctions quand elles s'imposent, il importe en effet, vu l'afflux des dispositions réglementaires et décrétales, de dialoguer et d'évaluer la qualité des services offerts aux citoyens par les services agréés et/ou subventionnés par la Région wallonne. Une démarche pragmatique s'impose avant tout⁹ c'est-à-dire sous-tendue par une volonté de dépasser une fiction légaliste par une action pesant véritablement sur la réalité des situations.

Nous plaidons pour une tutelle moderne, efficace. Elle contrôle sans étouffer. Elle conseille judicieusement tout en laissant la subsidiarité s'exprimer.

Dans ce cadre, la modernisation de l'administration wallonne avec notamment la Direction générale opérationnelle 5 pouvoirs locaux, action sociale et santé (DG05) en 2008 est certes une opportunité pour améliorer les procédures et modalités d'échanges avec les CPAS.

A titre d'exemple, au niveau des inspections, le travail de contrôle peut différer sensiblement d'une zone géographique à l'autre, parfois d'un inspecteur à l'autre. Une grande variabilité des tutelles provinciales a déjà été constatée, des disparités entre les anciennes DGPL et DGASS (une même décision acceptée par l'un, refusée par l'autre), ...

⁹ André Gubbels, AWIPH, *Améliorer la qualité des services par le contrôle externe.*

Ces éléments suscitent des difficultés qu'il est possible de réduire.

C'est dans une relation constructive que les CPAS souhaitent de plus en plus s'inscrire dans l'intérêt du service rendu. Pour ce faire, ils demandent qu'une méthodologie harmonisée d'inspection soit élaborée à la Région avec leur collaboration. De même, il nous paraît essentiel d'associer la Fédération des CPAS en amont de l'élaboration de textes normatifs et de leur interprétation via des circulaires. Ce qui ne peut être que profitable à tous et assurer l'unité d'interprétation des dispositions légales.

Il arrive que certaines circulaires soient envoyées aux CPAS et pas à la Fédération des CPAS. De même, les services de la Région wallonne peuvent s'abonner gratuitement à la Newsletter de notre Fédération outre l'abonnement à notre revue *CPAS Plus*. Eu égard à l'évolution technologique, une série d'organismes diffusent leur circulaire aux CPAS par courriel. Cela assure la rapidité de l'information et sa large diffusion, dans un souci de développement durable.

Lorsqu'un dossier est soumis à la tutelle de la Région, il est parfois difficile de pouvoir retrouver l'agent traitant d'autant plus si le dossier relève de différents départements. Cela représente une perte de temps pour tous. A ce propos, certaines administrations ont développé un Front Desk¹⁰ qui a pour objectif d'offrir un service centré sur la satisfaction du client en augmentant l'accessibilité et la qualité. Dans ce cadre, toutes les questions et les réponses sont enregistrées en vue d'optimiser le suivi des questions.

De la Région wallonne, de multiples subventions et subsides peuvent être et sont accordés aux CPAS. Ces subsides dépendent de bases juridiques différentes, de départements régionaux divers et avec des exigences variées quant aux délais et aux modalités d'envoi et de rentrées des pièces justificatives. Outre l'important travail que cela occasionne aux CPAS, les différents services de la Région peinent évidemment à contrôler toutes ces matières. Il est impératif d'uniformiser les données à rentrer et de veiller à élaborer un modèle unique de rapport, couvrant l'année civile (et non plus des délais différenciés en fonction des matières) sans demander de communiquer des données déjà enregistrées par ailleurs. De cette matière, tant les agents des CPAS que ceux de la Région pourront se concentrer sur leur métier principal en se simplifiant la tâche. Au niveau de la procédure des subsides, nous plaçons pour une standardisation: mécanisme identique d'introduction, versement systématique d'avance à concurrence de 90 %, contrôle des dépenses et liquidation du solde avec un mécanisme automatique d'indexation selon le coût de la vie.

Quantité de données relatives sont rentrées par les CPAS à la Région wallonne. Bon nombre ne sont pas traitées ou ne sont pas accessibles. Le projet E-compte doit permettre d'aboutir à une base de données centralisée des données relatives aux budgets et aux comptes des pouvoirs locaux. Celle-ci devra pouvoir être exploitée en partenariat entre la Région wallonne, l'Union des Villes et Communes de Wallonie et la Fédération des CPAS.

Les CPAS manquent de points de référence pour se situer. Une banque de données est un outil précieux d'aide à la décision.

¹⁰ Voir à ce propos le Front desk du SPP intégration sociale.

Il faut donc:

- *améliorer davantage les relations entre les CPAS et la Région wallonne;*
- *harmoniser les règles de tutelle et d'inspection;*
- *veiller à l'envoi à la Fédération des circulaires de la Région;*
- *veiller à profiter des outils modernes de communication et utiliser autant que possible la voie électronique dans les échanges entre les administrations régionales et locales,*
- *dans un premier temps, doubler l'envoi papier par un envoi courriel à ceux qui le souhaitent, voire à terme supprimer l'envoi "papier";*
- *développer un front desk au sein de la Région wallonne pour assurer le suivi des questions avec la désignation d'un agent traitant;*
- *que les données reçues par la Région sur les CPAS soient intégrées dans une base de données en lien avec la banque de données E-compte;*
- *que les données individuelles soient accessibles, moyennant accord des CPAS, à la Fédération afin notamment de mieux défendre les intérêts des CPAS wallons et de promouvoir les synergies entre CPAS;*
- *simplifier les procédures d'introduction et justificatives de subsides.*

4. PERSONNEL DU CPAS

A. Formation

La révision générale des barèmes a mis la formation du personnel au rang de ses priorités pour favoriser la mobilité du personnel.

Pour permettre aux administrations locales de s'adapter aux évolutions de la société et à ses missions nouvelles, il est indispensable de donner au personnel des formations adéquates.

De plus, pour exercer un travail social de qualité, il est indispensable que les travailleurs sociaux puissent suivre une formation continuée, bénéficier de supervisions, d'intervision avec des professionnels du social, ce qui permet de ne pas travailler en vase clos, de prendre du recul par rapport à son travail. Permettre la coordination interne des assistants sociaux et/ou services sociaux spécialisés. De plus, lors d'agression par des personnes aidées (rare mais traumatisante), il est important de pouvoir rapidement encadrer et soutenir le personnel.

La formation est intimement liée aux actions de prévention. Il nous semble nécessaire de renforcer ces préventions par le soutien et l'étude de manière plus approfondie de certaines thématiques (toxicomanie, insertion, troisième âge, ...).

Le vieillissement de la population demande dès aujourd'hui un investissement plus important en matière de formation du personnel vu les nombreux services résidentiels ou pas développés par les CPAS à l'attention des personnes (très) âgées.

La formation de base du personnel est en principe assurée par les différents enseignements (techniques, généraux, écoles supérieures ou universitaires). Afin de permettre une meilleure adéquation entre formation de base et exigences professionnelles sur le terrain, il est essentiel d'améliorer encore les relations entre les milieux d'enseignement et les CPAS où s'exercent de très nombreux métiers.

Le Centre de Formation de la Fédération des CPAS s'est vu garantir une certaine récurrence dans les moyens qui lui sont octroyés par le Gouvernement wallon via une convention pluriannuelle. Nous saluons cet effort.

Il nous paraît indispensable dans ce contexte que la Région wallonne:

- *finance des plans de formations pour le personnel des CPAS sur le même schéma que ce qui a été développé pour le personnel des communes;*
- *accorde un financement pour assurer aux agents des CPAS un espace de supervision de manière générale ou accessible en cas de besoins impérieux (p. ex. en cas d'agression);*
- *renforce les actions de prévention par thématique annuelle;*
- *finance les formations du personnel travaillant pour les personnes âgées à domicile ou en institution;*
- *veille à une amélioration de la formation de base des agents.*

B. Représentation des employeurs

L'Union des Villes et Communes de Wallonie et la Fédération des CPAS interviennent en qualité de technicien dans la délégation du Ministre des Pouvoirs locaux au Comité C régional wallon. Leur présence en cette qualité est une avancée intéressante pour le dialogue social entre les syndicats et les pouvoirs locaux employeurs. Ceux-ci peuvent, en effet, faire part en direct au Ministre de leur position dans les négociations, lesquelles restent néanmoins toujours menées et conclues par ce dernier.

Mais l'avancée vers la négociation paritaire qui existe au niveau régional n'a pas sa pareille au niveau fédéral.

Les pouvoirs locaux-employeurs exigent depuis longtemps d'être impliqués dans les négociations des Comité A et C fédéraux qui concernent les dispositions relatives aux rémunérations, aux conditions de travail et pensions de leurs agents.

Les pouvoirs locaux doivent, par l'intermédiaire de l'Union des Villes et Communes de Wallonie et de la Fédération des CPAS et cela selon des modalités à convenir, être associés aux négociations syndicales fédérales.

Nous demandons au Gouvernement wallon que, lorsqu'il négocie au niveau fédéral, il intègre, à tout le moins, des représentants de l'Union des Villes et Communes de Wallonie dans sa délégation.

C. Professionnalisation des acteurs

L'activité sans cesse croissante des CPAS nécessite un renforcement des normes de personnel. Actuellement, certains services sociaux n'ont même pas un travailleur social à temps plein.

Au niveau de la qualité du travail social, outre l'instruction de demandes d'aide, il faut permettre aux travailleurs sociaux d'avoir suffisamment de temps pour assurer la guidance et l'accompagnement des usagers. Un travail social de qualité ne peut que favoriser *in fine* l'autonomie des personnes et donc des économies. Le travail social évolue, les situations sociales se complexifient et les demandes de prise en charge augmentent. Pour une réelle adéquation entre besoins et demandes, il faut une analyse de situation qui prend du temps, ne se limitant pas à des chiffres.

Il faut enfin permettre et soutenir les coordinations internes et externes. Seul, le CPAS ne peut agir et son action doit être coordonnée, intégrée, globale.

Le poids des dépenses de personnel doit retenir particulièrement l'attention car il représente la moitié des dépenses ordinaires des CPAS. Par ailleurs, on ne peut que déplorer la diminution du volume du personnel statutaire par rapport à l'emploi total.

La qualité des hommes et femmes *au* service du public, voilà qui fait la qualité *du* service public.

Le capital humain est au cœur de la qualité des services de proximité. Il est donc nécessaire d'y investir.

Une *réelle gestion efficace des ressources humaines* nécessite une approche managériale moderne: procédures de recrutement et gestion des carrières réalisées sur base des compétences, barémisation adéquate pour permettre le recrutement de qualifications spécifiques et aider au professionnalisme, techniques d'évaluation pour soutenir la compétence, la motivation et la prise de responsabilité, démarches qualité, ...

La Région ne fera pas l'économie d'une vaste réflexion sur l'agent local qu'il soit statutaire (pour 40 % des agents de la fonction publique locale) ou contractuel (pour 60 %). Rompre avec cette éternelle dichotomie 'nommés/contractuels' permettrait de mener une réflexion *vers une position juridique commune*. Pareille convergence nécessiterait, du côté du statut, une modernisation réelle de celui-ci qui s'exprimerait notamment par la mise en œuvre d'une réelle procédure d'évaluation (laquelle pourra mener à l'inaptitude professionnelle) et d'un allègement de la procédure de sanctions mineures permettant un cadrage en douceur de l'agent. Du côté du contrat, sont davantage nécessaires de réelles garanties d'objectivation du recrutement, d'accès à la promotion et de pension similaire à celle des agents nommés.

D. Grades légaux

Un important travail de réforme du statut des *grades légaux* a été effectué au cours de l'année 2008 en constructive collaboration entre les Fédérations représentatives des grades légaux, l'Union des Villes et Communes de Wallonie et la Fédération des CPAS.

En ce qui les concerne, nous plaidons pour une revalorisation de leur fonction qu'il est nécessaire de rendre suffisamment attractive pour attirer les talents. Pour faire évoluer les performances de l'organisation locale, il faut faire évoluer le management et donc les managers locaux que sont les grades légaux.

Une modernisation de leur statut est également nécessaire, celle-ci ferait nécessairement intervenir des principes nouveaux comme le stage probatoire en début de charge, le système performant d'évaluation, le brevet en management, ... A noter aussi que le statut ancestral des receveurs régionaux devrait céder la place au statut de receveur local, éventuellement commun avec le CPAS.

Ce statut rénové entraînerait une revalorisation barémique des grandes légaux (ladite revalorisation serait nécessairement et préalablement déliée du traitement des mandataires, ceux-ci relevant d'un régime sui generis similaire à celui des députés régionaux).

La révision générale des barèmes a introduit l'évaluation du personnel. Outil de gestion avant tout, il est cependant indispensable que les gestionnaires puissent l'utiliser comme tel. Si elle est positive, cette évaluation permet aux agents de bénéficier de l'évolution de carrière. Par contre, les conséquences d'évaluations négatives manquent de clarté. Une réflexion approfondie mérite d'être

menée en collaboration avec les agents, leurs responsables hiérarchiques à ce propos dans un esprit constructif, dans l'intérêt des institutions et du service rendu aux citoyens. Le personnel est la principale ressource dont disposent les CPAS mais force est de constater que les outils d'évaluation sont inadaptés à une gestion dynamique du personnel.

Le recrutement ou la promotion des agents demandent l'organisation d'examens dont les procédures sont relativement lourdes pour chaque CPAS. La constitution d'un jury n'est pas chose aisée pour les petites entités. L'organisation des différentes épreuves demandent beaucoup d'énergie et mobilisent de nombreux acteurs. Nous pensons qu'il serait intéressant de constituer au niveau régional une réserve de recrutement pour différentes fonctions. Cette réserve serait organisée au niveau régional en collaboration avec notre Fédération et les associations professionnelles pour les grades concernés pour ce qui concerne l'appréciation des connaissances de base (législation, jurisprudence, ...). Resterait au niveau local la possibilité d'ajouter une épreuve et de procéder évidemment à l'audition des candidats pour la sélection finale. Cette réserve de recrutement permettrait une meilleure uniformité dans les épreuves sans retirer au pouvoir local sa pleine capacité d'appréciation et de comparaison des titres et mérites.

Nous demandons:

- *que soit pris en charge, via le F.S.A.S., le coût d'un équivalent temps plein de façon à garantir progressivement que chaque service social dispose au moins d'un assistant social plein temps;*
- *de soutenir la coordination sociale;*
- *que les autorités subsidiantes financent à due concurrence les conséquences financières de leurs décisions et accroissent, par ailleurs, leur part de la prise en charge des dépenses de personnel afin de veiller au maintien de l'emploi statutaire;*
- *qu'une vaste réflexion sur l'agent local soit menée;*
- *qu'une revalorisation des grades légaux soit mise en œuvre en passant par une modernisation de leur statut;*
- *d'organiser au niveau régional une réserve de recrutement pour certaines fonctions.*

5. INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Les autorités politiques ont mis en avant, à juste titre, ces dernières années l'insertion socio-professionnelle comme un des moteurs de la lutte contre l'exclusion. Cependant, nous ne pouvons que regretter que cette mise en évidence de la mission d'insertion ne soit pas suffisamment suivie de moyens financiers. Or, cette mission -qui est devenue mission légale- demande énormément de moyens humains et financiers. Cela d'autant plus que l'on se rend compte du fait que l'insertion professionnelle ne peut se réaliser qu'avec de nombreuses actions sociales périphériques dont l'insertion sociale.

Celle-ci est trop peu prise en compte par les pouvoirs subsidiant, sans doute en raison d'une prise de conscience encore insuffisante de la spécificité de nos publics et de leurs caractéristiques propres (qui les distinguent de celles des chômeurs), marquées du sceau de la plus grande précarité.

Par ailleurs, les subsides wallons ne sont pas indexés. Or, les dépenses en insertion sont sans cesse croissantes.

Ajoutons qu'une récente étude scientifique de la Fédération¹¹ montre l'efficacité des politiques d'insertion socio-professionnelle menées par les CPAS. Nous pouvons ainsi avancer que 42 % des personnes engagées par le biais de l'article 60, par. 7, obtiennent un statut de travailleur après leur engagement en "article 60, par. 7". Le chiffre est de 68 % lorsque l'on parle des personnes qui ont bénéficié d'un "article 61". La politique des CPAS, quoi qu'en pensent certains, ne se résume pas à de l'occupationnel, elle a un véritable impact socioprofessionnel. Un travail en profondeur, très peu valorisé, est mené et porte véritablement ses fruits.

Il nous semble dès lors important et urgent que le Gouvernement soutienne la politique des CPAS par des aides financières adéquates.

On demande de plus en plus aux CPAS de cibler leur politique sur les jeunes (18-25 ans), public avec lequel il est assez difficile de travailler. On constate en effet que le public le plus "facile" se situe au-delà des 30 ans. Dès lors, les CPAS doivent redoubler d'énergie et d'outils pour réaliser leur mission. Nous constatons que la Région wallonne, contrairement au pouvoir fédéral, ne soutient pas financièrement l'accompagnement de ce public-cible dans la mise à l'emploi. D'autre part, nous constatons des programmes de remise à l'emploi d'une grande lourdeur administrative.

Nous regrettons en outre que les programmes de remise à l'emploi ne soient pas ouverts à tous les bénéficiaires.

Il n'est pas logique de se focaliser sur l'insertion professionnelle et ne pas valoriser davantage l'insertion par la formation ou par les études qui offrent des perspectives de plus long terme. La mise en formation par exemple demande au CPAS un travail aussi important qu'une mise à l'emploi. Nous demandons dès lors de subsidier également la mise en formation et d'être particulièrement attentif à l'alphabétisation et au cours de langues.

L'organe de représentation des CPAS au niveau de l'insertion professionnelle doit bénéficier d'un soutien financier récurrent afin d'aider les CPAS à mieux remplir encore leurs multiples missions.

Il est nécessaire:

- d'assurer un financement suffisant pour les services d'insertion sociale;
- de prévoir un financement des dispositifs d'évaluation et d'orientation;
- de maintenir un financement suffisant pour le subside "article 60, par. 7", et valoriser davantage l'"art. 61". Le subside actuel de 10 euros/jour presté doit être indexé;
- que la mise en formation soit subsidiée au même titre que la mise à l'emploi;
- de permettre aux CPAS de proposer aux bénéficiaires d'effectuer un stage en entreprise de 10 jours (renouvelable une seule fois);
- de permettre l'accès des personnes sortant d'un contrat en "article 60, par. 7" à tous les dispositifs de remise à l'emploi;
- de poursuivre les efforts faits dans l'uniformisation et la simplification des programmes de remise à l'emploi;
- de développer des partenariats locaux avec les services de placement du Forem;
- d'assurer une reconnaissance des CPAS comme opérateurs de formation et donc une possibilité d'organiser, de manière structurée, des stages en entreprises;
- de prévoir l'obligation pour les communes et les CPAS de négocier ensemble au sein du comité de concertation des objectifs prioritaires d'intégration de public aidé par le CPAS pour des postes de travail, notamment les APE;

¹¹ Cette étude est disponible sur le site de la Fédération www.uvcw.be/cpas

- d'assurer le Service Insertion professionnelle de la Fédération des CPAS d'une récurrence des subventions régionales.

6. ENERGIE

Les questions liées à l'accès à l'énergie pour les citoyens sont devenues de plus en plus préoccupantes ces dernières années. La hausse des prix des produits énergétiques et la libéralisation des marchés sont les principales causes des difficultés rencontrées par les ménages.

Les conséquences de la hausse des prix et de la libéralisation des marchés touchent les ménages précarisés mais également les ménages qui, jusqu'il y a peu, arrivaient à assumer leurs dépenses courantes. Nombreux sont ces ménages qui, aujourd'hui, s'adressent aux CPAS pour obtenir des aides financières. En sont témoins les services de médiation de dettes qui constatent, ces dernières années, l'arrivée de ménages dont les membres travaillent mais dont les revenus sont insuffisants pour faire face aux dépenses de première nécessité. Les dossiers de surendettement évoluent; les dettes de crédit tendent à régresser pour laisser la place aux autres types de dettes: soins de santé, énergie, loyer, téléphone, ...

Les CPAS sont également confrontés à des ménages en demande d'information. La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité a complexifié le fonctionnement des marchés de telle sorte qu'un grand nombre de citoyens sont totalement perdus et sont à la recherche d'interlocuteurs. Les CPAS exercent un nouveau métier pour un public nouveau.

Pour répondre à ces difficultés et pour garantir un droit de fourniture à tous, la Région wallonne a instauré une série d'obligations de service public visant à assurer aux consommateurs un service de qualité et à protéger les consommateurs, particulièrement les plus vulnérables. Parmi les mesures sociales, on trouve: les procédures en cas de défaut de paiement, l'élargissement des catégories de personnes pouvant bénéficier du statut de client protégé, les compteurs à budget gaz et électrique, les commissions locales pour l'énergie, les plans d'action de prévention, la fourniture minimale garantie en électricité, l'octroi de cartes d'alimentation pour les compteurs à budget gaz pendant la période hivernale pour les clients protégés, ...

Si ces mesures permettent d'apporter un certain nombre de réponses, elles doivent néanmoins être renforcées.

A. La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité

Les difficultés que rencontrent aujourd'hui les CPAS dans leur pratique quotidienne sont essentiellement liées à:

- l'absence de bureaux d'accueil auxquels les ménages pourraient s'adresser et l'absence de services clientèle performants auprès desquels les ménages ne reçoivent pas de réponse à leurs problèmes. Ces ménages se retournent alors vers d'autres interlocuteurs, notamment les CPAS, pour résoudre leurs problèmes. Il s'agit souvent de personnes qui ne font pas partie du public CPAS et qui arrivent pour des problèmes qui ne relèvent pas de l'application de mesures sociales. Il peut s'agir de problèmes de facturation, de montant lié aux acomptes, de déménagements, de coupures abusives, ... Les CPAS se voient alors contraints d'assurer un service qui ne relève pas de leurs missions. Ces cas ne sont pas rares et viennent gonfler la charge de travail des CPAS;
- l'absence de contacts privilégiés avec les fournisseurs. Suite aux modifications apportées aux arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006, les fournisseurs et gestionnaires de réseau se

sont vus contraints de mettre en place des numéros de téléphone et adresses mail spécifiquement dédiés aux CPAS. Malgré les efforts du Ministre en charge de l'Energie, nous constatons, après cinq mois de fonctionnement, que les numéros et adresses mail des fournisseurs ne sont pas tout à fait opérationnels. Les CPAS rencontrent encore des problèmes pour entrer en communication avec les fournisseurs;

- la difficulté pour les CPAS à négocier des plans de paiement tenables pour les ménages en difficultés. Ces difficultés relèvent tant des procédures mises en place (impossible de négocier si le placement du compteur à budget est lancé, négociation possible mais avant mise en demeure, négociation possible mais uniquement pour les erreurs de facturation, pas de plan de paiement pour les factures d'acompte, transfert des créances chez les huissiers et majoration des dettes par divers frais et intérêts, difficultés à obtenir des décomptes précis, ...), qu'au niveau des délais (plans souvent limités à 3 ou 4 mois). Certains de ces points relèvent de la compétence fédérale;
- une série de problèmes qui alourdissent la tâche des travailleurs sociaux. On trouve les retards et erreurs de facturation, les mauvaises estimations des acomptes, les doubles facturations, les problèmes liés aux déménagements et aux changements de fournisseurs, ... Ces problèmes alourdissent et ralentissent la tâche des travailleurs sociaux.

Aujourd'hui, les CPAS jouent le rôle des services clientèle et sont devenus les bureaux de recouvrement des fournisseurs.

Par ailleurs, les CPAS assument dans ce cadre régional de nouvelles missions qui ne sont pas financées.

Nous demandons:

- *un financement régional complémentaire au subside instauré par la loi du 4.9.2002 dite "Fonds Gaz-Electricité" pour financer la mission des CPAS dans le cadre des obligations de service public à caractère social;*
- *que les fournisseurs soient contraints de mettre en place des services clientèle performants et des bureaux accessibles aux clients, ce qui permettrait de décharger les CPAS d'une mission qu'ils n'ont pas à assumer;*
- *que le respect des obligations des gestionnaires de réseau et fournisseurs fasse l'objet d'une évaluation régulière par la CWaPE.*

B. Les commissions locales pour l'énergie

Les commissions locales pour l'énergie sont des organes de concertation qui ont pour mission de rechercher des solutions aux difficultés que rencontrent les consommateurs vulnérables et, de la sorte, leur garantir une fourniture énergétique.

Les commissions locales pour l'énergie (CLE) ne se sont plus réunies depuis le début de l'année 2007 alors qu'un nombre de plus en plus important de clients ne sont plus en mesure d'assurer le paiement de leur facture. Pour rappel, les CLE se réunissent à l'initiative des gestionnaires de réseau de distribution. Les CPAS ont constitué leur CLE. Ils sont en attente de la saisine des CLE par les gestionnaires de réseau.

Nous demandons la reprise et la tenue régulière des commissions locales pour l'énergie afin que la législation wallonne soit respectée, que les consommateurs en difficulté bénéficient des mesures de protection mises en place et afin d'éviter des situations d'endettement trop lourdes et que le non-respect des obligations soit sanctionné.

C. Les compteurs à budget

Les compteurs à budget fonctionnent sur base de cartes à prépaiement. L'article 17, par. 1^{er}, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 (électricité) et l'article 18, par. 1^{er} de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 (gaz) prévoient que: "*En concertation avec la "CWaPE" et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du compteur dans chaque commune à partir du 1^{er} janvier 2007 au plus tard*".

Actuellement, ces cartes peuvent être rechargées dans les bureaux des gestionnaires de réseau (peu nombreux en Région wallonne) et par le biais des cabines téléphoniques Belgacom (via la carte Proton). Pour information, il y a dix ans, la Belgique comptait 18.000 cabines téléphoniques. Il en restait encore 9.100 début 2008, Belgacom prévoyant la suppression de quelques 800 cabines téléphoniques au cours de cette même année.

Afin que le système de rechargement des compteurs à budget soit plus accessible et pour éviter, aux ménages, des frais de déplacement qui peuvent parfois se révéler importants, certains CPAS ont installé un borne de rechargement dans leurs locaux.

Nous pensons toutefois que ce service ne doit pas reposer sur les CPAS. Les gestionnaires de réseau de distribution doivent multiplier les systèmes de rechargement. Notons que les compteurs à budget gaz apparaissent sur le marché et que, par conséquent, les rechargements vont considérablement augmenter.

Par ailleurs, si le compteur à budget électrique est reconnu comme étant un outil de gestion intéressant, il n'en est pas de même du compteur à budget gaz. La consommation de gaz n'étant pas constante sur l'année (comme c'est le cas pour l'électricité), les CPAS craignent que de nombreux clients se retrouvent sans fourniture de gaz faute de moyens. Il n'est pas toujours aisé pour les ménages précarisés de provisionner leur compteur à budget en prévision des mois d'hiver. La marge de manœuvre budgétaire pour ces ménages est souvent réduite à zéro.

A titre subsidiaire, et dans l'attente de systèmes de rechargement plus généralisés et davantage accessibles, les CPAS accepteraient de contribuer au dispositif moyennant un financement, à l'instar de ce qui se passe en Flandre.

Nous demandons des systèmes de rechargement plus variés et plus accessibles développés par les gestionnaires de réseau.

D. Le tarif social en électricité

Le tarif social tel qu'il fonctionne aujourd'hui présente un certain nombre d'inconvénients:

1. Au cours des douze derniers mois, le prix de l'électricité fournie au tarif social a évolué **deux fois plus vite** que la moyenne des prix de l'électricité.
2. Pour tous les ménages consommant moins de 2.250 kWh, le tarif social d'application aujourd'hui est **plus cher** que le précédent tarif social.
3. Les très nombreux allocataires sociaux et travailleurs à petits salaires ayant des revenus semblables à ceux des bénéficiaires du tarif social ne peuvent, eux, bénéficier de ce tarif social; **ils n'ont pas le "bon" statut.**

4. Enfin, il semble qu'environ *un tiers* des ménages potentiellement bénéficiaires du tarif social n'en profite pas.

La très forte augmentation subie par le tarif social et le changement de mode de calcul de ce dernier a augmenté la facture annuelle pour de nombreux ménages. Pour contrer cette augmentation du coût pour les citoyens, il conviendrait de jouer sur le prix du Kw/h dans le sens d'une plus grande équité sociale.

Nous demandons au régulateur wallon de moduler le prix du Kw/h dans le sens d'une plus grande équité sociale.

E. Guidance sociale énergétique

Dans le cadre des modifications apportées aux décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz¹², la guidance sociale énergétique a été définie comme *"l'organisation d'actions de nature curative, à l'exclusion des investissements matériels, auprès des clients résidentiels en difficulté de paiement auprès de fournisseur de gaz et/ou d'électricité."*

Le Gouvernement doit encore définir les modalités de cette guidance sociale énergétique. Nous sommes vigilants quant à la définition qui pourrait y être donnée au vu de l'impact que cette mesure pourrait avoir en termes de charge de travail et de coûts administratifs et en personnel pour les CPAS. Une simple information à charge des CPAS pourrait déjà être lourde de conséquences vu le nombre de personnes en difficulté de paiement pour ces énergies. Les CPAS risqueraient, par ailleurs, d'être confrontés à une explosion des demandes d'aide sociale.

En outre, nous craignons que cette disposition puisse être reprise par certains comme une mission obligatoire des CPAS et pourrait donc être imposée aux CPAS dans un certain nombre de cas en tant que mesure d'accompagnement des personnes. Nous pensons notamment au règlement collectif de dette. Or, les CPAS ne disposent d'aucun moyen financier pour assurer cette éventuelle nouvelle mission.

Nous demandons la suppression de la mission de "guidance sociale énergétique" dans la législation wallonne.

F. Fonds social mazout

En 2008, pour la quatrième année consécutive, le Ministre régional de l'Economie et de l'Emploi, a décidé, par l'octroi de points APE, de soutenir des CPAS face à la charge de travail qu'ils ont à assumer dans le cadre du Fonds social mazout. 65 postes équivalents temps plein ont été financés.

Les critères d'octroi de ces postes ont été élargis afin qu'un plus grand nombre de CPAS puissent bénéficier de ce soutien régional. Les communes de plus de 15.000 habitants et de plus de 1.500 bénéficiaires de l'intervention mutuelliste majorée ont reçu un forfait de 8 points APE par équivalent temps plein pour la période allant du 1^{er} octobre 2008 au 30 juin 2009.

¹² V. décr. 17.7.2008 modifiant le décr. 12.4.2001 rel. à l'organisation du marché régional de l'électricité (M.B. 7.8.2008) et le décr. 17.7.2008 modifiant le décr. 19.12.2002 rel. à l'organisation du marché régional du gaz (M.B. 7.8.2008).

Parmi les améliorations du fonctionnement du Fonds social mazout, il est prévu dès le 1^{er} janvier 2009 de supprimer la période de chauffe afin que le fonds soit accessible sur toute l'année civile. Les CPAS souhaiteraient dès lors que l'octroi de points APE se calque sur le fonctionnement du fonds; à savoir que les points APE soient octroyés par année civile et qu'ils soient octroyés à un plus grand nombre de CPAS.

Nous demandons:

- *un soutien accru de la Région;*
- *l'octroi de points APE annuels couvrant l'année civile.*

G. Fonds social de l'eau

Le Fonds social de l'eau est actif depuis 2004 en Région wallonne. Dans la pratique, ce dispositif engendre peu de difficultés. Nous souhaitons toutefois mettre en avant des points qui doivent faire l'objet d'améliorations:

- le droit de tirage pour les petits CPAS est souvent faible. Il ne permet pas d'intervenir pour un grand nombre de ménages en difficulté. Les CPAS qui, à titre d'exemple, reçoivent 2.000 euros par an ont un champ d'action limité. En outre, ce droit de tirage est rapidement épuisé sur l'année;
- concernant l'enveloppe destinée aux "améliorations techniques", nous avons déjà, en 2006, attiré l'attention du Ministre et celle de la SPGE sur la sous-utilisation de cette enveloppe et le refus de certains distributeurs d'intervenir sur la partie privative des installations. Nous soulignons qu'"*outre la faible utilisation des montants liés à ce poste, les distributeurs limitent leurs interventions à des interventions techniques avant compteur. Or, dans de nombreux cas, les problèmes (fuites, vétusté des installations, ...) se situent au niveau de l'installation privée des consommateurs et la plupart des consommateurs bénéficiaires du fonds ne disposent pas de moyens financiers pour réaliser les travaux de remise en état de leurs installations.*"
- Nous souhaitons dès lors qu'une plus grande utilisation puisse être faite du poste "améliorations techniques" et que des travaux après compteur puissent être intégrés au dispositif. La prise en charge de travaux, après compteur, permettrait d'agir sur les causes de surconsommation et ne limiterait plus l'intervention du fonds à un financement de ces surconsommations. Ces petits travaux pouvant se réaliser en cohérence avec le dispositif d'initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale, autrement dénommé "IDESS".

Outre ces divers points, nous déplorons l'insuffisance de moyens financiers accordés aux CPAS pour leurs frais de personnel et administratifs. Une activation du droit de tirage est dans tous les cas précédée d'une enquête sociale qui représente une charge non financée pour les CPAS. En outre, le montant de ces frais de fonctionnement octroyé aux CPAS de petite taille est dérisoire. Nous souhaiterions dès lors que les moyens affectés aux CPAS soient revus à la hausse.

Nous demandons:

- *un plus grand droit de tirage pour les CPAS de petite taille;*
- *une plus grande utilisation de l'enveloppe "améliorations techniques" à mettre en œuvre dans le cadre d'IDESS;*
- *un meilleur financement des CPAS.*

7. SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES ET AUX FAMILLES

A. Services à domicile

Le maintien à domicile a été encouragé afin de limiter la prise en charge en institutions (hôpitaux, MR, MRS, etc.). Il répond au souhait des personnes de vivre à domicile.

Il connaît des évolutions profondes et durables: vieillissement de la population; fragilisation sociale et financière des publics aidés, développement de l'accompagnement en fin de vie.

L'aide à domicile est aussi un instrument de politique préventive qui permet d'éviter l'aggravation d'un problème individuel ou familial. A ce titre, elle contribue à l'autonomie et à l'intégration des personnes et constitue une source d'économie à long terme.

C'est vrai pour l'aide aux personnes âgées. Ce l'est également pour l'aide à ceux qui connaissent un problème lié à la maladie, au handicap, à la drogue, à l'analphabétisme, à des carences scolaires, etc.

Afin de répondre aux demandes à domicile, les CPAS développent divers services: aide aux familles et aux personnes âgées, aides ménagères, gardes à domicile, repas à domicile, bricolage, entretien des espaces verts, etc.

Services d'aide aux familles

- La réponse aux demandes n'est possible que si la viabilité financière des services est assurée. La Région a décidé la révision générale des barèmes et les services publics doivent y faire face avec un personnel à ancienneté élevée. Jusqu'en 2004, il y avait un parallélisme automatique entre le financement des accords des secteurs privé et public. Un effort significatif et bienvenu a été réalisé au cours de la législature 2004-2009 pour tenir compte de ces charges spécifiques. Leur couverture n'est cependant pas encore assurée, en particulier celle liée à l'évolution de carrière.

- La priorité donnée au domicile sur la prise en charge des institutions n'a pas été accompagnée d'un transfert suffisant de moyens vers les services à domicile. C'est la personne qui paie la différence. Les populations fragilisées sont particulièrement affectées par ce changement. Une part importante de cette charge aboutit sur les pouvoirs locaux.

Actuellement les subsides horaires sont fixes mais la contribution du bénéficiaire est progressive. Par conséquent, les services d'aide aux familles qui ont comme priorité une action en faveur des personnes les plus démunies ont une recette (subside + contribution) plus faible.

Les mécanismes actuels de subsidiation pénalisent financièrement ceux qui aident les personnes à faibles revenus. Le problème a été reconnu lors la discussion du décret du 6 décembre 2007 mais aucune réponse concrète n'a été apportée.

- Le barème d'intervention des personnes aidées est inadapté. D'une part, ces tarifs inférieurs ne reflètent pas la qualité du travail fourni par les aides familiales. D'autre part, il implique un coût élevé pour les familles en cas d'aide prolongée et intense. Enfin, il ne fait l'objet d'aucune indexation.

- Le maintien à domicile renvoie à un problème en termes de soins, mais aussi en termes d'isolement social.

Aux termes d'un décret de la Communauté française du 30 juin 1982, le centre de service commun est défini comme "un centre où sont organisés et coordonnés, sur place ou en dehors, des activités et des services en vue de prestations d'un caractère matériel, social, culturel ou récréatif, en faveur de personnes âgées vivant de manière autonome et des personnes qui y sont assimilables en raison de leur état". En pratique, ce dispositif n'est pas activé.

En Flandre, des centres de services locaux se sont développés. Aux termes d'un décret du 14 juillet 1998, ils ont pour mission de proposer aux habitants locaux:

"- des activités d'ordre informatif, récréatif et formateur général en vue de renforcer le réseau social, et ce en concertation avec les associations et organisations socioculturelles proposant des activités similaires;

- sur place, une aide aux activités de la vie journalière, notamment des soins hygiéniques ou la rendre accessible aux demandeurs d'aide".

La plupart sont gérés par des CPAS.

La qualité et la globalité dans le maintien à domicile doivent être soutenues. Celles-ci passent notamment par l'encadrement, les réunions d'équipe et les formations.

Nous demandons de:

- poursuivre l'effort de financement de la révision générale des barèmes et de l'ancienneté du personnel;*
 - promouvoir la continuité du service d'aide aux familles. Afin de permettre aux services d'aides aux familles de s'inscrire pleinement dans le maintien à domicile, les heures en horaire inconfortable doivent être majorées et mieux subsidiées;*
 - donner une réelle priorité aux personnes les plus fragilisées. Pour ce faire, il faut instaurer une subvention complémentaire pour les services dont les bénéficiaires sont les plus démunis, et dont la contribution financière est donc faible. Elle devrait tendre à ce que la somme du subside de base et de la contribution du bénéficiaire soit au moins égale à un montant fixe;*
 - adapter le barème fixant la contribution des personnes aidées. Il y a un problème spécifique pour les aides intensives et les ménages à deux revenus. Son indexation doit être prévue sans délai;*
 - rompre l'isolement social des personnes âgées autonomes. A cette fin, des centres communautaires devraient se développer pour favoriser la rencontre de personnes âgées isolées. Ils devraient pouvoir solliciter le système de subventions aux services d'aide aux familles et le système APE. L'expérience des centres de services locaux en Flandre est un point de référence intéressant en cette matière.*
- L'organisation de restaurants sociaux avec le mécanisme titres-services devrait également permettre de poursuivre le même objectif.*
- promouvoir la qualité et la globalité dans le maintien à domicile. A cette fin, nous pensons à:*
 - . un encadrement financé de 1 travailleur social par 20 aides familiales;*
 - . un financement structurel de 2 journées de formation continuée par ETP travailleur social;*
 - . l'augmentation du volume d'heures de coordination ou d'équipes subsidiées;*
 - . la prise en compte des heures de supervision dans les subventions.*
 - . un encadrement financé de 1 travailleur administratif par 30 aides familiales.*
 - garantir à l'équilibre public-privé dans les subventions.*

Gardes à domicile

Le Gouvernement a pris l'option de financer les gardes à domicile via les APE. Celles-ci doivent avoir la qualification d'aide familiale.

L'organisation d'un service de gardes à domicile se heurte au caractère fort fluctuant de la demande. Cela pose deux problèmes qui appellent des solutions contradictoires:

- l'occupation des gardes à domicile en période "creuse" (trop de gardes à domicile);
- la satisfaction de la demande quand il y a beaucoup de malades (pas assez de gardes à domicile).

Certaines aides familiales âgées n'ayant plus la santé pour des travaux demandant des efforts physiques lourds, peuvent fort bien garder un malade.

Nous demandons pour les gardes à domicile:

- un encadrement financé;
 - une prise en compte de l'ancienneté et des prestations en horaire inconfortable;
 - une subvention pour la formation;
 - un barème spécifique au niveau de l'utilisateur.
- par ailleurs, il serait plus adéquat que les heures des gardes à domicile puissent être subventionnées via le contingent aide familiale.*

Coordination services à domicile

Depuis 1989 une série d'expériences-pilotes sont financées. Un avant-projet de décret est en discussion. Les arrêtés d'exécution ne sont pas connus.

Avant même d'entamer toute activité, le centre de coordination doit faire face à une série de dépenses en personnel, locaux et frais de fonctionnement. Une série de dépenses sont par ailleurs liées au volume de l'activité.

Enfin, le coordinateur exerce une fonction que l'on peut qualifier de sensible.

Nous demandons :

- une prise en compte des coûts fixes dans la subvention;
- une mesure de l'activité rigoureuse. La définition ne doit pas favoriser une approche purement quantitative, sans prendre en compte, par exemple, le temps consacré pour un cas;
- la définition d'une déontologie pour le Coordinateur.

Repas à domicile

A l'heure actuelle, les services qui distribuent des repas à domicile peuvent bénéficier des subventions pour les activités de conditionnement et de distribution des repas. Cette activité ne peut dépasser six heures par jour et par aide. La limite de 6 heures pose des problèmes organisationnels.

La préparation des repas n'est pas subventionnée. La fourniture de repas adaptés liés à la santé ou au régime de la personne aidée est un facteur de coût spécifique.

Nous demandons:

- *la suppression du plafond de 6 heures et la limitation de l'activité de conditionnement et de distribution des repas à un pourcentage du contingent. En première analyse, nous pensons à un quota de 10 %;*
- *une subvention pour la préparation des repas liée à des critères de qualité.*

Titres-services

- Les titres-services sont un mécanisme qui permet de rencontrer des besoins de proximité. En concertation avec les Régions, il a été refédéralisé pour l'aide ménagère. A cette occasion, sa subvention a fait l'objet d'une forte réduction qui met en péril la viabilité financière des services.

La Ministre fédérale de l'Emploi a prévu d'"entamer une concertation avec les entités fédérées et les secteurs concernant l'opportunité et, le cas échéant, les modalités d'une extension des activités titres-services"¹³.

Le maintien à domicile n'est pas possible si certains petits travaux d'aménagement et de réparation du bâtiment ne sont pas assurés. Il y a là, une importante demande non satisfaite.

De même, l'entretien des jardins est un vrai problème pour les personnes en perte d'autonomie.

Nous demandons que la Région intervienne au niveau du Fédéral dans le sens:

- *de l'élargissement du mécanisme des titres-services aux petits travaux d'aménagement et de réparation du bâtiment, aux petits travaux d'entretien de jardin et aux restaurants sociaux;*
- *d'une prise en compte des frais d'ancienneté dans le financement des titres-services.*

B. Services résidentiels

La mise en conformité des MRS aux normes architecturales requiert des transformations conséquentes. En effet, une étude de notre Fédération en 2000 a mis en évidence un besoin d'investissements de 174,7 millions d'euros. Le Gouvernement wallon a fait un effort très important pour répondre à ce défi en 2007 et 2008. C'est très appréciable. Néanmoins, au-delà de l'amélioration de l'existant, il faudra des extensions des capacités d'hébergement pour répondre à l'augmentation de la population âgée. En Région wallonne, à l'horizon 2020,¹⁴ elles sont estimées à minimum 13.000 lits et maximum 18.000 lits.

Le nombre de lits MRS a augmenté significativement afin de garantir un même financement pour un même besoin de soins. Elles ne suffiront toutefois pas à rencontrer les besoins liés au vieillissement démographique. En outre, il subsiste une demande pour l'hébergement en maison de repos et on observe une saturation des capacités de ces structures.

Des normes d'agrément et de programmation sont définies pour les résidences-services. Un cadre légal permet depuis 2007 la subvention de leur construction. Un premier et appréciable effort de 15 millions a été fait. Comme les crédits y correspondant sont limités, la dynamique en cours risque

¹³ Note de politique générale de la Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances – 15.4.2008.

¹⁴ Pacolet et al, Vieillesse, aide et soins de santé en Belgique, mars 2005, Direction générale de la Politique sociale.

d'être freinée. De plus, les surfaces subventionnables sont limitées par un maximum de 50 m² par logement en ce compris les locaux communs, les circulations et les locaux techniques. La surface finançable par logement s'en trouve sensiblement limitée. Plus généralement, le développement d'alternatives de soins tels les centres d'accueil de jour se heurte au manque de moyens pour les investissements.

La problématique de la démence induit une charge particulière dans l'entourage de la personne âgée et du personnel qui l'accompagne.

La solidarité intergénérationnelle se détériore trop rapidement. Cette solidarité ne doit pas seulement être envisagée sous l'angle d'une débiton alimentaire mais aussi par des contacts réguliers et constructifs entre générations.

La fonction d'animateur est prévue pour l'agrément dans les réglementations bruxelloise et flamande.

La difficulté de recrutement des directeurs de maison de repos est un point qui préoccupe nombre de gestionnaires publics locaux. En Région wallonne, dans certaines zones, il devient très difficile de trouver des directeurs ayant l'attestation de connaissance spécifique et ayant satisfait aux épreuves de recrutement. A contrario, des personnes qui ont suivi les cours pour cette attestation il y a longtemps et qui n'ont pas ou peu exercé satisfont à l'exigence réglementaire mais leurs connaissances ne sont plus en phase avec la réalité d'un secteur qui est en constante mutation. Par ailleurs, on constate que certaines personnes qui ont récemment suivi la formation de directeur ont un bagage qui ne leur permet pas d'assurer pleinement leur fonction.

L'exercice de la fonction de directeur de maison de repos est une responsabilité importante en raison notamment:

- de la responsabilité morale du directeur à l'endroit de personnes souvent fragiles;
- du fonctionnement en continu de l'établissement à gérer;
- de la multiplicité, de la complexité et de l'évolution constante des réglementations à observer;
- de l'ampleur et de la croissance des flux financiers en jeu;
- de la taille grandissante des équipes à superviser et de la présence limitée de cadres intermédiaires¹⁵.

Pour cette responsabilité, il faut de véritables managers sociaux qui s'investissent dans la durée. A défaut, le fonctionnement des maisons de repos publiques sera en péril, tant dans sa dimension qualitative que financière.

De même, les gestionnaires sont confrontés à la pénurie récurrente des infirmières. Au-delà du respect des normes, cela pourrait mettre en difficultés la qualité des services rendus aux personnes âgées. Une réflexion transversale et coordonnée s'impose donc sur l'attractivité du métier en ce compris le volet de la pénibilité de la tâche et le volet pécuniaire.

Nous demandons:

- *la poursuite de la majoration des crédits de subventions (par une augmentation de la dotation du CRAC) pour les investissements de maisons de repos publiques;*
- *une augmentation régulière du nombre de lits MR et MRS;*
- *des crédits d'investissement pour accompagner l'essor des résidences-services et plus généralement des formes alternatives de soins. Pour la subvention des résidences-services, la*

¹⁵ La Réglementation ne consacre que le rôle de l'infirmière-chef.

- limite de 50 m² doit jouer à l'exclusion des locaux communs, des circulations et des locaux techniques;*
- un financement spécifique pour les structures qui se consacrent principalement à l'accueil de personnes démentes;*
 - la promotion d'expériences originales comme la création de halte-garderie ou de crèches dans les maisons de repos avec une accessibilité adaptées aux horaires des maisons de repos. Assorti de garantie quant au niveau de formation et de contrôle du travail effectué, l'outil titres-services peut être utilisé pour les haltes garderies;*
 - une réponse globale et adaptée au problème de recrutement des directeurs comportant trois volets: une monographie de fonction, un renforcement de la formation de base et de la formation continuée;*
 - l'octroi possible, sur base d'une décision locale, aux directeurs de maisons de repos publiques des 11 % pour prestations extraordinaires dont bénéficie déjà le personnel de soins et ce dans les mêmes conditions;*
 - une réflexion coordonnée et globale sur l'amélioration de l'attractivité du métier d'infirmière;*
 - l'animation socio-culturelle dans les établissements doit être soutenue.*

8. LOGEMENT: OUTIL D'INCLUSION SOCIALE

L'inclusion sociale par le logement est un des buts de l'ancrage communal. Les villes et communes en collaboration avec les CPAS et les sociétés de logements de services publics tentent de donner corps ensemble au principe d'un logement pour tous.

Mais néanmoins, des milliers de personnes sont en attente d'un logement adapté à leurs besoins. De trop nombreuses personnes en situation de sans abri sont contraintes de vivre dans la rue et, en outre, le coût du logement grève littéralement les budgets de bon nombre de ménages à faibles revenus. Le manque de logements sociaux peut contraindre ces ménages à vivre dans des logements insalubres.

Devant toutes ces préoccupations permanentes, les CPAS tentent, à leur niveau, de pallier ces dysfonctionnements au travers de multiples interventions: aides sociales financières, création de logements de transit, d'insertion ou moyen, octroi de garanties locatives, prime aux personnes sans abri, dispositif d'urgence sociale, hôtel social, communication par les greffes des justices de paix des requêtes ou citations visant à l'expulsion, médiation avec les propriétaires, etc.

Les agences immobilières sociales permettent d'élargir le parc locatif en offrant aux propriétaires des garanties (quant au paiement du loyer, à l'entretien, etc.) mais aussi aux locataires des avantages (respect de conditions de salubrité, loyer modéré, accès au logement privé, etc.). Ces agences doivent être développées et mieux soutenues par la Région wallonne.

L'accès à la propriété étant un élément stabilisateur des populations, ne pourrait-on envisager un système de leasing permettant aux locataires des logements sociaux de racheter ces logements sociaux en diminuant le prix de vente des loyers déjà consentis? Certains ménages incapables d'acheter un logement à un moment de leur vie peuvent parfois -quelques années plus tard- se stabiliser professionnellement et être capables de contracter un emprunt.

Mais si les interventions des uns et des autres ne sont que palliatives, il est indispensable d'examiner les problèmes de manière plus préventive, globale et coordonnée.

Notre pays se caractérise -au contraire de nos pays voisins- par la seule aide à la brique. Le nombre relativement limité de logements sociaux, la rénovation indispensable du parc de logements sociaux, la charge du passé, la volonté politique du Gouvernement wallon d'atténuer la disponibilité des logements sociaux pour les plus faibles ne permettent pas d'espérer que soit résolue, dans un avenir proche, la problématique de l'accès à un logement à un prix modéré pour les plus faibles par le seul accès à un logement social.

En évitant les effets pervers et en garantissant son caractère subsidiaire par rapport à l'accès à un logement social, il convient donc, aux yeux des CPAS, que soit *mise en œuvre une aide locative*. A ce propos, la Flandre comme la Région de Bruxelles-Capitale ont développé une politique intéressante qui permet d'accorder une indemnité dans certaines conditions aux personnes en attente d'un logement.

Notre Fédération est consciente qu'un système d'aide locative présente aussi divers inconvénients, mais en l'absence de solutions à court terme pour résorber significativement la crise du logement, nous n'avons d'autre choix que d'en appeler à la mise sur pied de cette aide locative régionale de manière transitoire dans l'attente de concrétisation de mesures structurelles.

Il faut d'ailleurs prendre en compte que les CPAS apportent déjà, sur fonds propres, par différents biais et dans des cas ponctuels, une aide locative dans le cadre de l'aide complémentaire aux bénéficiaires du revenu d'intégration: garantie locative, premier loyer, aide locative pour la prise en charge de frais liés au logement, aide locative régulière, etc.

Les CPAS constatent, de plus, que des allocataires sociaux sont confrontés à des difficultés similaires à celles rencontrées par les bénéficiaires du revenu d'intégration.

Au niveau de la Région wallonne, les CPAS demandent d'apporter l'allocation-loyer nécessaire et donc d'élargir fortement le dispositif mis en place à titre expérimental par le Ministre du Logement. Cette aide serait évidemment conditionnée à des engagements inscrits dans une convention passée avec le propriétaire en termes de respect des normes minimales de salubrité, de loyer objectivé, d'évolution de ce loyer en fonction du seul indice-santé et de modération du loyer en fonction de l'allocation-loyer octroyée.

Le montant de l'allocation-loyer devrait être fonction de la composition de la famille et devrait être établi en prenant en considération le loyer objectivé, d'une part, et le tiers des revenus du bénéficiaire, y compris les allocations familiales, d'autre part.

La Région doit revoir les dispositions en matière d'A.D.E.L.; les procédures sont beaucoup trop longues; les paiements tardifs, dans certains cas, seule l'entrée dans un logement salubre devrait être le critère d'octroi des A.D.E.L.; le fait de quitter un logement insalubre ne devrait plus être le critère d'intervention; de même, il faudrait revoir les conditions d'octroi dans la mesure où par exemple, une A.D.E.L. est cumulable avec le bénéfice d'un logement social ce qui, d'une part, réduit le loyer effectivement payé à des montants irréalistes¹⁶ et d'autre part, concentre *in fine* de manière discriminatoire les aides régionales sur un même bénéficiaire.

Il nous paraît nécessaire de veiller:

- à un élargissement de l'offre -équilibrée sur le territoire wallon- de logements sociaux, de logements d'insertion ou de transit ainsi que des logements conventionnés avec les agences immobilières sociales. Pour assurer cette urgence politique, une priorité doit être accordée dans

¹⁶ Le montant plancher du loyer est en ce cas réduit à 93 euros par mois.

- les plans communaux qui visent à la construction, la rénovation ou le développement de ces logements. Une place spécifique doit être garantie aux actions du CPAS pour les logements d'urgence;*
- à une amplification des allocations de déménagement et de loyer (A.D.E.L.) et une simplification de leur octroi;*
 - au développement des agences immobilières sociales;*
 - à mettre en œuvre une aide locative pour ceux qui, après une demande d'au moins un an, n'ont pas eu accès au logement social et qui relèvent des catégories sociales précarisées;*
 - à une lutte accrue contre les logements inoccupés ou insalubres par l'activation des réquisitions "douces" des logements à mettre alors à disposition des CPAS ou AIS;*
 - à élargir les critères d'accès aux logements sociaux, avoir un cadastre des logements pour déterminer une fourchette de loyers raisonnables et fixer des règles objectives pour délivrer un permis de location.*

9. MEDIATION DE DETTES

De plus en plus de personnes connaissent une situation de surendettement et font appel à un service de médiation de dettes dont plus de 90 % ont été créés à l'initiative d'un CPAS. Même si, au niveau fédéral, des avancées ont vu le jour (Centrale positive des crédits, Fonds de traitement du surendettement, Loi du 4.9.2002 dite "Fonds Energie", etc.), il n'en reste pas moins que la Région wallonne doit elle aussi intervenir de manière plus importante.

La médiation de dettes demande un travail d'analyse de la situation sociale des personnes endettées ne se limitant pas à la récolte de chiffres.

Un travail en partenariat est important: les points d'appui subventionnés doivent aussi fonctionner de manière moins rigide.

Les subsides accordés sont insuffisants par rapport aux frais encourus et au nombre de dossiers à traiter.

Nous demandons:

- une hausse des subventions régionales qui intègrent le coût réel de ce type de service;*
- une simplification des critères de subventionnement afin de promouvoir surtout un travail de médiation.*

Dans la lutte contre le surendettement, il est important aussi de pouvoir responsabiliser le consommateur, le cas échéant.

De multiples dispositifs permettent à une personne qui connaît des difficultés financières d'obtenir diverses interventions en vue de l'aider dans l'acquittement de ses factures (Fonds social de l'eau, Fonds électricité et gaz, etc.). Si ces dispositifs sont bien sûr pertinents dans de nombreuses situations, ils ne peuvent devenir des incitants à la mauvaise gestion du budget familial, ni favoriser l'abus. Nous demandons en conséquence de garder une certaine vigilance dans la mise en place de pareil mécanisme, afin de ne pas les détourner de leur objectif premier et d'avoir toujours à l'esprit l'exigence de bonne foi chez le demandeur d'aide.

10. INFORMATISATION DES CPAS

Les CPAS ont des obligations informatiques, mais n'ont pas la possibilité d'avoir une plateforme générale de suivi, de proposition et d'aide pour réussir ce défi d'importance qu'est l'informatisation des CPAS. Or, un besoin existe et une demande est bien présente. Nous demandons à ce que la Région octroie à la Fédération des CPAS un subside pour engager un informaticien garant d'une aide à la fois technique et pédagogique aux CPAS dans l'informatisation des institutions locales et la pleine participation des CPAS à l'E-gouvernement.

Assurer via la Fédération des CPAS un soutien technique et pédagogique aux CPAS vu leurs obligations informatiques.

AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE

1. AIDE A LA JEUNESSE – CPAS ET SAJ - TUTELLE DES MINEURS

Le décret du 4 mars 1991 a été modifié par, notamment, l'abrogation de l'article 56 et son remplacement par un article qui vise à la possibilité de conclure un accord de coopération avec la Région wallonne, la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et l'Etat fédéral dans le but d'améliorer la prise en charge des jeunes visés par le décret. Cet accord doit en outre s'attacher à régler le contenu général de protocoles de collaborations particulières à conclure entre les SAJ et les CPAS.

Depuis la modification de la loi relative à la tutelle des mineurs, les CPAS rencontrent des difficultés suite aux problèmes d'interprétations qui se posent dans la pratique. Alors que le rôle du CPAS est légalement résiduaire (puisque'il est désigné tuteur lorsque personne n'accepte cette mission), de plus en plus de CPAS se voient chargés de cette mission lourde de responsabilités.

Au niveau de l'agrément, nous rappelons le fait que certains établissements de CPAS ne sont toujours pas agréés. Ces maisons accueillent des jeunes depuis de très nombreuses années et soulagent conséquemment les services de l'aide à la jeunesse quant à l'aide qu'ils peuvent apporter. L'investissement des CPAS, réalisé sur fonds propres depuis le début, doit être soutenu et encouragé. Une reconnaissance au niveau de l'agrément de ces établissements assurerait la pérennité des services; et à défaut, priverait les intervenants sociaux locaux d'un service de qualité qui répond avec toute l'efficacité requise aux nombreuses demandes tant judiciaires que des services de l'aide à la jeunesse.

Nous demandons:

- *que l'accord de coopération et les protocoles de collaborations particulières soient élaborés en concertation avec les CPAS et afin aussi d'encourager notamment les actions préventives des CPAS;*
- *que le principe du décideur-payeur soit respecté dans les rapports entre le CPAS et le SAJ;*
- *une évaluation du système de tutelle des mineurs sur les enfants abandonnés prévu dans la loi du 8 juillet 1976 (art. 63 à 68);*
- *que les établissements pour enfants, développés par les CPAS, soient agréés et subventionnés par la Communauté française.*

2. ENSEIGNEMENT: PÉNURIE D'INFIRMIÈRES

Dans le secteur des maisons de repos, la pénurie d'infirmières est récurrente et inquiétante. Cela risque de mettre en péril la qualité des soins prodigués aux personnes âgées. Au vu du vieillissement de la population, cette difficulté doit être prise à bras le corps. L'attractivité du métier doit faire l'objet d'une attention toute particulière de la Communauté française dans le cadre de la formation de base (et de ses passerelles), outre les questions de normes de personnel dans les établissements et de normes barémiques.

Nous demandons que la Communauté française, dans le cadre de son enseignement, améliore l'attractivité du métier d'infirmière.

LES CPAS ET D'ÉVENTUELLES RÉFORMES INSTITUTIONNELLES

Les trois Fédérations des CPAS ont tenu à prendre position¹⁷ par rapport à certaines volontés de *régionalisation* de matières intéressant les CPAS.

L'article 1^{er} de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS énonce que toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine; tout en confiant cette mission aux CPAS.

Cette mission est très large et elle ne se limite pas à l'attribution d'aide financière. Permettre à chacun de mener une vie conforme à la *dignité humaine* implique que les CPAS permettent à chacun de se nourrir, de se vêtir, de se loger, de se chauffer, de disposer de gaz et d'électricité, de se soigner, d'avoir accès aux soins médicaux et pharmaceutiques et de connaître un épanouissement culturel, une participation sociale. Cette mission constitue une application concrète du concept des Droits de l'Homme.

En vue de la mise en œuvre de cette mission, le Fédéral a mis à disposition des CPAS différents outils, en complément à la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS:

- les fonds gaz et électricité tels que prévus par la loi du 4 septembre 2002;
- le fonds social mazout;
- les subsides accordés aux CPAS en matière d'épanouissement social, culturel et sportif;
- les subventions aux CPAS pour lutter contre la fracture numérique.

Eu égard à ces éléments, nous ne pourrions accepter, dans le cadre des réformes institutionnelles, qu'il soit question de régionaliser la législation relative à ces fonds et subsides.

Dans le même débat, dans un souci d'efficacité, le législateur a souhaité que *l'activation du public* des CPAS soit réalisée par les CPAS afin de garantir un accompagnement social en adéquation avec le projet d'activation. Il ne s'agit pas de se focaliser exclusivement sur l'emploi, la formation ou le CV mais d'avoir une vision sociale des personnes.

Sans cet accompagnement social individuel, l'activation du public des CPAS est vouée à l'échec. Ne jouissant pas d'une compétence en matière d'aide sociale au sens large, les organismes régionaux ne disposent ni du know-how, ni d'une méthodologie de travail adaptée à un accompagnement social des bénéficiaires du CPAS. Il faudrait une augmentation non négligeable des moyens humains et logistiques de ces organismes régionaux de placement pour qu'ils puissent assumer cette mission de manière aussi efficace que les CPAS.

En scindant l'aide sociale et l'activation, la loi du 26 mai 2002 serait totalement vidée de sa substance. Le système cohérent souhaité par le législateur aurait vécu et cela aurait des répercussions certaines sur le taux d'activation du public des CPAS.

Ce pourquoi, nos Fédérations plaident aussi pour le *maintien au niveau fédéral* de l'aide sociale, du droit à l'intégration sociale et des dispositifs d'activation qui y sont liés pour maintenir un tout cohérent.

¹⁷ Les courriers y relatifs sont disponibles sur notre site Internet

Ne pas respecter ces principes reviendrait à détricoter la dignité humaine, procéderait à un retour vers l'assistance sociale qui existait du temps des commissions d'assistance publique et induirait une énorme perte de cohérence dans ces matières au détriment des plus démunis de nos concitoyens.

N'oublions jamais que, si malgré les crises économiques importantes que la Belgique a traversé après la guerre, le taux de pauvreté est resté un des plus bas au monde, l'exclusion exceptionnelle et le bien-être en croissance, c'est grâce à un dispositif de protection sociale performant dont les CPAS sont un des rouages essentiels, et en tout cas le dernier maillon.

Alors que nous sommes à la veille de devoir faire face à des défis importants, notre pays a besoin de ces stabilisateurs sociaux pour pouvoir protéger les plus vulnérables dans notre société.

Tout renseignement au sujet de la présente peut être obtenu auprès de:

Christophe Ernotte

Directeur général de la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie

Tél.: 081/24.06.50 - mailto: christophe.ernotte@uvcw.be