

C.R.I.C. N° 146 (2011-2012)
4e session de la 9e législature

PARLEMENT WALLON

SESSION 2011-2012

COMPTE RENDU INTEGRAL

Séance publique de commission*

Commission de la santé, de l'action sociale et de l'égalité des chances

Mardi 5 juin 2012

SOMMAIRE

<i>Ouverture de la séance</i>	1
<i>Organisation des travaux</i>	1
<i>Examen de l'arriéré</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Salvi, MM. Elsen, Tiberghien, Mme Reuter.....	1
<i>Contrat de gestion 2012-2017 de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)</i>	2
<i>Désignation d'un rapporteur</i>	2
<i>Organisation des travaux</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Bertouille, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, Mme Reuter.....	2
<i>Exposé de Mme la Ministre Tillieux</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances...	4
<i>Audition de Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH.....	6
<i>Audition de Mme Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly.....	11
<i>Audition de Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH.....	14
<i>Audition de Mme Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL ASAH</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL ASAH.....	15
<i>Audition de M. Robert, Représentant de l'ASBL FISSAAJ</i>	
Orateurs : M. le Président, M. Robert, Représentant de l'ASBL FISSAAJ.....	15
<i>Audition de Mme Desmet, Secrétaire politique d'Altéo</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Desmet, Secrétaire politique d'Altéo.....	17
<i>Audition de M. Emmanuelidis, Président de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté</i>	
Orateurs : M. le Président, M. Emmanuelidis, Président de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté.....	19
<i>Échange de vues</i>	
Orateurs : M. le Président, Mme Reuter, MM. Tiberghien, Elsen, Mme Salvi, M. Onkelinx, Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH, Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances.....	21
<i>Reprise de la séance</i>	35
<i>Interpellations et questions orales</i>	35

Question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « le Plan wallon « sans tabac » »

Orateurs : M. le Président, M. Dodrimont, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances..... 35

Question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « les familles d'accueil pour personnes handicapées en Wallonie »

Orateurs : M. le Président, M. Dodrimont, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances..... 37

Question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « la réoccupation de parcelles dans le cadre du Plan HP »

Orateurs : M. le Président, M. Dodrimont, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances..... 38

Question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « le prêt à taux zéro pour les personnes âgées »

Orateurs : M. le Président, M. Dodrimont, Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances..... 40

Liste des intervenants..... 43

Abréviations courantes..... 44

Présidence de M. Alain Onkelinx, Président

- La séance est ouverte à 13 heures 45 minutes.

OUVERTURE DE LA SÉANCE

M. le Président. - La séance est ouverte.

ORGANISATION DES TRAVAUX

M. le Président. - Les questions orales :

- de M. Daele, sur « le Service d'interprétation des sourds de Wallonie et l'accueil des personnes sourdes et malentendantes » ;
- de M. Tiberghien, sur « l'emploi des travailleurs handicapés dans les provinces, les communes, les centres publics d'action sociale et les associations de services publics » à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances sont retirées.

M. le Président. - Nous allons commencer nos travaux.

Je voudrais remercier toutes les personnes présentes aujourd'hui et que nous allons auditionner d'ici peu.

EXAMEN DE L'ARRIÉRE

M. le Président. - Plusieurs dossiers devaient nous arriver sur la table, mais sachant que l'ajustement budgétaire aura lieu le 3 juillet, apparemment cela m'a l'air plus ou moins définitif, nous devons finaliser la proposition de résolution visant à introduire la clause de l'Européenne la plus favorisée (Doc. 227 (2010-2011) – N° 1) et la proposition de résolution visant à introduire la clause de l'Européenne en situation de handicap le plus favorisé, (Doc. 228 (2010-2011) – N° 1). Nous avons déjà eu une discussion là-dessus mais nous finaliserons, me semble-t-il, sur un texte commun.

L'objectif serait de finaliser le 21 juin, de sortir le texte et de terminer ce dossier.

Mme Salvi (cdH). - Par rapport à cet ordre du jour et à cette organisation des travaux, je vous rappelle quand même ma proposition de résolution « petites maisons de repos ». On parlait justement de la date du 3 juillet ou du mois de juillet parce que c'était normalement prévu à ce moment-là. Je ne l'oublie pas et vous savez combien je suis persévérante sur ce dossier. Voilà, je n'ai pas envie de ce soit « retapé » au mois de septembre pour le dire clairement.

M. le Président. - Il faut y travailler dans l'ordre de ce qui a été déposé. Nous aurons encore une séance après le 3 juillet. Nous pourrions la faire venir le 17 juillet.

Mme Salvi (cdH). - À partir du moment où le budget est retardé de 15 jours, n'y a-t-il pas moyen de remettre cette proposition à la place de l'ajustement budgétaire le 19 juin ?

M. le Président. - Donc, le 19 juin, avec les deux propositions de résolution qu'on devrait normalement finaliser, plus les questions, il ne faut pas alourdir les travaux.

Mme Salvi (cdH). - On n'alourdira pas si on travaille bien.

M. le Président. - Le débat sur les petites maisons de repos est un gros débat qui va peut-être nous prendre du temps.

Mme Salvi (cdH). - Le débat avait déjà commencé avant les propositions de résolution qui viennent à ce moment-là. On peut peut-être les globaliser, moi, ça me convient.

M. le Président. - C'est la commission qui décide. Je mets la proposition en débat.

M. Elsen (cdH) – Je soutiens la proposition.

M. le Président. - le cdH soutient la proposition du cdH. Les socialistes ? Si personne ne me dit le contraire, ce sera le 19 juin. On verra le tout le 19 juin.

M. Tiberghien (Ecolo) - Il était prévu une réunion de concertation qui n'a pas eu lieu. On n'a pu donner des propositions de

Mme Reuter (MR) - Oui mais enfin si la majorité ne se concerta pas !

M. Tiberghien (Ecolo) - S'il n'y a pas de concertation, on peut la maintenir mais il y aura un problème. Pour moi, il y aurait un problème si on n'a pas le temps de se concerter un peu mieux sur le sujet, mais on peut le maintenir, il y aura un problème.

M. le Président. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - C'est vrai que depuis la commission précédente, nous avons fait appel à nos collègues de la majorité pour qu'ils nous fassent une série de propositions. Certains l'ont fait, d'autres pas. J'attendais que les choses soient bien claires au niveau de la date. Je n'ai aucun souci à ce que d'ici le 19 nous puissions organiser une rencontre, afin de pouvoir nous accorder sur le sujet. Mais c'est important de retenir une date pour pouvoir aboutir.

M. le Président. - C'est noté.

CONTRAT DE GESTION 2012-2017 DE L'AGENCE WALLONNE POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (AWIPH)

M. le Président. - L'ordre du jour appelle l'examen du contrat de gestion 2012-2017 de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH).

Nous en venons à l'objet principal de nos travaux de cette après-midi, à savoir les auditions sur le contrat de gestion 2012-2017 de l'AWIPH.

Nous devons auditionner, avec plaisir d'ailleurs :

- Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH ;
- Mme Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly ;
- Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH ;
- Mme Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL ASAH ;
- M. Robert, représentant de l'ASBL FISSAAJ ;
- Mme Desmet, Secrétaire politique d'Altéo ;
- MM. Emmanuelidis et Niset, Président et Directeur adjoint de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté.

Désignation d'un rapporteur

M. le Président. - MM. Elsen et Tiberghien sont désignés en qualité de rapporteurs pour l'élaboration du rapport.

Organisation des travaux

M. le Président. - La parole est à Mme Bertouille .

Mme Bertouille (MR). - Je voudrais m'associer aux remerciements des personnes qui ont répondu à l'appel de la commission pour examiner le contrat de gestion.

Je voulais, Monsieur le Président, voir un peu clair en termes de procédures puisque nous avons décidé, effectivement, d'auditionner toute une série de personnes et les membres de la commission se sont mis d'accord pour procéder à ces auditions. Là où je m'inquiète et où je voudrais avoir des éclaircissements de la part de Mme la Ministre ainsi que de la part du président de la commission, c'est en termes de procédures. Quel est le statut du contrat de gestion puisque nous sommes aujourd'hui sensés l'examiner ? On s'est inquiété au niveau du secrétariat de la commission, au niveau des ordres du jour des gouvernements. Le contrat de gestion est passé en première lecture au gouvernement le 10

mai et, d'après nos informations, nous ne sommes que des petits membres de l'opposition, il doit repasser au gouvernement incessamment sous peu. Aujourd'hui, nous n'avons pas ces documents. Nous devons débattre d'un document dont nous n'avons pas connaissance, l'opposition n'a même pas une première lecture, je n'ai moi, aucune connaissance, ni une deuxième, ni une troisième, ni une quatrième lecture, je n'ai rien sur quoi me reposer. C'est un peu difficile de discuter d'un document que nous n'avons pas.

En plus, en termes de procédures, lorsqu'on débat au parlement de quelque chose, on doit avoir ce document. Il doit être transmis par le gouvernement au parlement. Or, cela n'a pas été fait à l'heure actuelle.

Aujourd'hui toutes les personnes sont là pour être auditionnées, on ne va pas demander de reporter les auditions, cela n'aurait pas de sens, et cela ne serait pas respectueux pour ces personnes. Mais le débat sur le fond du contrat de gestion devrait avoir lieu à un moment où nous sommes en possession de ce document pour pouvoir débattre du fond et des décisions proposées par le gouvernement pour pouvoir se positionner pour ou contre, même si il n'y a pas de vote, mais par rapport aux décisions et par rapport à un document tout à fait concret.

Je voulais avoir des explications, Monsieur le Président.

M. le Président. - Avant que vous ne preniez la parole, j'allais la donner à Mme la Ministre pour qu'elle définisse exactement le cadre dans lequel le contrat de gestion sera signé entre le gouvernement et l'AWIPH, sachant aussi que, d'avoir consulté le site de l'AWIPH, les éléments essentiels du contrat de gestion sont déjà sur le site internet.

Mme Bertouille (MR). - Avant qu'il n'ait été adopté par le gouvernement ? On va entendre ce que Mme la Ministre va nous dire.

M. le Président. - C'est ce qu'on appelle vraiment des éléments constitutifs de ce contrat de gestion. Je suppose que le gouvernement doit encore en décider, parce que c'est le gouvernement évidemment qui a la main sur le contrat de gestion.

Je vais passer directement la parole à Mme la Ministre pour qu'elle définisse clairement le cadre de ce contrat de gestion.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Merci, Monsieur le Président. Je vous entends bien, Madame Bertouille. Vous avez raison finalement de vous interpellier sur la manière dont on travaille, mais je pense que, de toute façon, la commission lors de ses travaux, avait envie de porter le débat sur ce contrat de gestion et la matière en vaut vraiment la peine. La preuve en est aussi par la présence de toutes les personnes qui sont aujourd'hui avec nous, et c'est heureux, dans cette salle de commission pour pouvoir en débattre.

Ce contrat de gestion, bien sûr, il n'est pas né du jour au lendemain, vous l'imaginez bien. Il est le fruit d'un long processus de réflexions, de consultations. Il a abouti sur la table du gouvernement le 24 mai dernier où il a été approuvé. Maintenant, nous allons procéder à la signature officielle de ce contrat de gestion dans les prochains jours. Le président du conseil d'administration étant pour l'instant à l'étranger, il y avait une impossibilité physique de pouvoir le réaliser plus avant.

Pour l'instant, on est entre l'adoption par le gouvernement, la signature officielle de ce contrat, entre l'OIP, c'est-à-dire l'AWIPH et le gouvernement que je représenterai. Officiellement, ce contrat ne peut pas encore être distribué en tant que tel. Vous en disposerez bien sûr dès que, officiellement, les choses seront complétées.

Je peux vous dire aussi que ce contrat de gestion fait suite, bien sûr, à une évaluation du précédent contrat de gestion qui était porté à la connaissance du comité de gestion, des instances d'avis et que la réflexion est en cours depuis bien longtemps. C'est la raison pour laquelle, évidemment, vous allez trouver sur le site de l'AWIPH ou ailleurs des phrases, des documents, des réflexions sur tout ce qui est en débat par rapport à la politique de la personne en situation d'handicap en Wallonie. Nous n'allons pas nous en émouvoir, au contraire, on va peut-être se réjouir que le débat est même sur la place publique et qu'il y a une large consultation des acteurs de terrain à propos de l'avenir de cet important secteur en matière d'action sociale et d'égalité des chances aussi.

M. le Président. - La parole est à Mme Bertouille.

Mme Bertouille (MR). - Merci, Madame la Ministre, pour vos informations. Je prends acte qu'il a déjà été adopté par le gouvernement.

Nous sommes début juin, le gouvernement aurait pu, même de façon informelle, nous le transmettre puisqu'il a été adopté par le gouvernement.

Ma question reste tout à fait pertinente puisqu'il n'a pas encore été signé effectivement. Les auditions se déroulent aujourd'hui dans notre commission, mais le débat, sur le fond, pourrait très bien se dérouler à partir du moment où nous serons en possession du document et avoir un débat vraiment approfondi et complet. C'est quand même une matière importante en termes budgétaire, on le rappelle suffisamment en termes de pourcentage budgétaire par rapport à vos compétences, Madame la Ministre, c'est deux tiers de votre budget. C'est donc important, mais tout aussi important en termes de nombre de personnes et d'implications au niveau de la Région wallonne. C'est une matière qui nous tient fort à cœur également et qui est très importante.

Monsieur le Président, je pense que clôturer aujourd'hui la présentation de ce contrat de gestion n'aurait pas de sens. Nous pourrions poursuivre lorsque nous aurons eu accès au document du contrat de gestion. C'est la proposition que je fais.

M. le Président. - De toute façon, à partir du moment où on obtient le document, on a toujours l'occasion, comme parlementaires, de poser toutes les questions et les interpellations...

Mme Bertouille (MR). - De le mettre formellement à l'ordre du jour de la commission.

M. le Président. - Voilà, mais d'ici les vacances, cela va être compliqué.

Je vous le dis quand même.

On va aussi voir, à l'issue de nos travaux d'aujourd'hui, ce qu'il y a encore lieu de faire.

Mme Reuter (MR). - Si je peux me permettre, Monsieur le Président, mis à part le fait que dès qu'on aura le document écrit et que celui-ci sera signé et distribué, il serait intéressant qu'on puisse le lire en détails et d'avoir un débat, comme le disait ma collègue, ensuite au sein de la commission même si on peut revenir avec des questions et des interpellations. C'est plus riche d'avoir un vrai débat plutôt que chaque semaine, revenir avec l'une ou l'autre question sur l'un ou l'autre chapitre. D'un point de vue pratique, on va écouter tous les intervenants aujourd'hui. Cela va déjà prendre beaucoup de temps et je ne sais si effectivement, en fin de journée, on aura encore le temps tout simplement, de faire un débat. Je pense qu'au-delà du fond et du débat que l'on demande, il y a tout simplement, le problème pratique.

M. le Président. - J'ai bien entendu.

Y a-t-il d'autres intervenants sur ce problème particulier ?

C'est constructif.

Exposé de Mme la Ministre Tillieux

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les députés, Madame l'Administratrice générale, Mesdames et Messieurs qui êtes présents parmi nous aujourd'hui, c'est évidemment un plaisir que d'aborder cette question sur, bien sûr, le nouveau contrat de gestion mais plus largement, la question de la politique des personnes en situation de handicap aujourd'hui, en Wallonie.

Comme je vous le disais tout à l'heure, le contrat de gestion a été approuvé par le Gouvernement wallon en sa séance du 24 mai dernier. Il va s'étaler sur la période de juin 2012 à mai 2017, cinq ans encore et c'est le troisième contrat de gestion.

Le nouveau contrat va guider notre action pour relever des enjeux, des défis. Quels défis ont été déterminés ? Tout d'abord, le défi de l'allongement de la vie. C'est bien, on en profite tous mais y compris bien sûr, les personnes en situation de handicap. Elles n'échappent pas à la règle. L'espérance de vie des personnes en situation de handicap d'ailleurs, s'est accrue de près de 35 % en moins de 20 ans.

Deuxième défi : l'augmentation de ce groupe de personnes en situation de handicap. Sur les dernières années, le nombre de demandes enregistrées et donc, de demandeurs derrière ces demandes, a progressé de plus de 20 %, passant de 15 000 en 2005 à plus de 20 000 en 2010, c'est-à-dire en l'espace de cinq ans.

Troisième défi, c'est la question de l'évolution institutionnelle, de la réforme de l'État, des transferts de compétences qui nous mettent évidemment face à de nouvelles responsabilités et beaucoup de choses seront à prévoir dans ce cadre.

Quatrième défi que nous voyons, c'est évidemment, la crise financière muée en crise économique et in fine, bien sûr, avec un large impact au niveau social. Les politiques sociales doivent être renforcées. Les secteurs médico-sociaux contribuent – et c'est normal – au bien être social, à la cohésion sociale mais, représentent aussi une part importante de l'emploi. Vous voyez que c'est important quand on veut un redressement économique de notre entité wallonne.

Le nouveau contrat s'inscrit dans la continuité car il va amplifier les actions porteuses relevées par le consultant qui a été chargé de l'évaluation du contrat de gestion précédent qui se clôture en mai 2012. Quelles étaient les actions porteuses de ce contrat de gestion ? C'était la recherche de partenariats et surtout, un élément qui est la transversalité.

Ce nouveau contrat a été élaboré en assurant la participation de tous les acteurs, que ce soient les personnes en situation de handicap elles-mêmes, leurs familles, les organisations syndicales ou patronales, le personnel de l'AWIPH qui n'a pas été oublié et qui a pu participer à des mises au vert et cela aussi, au travers de différents organes existants : la Commission wallonne des personnes handicapées, les commissions subrégionales, les conseils d'avis, le bureau de l'AWIPH et le Comité de gestion dont certains membres sont dans la salle.

Le regard est résolument tourné vers l'avenir, vers la créativité, vers de nouveaux projets. Le contrat de gestion va s'articuler autour de quatre axes stratégiques :

- un cadre général qui est une société inclusive ;
- pour les personnes elles-mêmes, un continuum de prestations et un soutien personnalisé ;
- la qualité encore et toujours à améliorer. Améliorer et rechercher l'excellence dans les prestations, la qualité accrue des services ;
- une organisation plus efficiente. Encore et toujours, l'OIP doit bien sûr continuer les efforts entamés antérieurement.

Concernant le premier axe, pour construire une société inclusive qui sera accessible au plus grand nombre et respectueux sur tous les besoins de la population, que doit faire l'AWIPH ? Elle doit encore et toujours sensibiliser au handicap, soutenir la mise en place de formations à destination du personnel des services, inciter tous les niveaux de pouvoir, que ce soit le niveau des pouvoirs régionaux mais locaux également. On sait qu'en cette année électorale, c'est d'autant plus important. L'AWIPH doit les inciter à prendre en compte la dimension du handicap dans leur politique, dans les actions qu'elle mène et elle doit soumettre des propositions d'actions à mener au Gouvernement wallon.

Concernant l'axe 2, le continuum de prestations, il faut disposer du bon service, au bon moment et au bon endroit. Cela paraît simple mais c'est quand même un sérieux défi à relever pour l'ensemble des personnes en situation de handicap en Wallonie.

Dans cet objectif, le contrat soutient et renforce les transversalités, la pratique en réseaux qui permet à des services généraux et des services spécialisés de travailler ensemble pour apporter une réponse concrète aux besoins des personnes en situation de handicap.

Au travers de ses nouvelles missions, l'AWIPH s'engage à soutenir les innovations, telles que la création de projets d'activités citoyennes qui vont permettre à des personnes qui ne sont pas en mesure de travailler et qui n'ont pas non plus, l'occasion de rester des journées entières à ne rien faire, de s'adonner au moins à des activités valorisantes et utiles à la communauté et obtenir une certaine reconnaissance du rôle que l'on peut jouer dans la société.

L'AWIPH s'engage également à mettre à disposition un soutien personnalisé et individualisé par le biais de ses bureaux régionaux mais aussi par le biais des services d'accompagnement.

L'axe 3 : la qualité des prestations. Cet axe vise les services d'hébergement, d'accueil, d'accompagnement agréés de l'AWIPH.

Il convient :

- de promouvoir la qualité dans les services ;
- de mettre en place un système performant de gestion des plaintes;
- de reconfigurer le paysage des services en simplifiant les démarches administratives, en favorisant les partenariats inter-services et en réformant leur mode de subventionnement.

Enfin, l'axe 4 : l'organisation plus efficiente. Une gouvernance moderne, un service public centré sur la réponse aux besoins des citoyens, un service public performant, innovant et tourné vers le développement durable.

Les actions envisagées vont de l'informatisation accrue, à la formation du personnel, au développement d'une culture

d'entreprise et au pilotage des politiques, mais pour cela, je fais confiance à Mme l'Administratrice générale.

Le contrat de gestion reprend également les engagements du Gouvernement wallon. Ces obligations se situent bien sûr au niveau financier.

Ainsi, la dotation à l'agence ainsi que son indexation et la prise en charge des progressions barémiques du personnel de l'ensemble des services agréés et subventionnés sont garanties. Dans le contexte actuel, c'est un élément très important et surtout rassurant pour le soutien aux services.

Le gouvernement s'engage de plus à ne pas confier à l'AWIPH, directement ou indirectement, de missions additionnelles sans s'assurer de la disponibilité des moyens nécessaires au sein de l'AWIPH.

En matière de fonction publique, le Gouvernement wallon s'engage à examiner les propositions d'adaptations qui seraient rendues nécessaires du cadre du personnel de l'AWIPH ou éventuellement du code de la fonction publique en termes d'organisation des services pour permettre d'atteindre les objectifs fixés dans le présent contrat de gestion et pour rencontrer les spécificités du secteur - on peut l'imaginer - en termes de métiers et de carrières spécifiques. Par ailleurs, il veille à privilégier l'emploi statutaire. Je pense que cela veut encore dire quelque chose que de stabiliser le personnel dans ses fonctions.

Enfin, le Gouvernement wallon s'engage à soutenir la mise en œuvre de cette politique transversale du handicap, conformément – nous en avons déjà parlé - à la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées en intégrant la dimension du handicap dans l'élaboration et l'exécution de l'ensemble de ses politiques et, cela c'est récent, dans les contrats de gestion des organismes d'intérêt public et dans les plans opérationnels des directeurs généraux du Service public de Wallonie.

Il s'agit là, globalement et rapidement tracé, d'un contrat ambitieux, qui mobilisera non seulement l'AWIPH, non seulement les services, mais l'ensemble des Wallons puisque nous le voulons transversal : gouvernement, administrations, services privés et publics, bénéficiaires, aidants et familles afin de placer, in fine, comme le dit le titre « La personne en situation de handicap, son projet de vie au cœur de notre action ».

Je vous remercie.

Audition de Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH

M. le Président. - La parole est à Mme Baudine.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH. - Monsieur le Président, pour vous parler du contrat de gestion, il me semble important de replacer les choses dans leur contexte. Je commencerai par vous donner quelques chiffres.

On vous a distribué la carte d'identité de l'agence. On a voulu faire un document qui vous donne les informations essentielles sur notre agence. En dessous, on a mis toute une série de logos, ce sont nos partenaires actuels, les services avec lesquels nous fonctionnons déjà avec des accords de collaboration pour essayer de promouvoir plus encore la place de la personne handicapée dans la société de tous les jours.

Qu'est-ce que l'AWIPH ? C'est évidemment un OIP qui se doit d'exécuter la politique du Gouvernement wallon en matière d'intégration de la personne handicapée, mais c'est aussi une philosophie d'actions.

Nous voulons travailler avec la personne handicapée qui soit au centre de notre action. C'est-à-dire que notre objectif n'est pas d'imaginer ce qui bien pour la personne handicapée, mais de répondre aux besoins de la personne, de pouvoir partir de son projet de vie pour mettre en place nos actions. C'est une approche individualisée que nous voulons mettre en place et cela implique de travailler en transversalité avec tous les services puisqu'on ne peut répondre aux besoins spécifiques de chacun qu'en faisant appel à tous les services qui existent. Cela veut dire également responsabiliser les acteurs, leur permettre de répondre aux souhaits de la personne sans être constamment en train de contrôler ce qu'ils font et cela veut dire aussi de travailler de la façon la plus simple possible puisque si nous voulons répondre rapidement aux besoins des personnes, nous devons avoir des procédures simples et faire confiance aux prestataires et aux partenaires.

Nous voulons une agence qui soit créatrice d'emplois. C'est vrai que nous avons un gros budget, 620 millions d'euros, c'est 85% du budget qui est utilisé à la subsideation d'emplois. C'est un budget vraiment énorme en matière d'emplois. Cela veut dire que 15 000 emplois sont subsidiés à l'agence pour le bien-être des personnes handicapées.

C'est bien sûr 400 personnes à l'agence même, mais ce sont surtout des personnes dans les services qui organisent des activités de jour, qui organisent la prise en charge de nuit, mais aussi dans les ETA et dans les services d'aides en milieu de vie.

L'AWIPH a surtout des bénéficiaires, vous voyez quelques chiffres qui montrent l'importance du travail que nous réalisons tous les jours. On a environ 64 000 demandes de personnes handicapées qui demandent une information, une orientation ou une prise en charge. En matière d'aide individuelle à l'intégration, c'est 8 500 personnes, pour les jeunes. Pour l'aide en milieu de vie, pour les adultes, on a quelque 9 000 personnes. En matière d'emploi et de formation, 16 000 personnes et en matière d'activités en journée et de soutien au logement, 10 000 personnes. Dans le schéma suivant, on voit qu'il y a quelque 14 000 personnes handicapées qui sont aidées en matière d'emploi quel que soit le secteur dans lequel ils travaillent et plus de 14 000 personnes qui ont besoin d'une aide en matière de logement ou en matière d'activités de jour.

L'agence, c'est plus de 500 services qui travaillent en collaboration pour la prise en charge des personnes handicapées. Vous avez le détail des différents types de services, mais je ne crois pas que ce soit cela l'essentiel ici. Comme je vous le disais, c'est un budget de 620 millions d'euros, il est donc important que pour un tel budget, une part soit réservée au maintien des activités qui existent, mais qu'on ait aussi un budget qui soit utilisé pour de nouvelles initiatives et pour répondre à la créativité puisque la société évolue, les besoins des personnes handicapées évoluent également. Nous devons être capables de mettre en œuvre des projets innovants pour répondre aux besoins des personnes.

Les services que nous offrons aux bénéficiaires sont surtout des services en matière d'aide technique. On a toutes les personnes qui vivent à domicile et qui ont besoin d'une aide technique pour leur vie au quotidien. Il y a un pôle très important en matière d'emploi, emploi ordinaire et emploi en ETA. Le reste est plus réparti, mais concerne la vie de tous les jours, soit le logement soit les activités de jour avec quand même une importance des services d'accompagnement, donc, de l'accompagnement des personnes et du logement pour adultes et pour jeunes. Quand on dit logement, des activités de jour sont souvent associées.

Le schéma suivant vous montre la répartition par coûts. On voit que les coûts moyens des aides que nous offrons aux personnes handicapées sont particulièrement élevés dans les aides à la vie journalière puisque nos services d'aide à la vie journalière sont les services qui s'adressent aux personnes les plus lourdement handicapées. L'accueil non scolarisé, le logement jeune et le logement adulte, c'est normal, puisqu'on retrouve dans nos structures qui offrent du logement adulte aux jeunes, à nouveau les personnes les plus lourdement handicapées, mais on voit qu'on a pas mal de budget qui est aussi utilisé mais de façon plus éparpillée pour l'intégration dans la société.

La ventilation de nos dépenses, on voit que 63 % de nos dépenses sont réalisées en accueil et hébergement ; 19 % en emploi, 2 % en formation, 7 % dans les aides en milieu de vie ; 4 % dans les aides techniques. C'est vrai que les aides techniques sont moins importantes, c'est un programme plus récent, mais essentiel puisque pour pouvoir rester chez soi, on a souvent besoin d'aides techniques. On voit qu'on a 1 % du budget qui est utilisé pour les projets. C'est important de maintenir au moins 1 % du budget pour de nouvelles initiatives pour mettre en place des nouvelles réponses aux besoins des personnes. Ensuite, 4 % de notre budget sont des frais de fonctionnement, sachant que dans ces 4 %, la moitié du personnel de l'agence se trouve dans nos bureaux régionaux et est donc en contact direct avec les personnes pour leur donner l'aide dont elles ont besoin ou pour se rendre à domicile pour les aider dans leur recherche soit d'une activité, soit d'une prise en charge.

Nous voyons notre contrat de gestion comme un objectif lointain, l'étoile peut-être inaccessible, - j'aimais bien l'étoile du Petit Prince -. Un contrat de gestion, ce n'est pas quelque chose qui s'arrête dans cinq ans. C'est quelque chose qui doit avoir une perspective beaucoup plus longue parce qu'on doit donner une orientation et finalement, décider où on met la barre sur les cinq ans. Vous verrez dans notre contrat de gestion qu'on a une vision très large, mais qu'il faudra se mettre des objectifs et qu'il faudra se fixer des priorités parce que si on ne se fixe pas des priorités on sera confronté à trop de choses en même temps, ce qui pourra provoquer des collisions ou en tout cas, des prises en charge qui ne seront plus adaptées, avec à ce moment-là des personnes contentes, mais aussi des personnes qui ne seront pas pleinement satisfaites. Or, notre objectif, c'est d'avoir des résultats concrets pour toutes les personnes en situation de handicap.

Nous avons un cadre de référence qui est quand même important, mais évidemment dans la Déclaration de politique régionale, il y a le Plan Marshall 2.vert. J'insiste toujours là-dessus parce qu'on a un peu tendance à oublier que les personnes handicapées doivent aussi se trouver dans un contrat plus global. Le Plan Marshall a pour objectif de fixer l'avenir de la Wallonie et nous devons aussi nous y situer pour les emplois en matière de développement de filières pour les entreprises de travail adapté ou pour d'autres activités que nous voudrions mettre en place.

La convention de l'ONU, évidemment, est essentielle puisque c'est elle qui mène toute l'action d'intégration et d'inclusion de la personne handicapée.

Le plan global de promotion de l'égalité des chances puisqu'on ne peut pas travailler à l'inclusion des personnes handicapées sans se préoccuper de la grosse problématique de l'égalité des chances ainsi que notre contrat de gestion, précédent, évidemment, qui a fait l'objet d'une évaluation et dont nous devons tirer les enseignements pour poursuivre notre action, la note de politique générale qui a été approuvée par le gouvernement en novembre et finalement, la note d'orientation.

C'est un travail qui se poursuit.

Nous avons voulu faire notre contrat de gestion de manière collaborative et participative. Nous sommes persuadés qu'on ne peut pas travailler à la mise en œuvre d'un programme aussi ambitieux que le nôtre si on ne travaille pas avec toutes les parties prenantes, que ce soit les personnes handicapées, leur famille mais aussi, tous les acteurs du secteur, les services prestataires, les services généraux, les commissions sub-régionales avec lesquelles nous travaillons de plus en plus puisqu'elles nous donnent le pouls du terrain, la commission wallonne des personnes handicapées, le comité de gestion et le personnel de l'agence puisque le contrat de gestion que nous avons fait l'a été sur base de deux journées de mise au vert auxquelles ont participé, sur base volontaire, les membres du personnel de l'agence. Ainsi 140 personnes ont participé à cette réflexion en interne.

Les enjeux, Mme la Ministre en a déjà pas mal parlé : le vieillissement de la population, l'augmentation du nombre de personnes en situation de handicap, l'enjeu des 16/25. Les enfants sortent de l'école, ils doivent pouvoir être pris en charge rapidement pour ne pas désapprendre finalement et être un souci pour leurs parents. Si on veut permettre à la personne de devenir autonome on doit lui en donner les moyens à l'adolescence. Régler aussi la problématique des troubles envahissants du comportement. Beaucoup trop de personnes encore sont à l'hôpital psychiatrique ou en défense sociale alors qu'elles devraient en sortir. C'est vraiment un enjeu, un défi pour nous de pouvoir en tenir compte, dans notre système de prise en charge et dans le subventionnement qui devra être organisé pour répondre à leurs besoins.

Il y a évidemment l'enjeu de la réforme de l'État et des transferts de compétences, on n'a pas beaucoup d'information pour le moment, mais on a quand même voulu laisser cette porte, dans notre contrat de gestion, pour répondre aux éventuels transferts de compétences vers l'agence. La crise nous rappelle que nous avons la chance d'avoir un gros budget, mais qu'en même temps celui-ci n'est pas suffisant. Nous devons donc développer des trésors de créativité pour répondre aux besoins des personnes en faisant plus avec la même chose que nous avons déjà commencé à faire, mais cela implique de travailler avec le secteur si nous voulons y arriver.

Pour travailler à ces enjeux, nous voulons travailler à la fois avec les prestataires et les partenaires, le personnel de l'agence évidemment et les personnes handicapées, mais ils ont chacun des exigences à notre égard et nous avons à développer un comportement adapté si nous voulons travailler en bonne collaboration.

Il y a d'abord nos prestataires, ce sont tous les services que nous agréons, subventionnons. Que demandent-ils ? De l'équité, un travail en collaboration et le respect. Nous ne pouvons leur donner tout cela que si nous développons un travail dans la confiance réciproque, si nous arrivons à les responsabiliser pour que le contrôle que nous réalisons chez eux soit un contrôle par rapport à la qualité de la prestation vis-à-vis de la personne handicapée et puis un contrôle de la bonne utilisation des deniers publics, ce qui est normal.

Cela veut dire aussi, simplifier pour éviter de dépenser de l'énergie dans des procédures administratives et puis, un travail de qualité.

À côté des prestataires, nous avons nos partenaires puisqu'on travaille dans la communauté. On doit travailler avec tous les services généraux et l'objectif est de faire ensemble la complémentarité. Il faut que l'AWIPH vienne en complémentarité des services généraux. Nous avons eu une réunion cette semaine avec des représentants du Forem pour travailler sur la convention AWIPH-Forem, l'objectif est d'arriver à être complémentaires.

Que peut donner l'AWIPH au Forem pour donner une plus-value à la personne handicapée qui s'adresse à elle ? Quand l'AWIPH doit-elle prendre la relève parce que le Forem se trouve dans l'incapacité de répondre ? Pour chaque partenaire, on doit avoir ce raisonnement et puis, développer ensemble des bonnes pratiques comme nous le faisons aussi avec l'ONE par exemple, pour l'accueil des enfants en crèche.

Nous ne pouvons pas travailler sans penser d'abord aux personnes handicapées et là, que demande la personne handicapée ? Elle demande avoir le choix. Ce n'est pas encore le cas, je pense qu'il n'y a pas mal de parents qui essaient de trouver une solution, on n'est pas encore dans une situation idéale où chacun pourrait choisir librement la solution qui lui convient le mieux. L'objectif étant bien sûr la satisfaction de la personne handicapée par la qualité de vie qu'on lui permettra d'avoir.

Et puis, finalement, il y a le personnel de l'agence puisqu'on ne peut pas travailler sans être au moins reconnu dans

son travail : reconnaissance, valorisation et évidemment formation du personnel pour pouvoir répondre au mieux aux engagements que ceux-ci prennent à notre égard et à l'égard des personnes handicapées.

Si on revient plus spécifiquement à notre contrat de gestion, le grand rectangle c'est le contrat de gestion dans lequel on a quatre axes que je vais vous développer et dont Mme la Ministre a déjà parlé, des objectifs stratégiques et des objectifs opérationnels.

À partir de la signature du contrat, nous avons six mois pour mettre en place le plan d'entreprise et les actions. Comment comptons-nous travailler ? Nous comptons travailler avec des membres du personnel en gestion de projet pour développer, à chaque objectif opérationnel, des actions qui feront l'objet d'un pilotage régulier au niveau de l'agence, au niveau du comité de gestion, pour lequel nous rapporterons aussi régulièrement à Mme la Ministre et au gouvernement. Il est trop tôt maintenant pour vous dire quelles seront les actions concrètes que nous allons mener. Nous voulons les faire avec le secteur et c'est pour cela que nous travaillons avec les fédérations. Quand une fédération demande à nous rencontrer pour une discussion, nous sommes toujours partants. Quand nous prévoyons ou que nous proposons une modification de texte, nous essayons, dans la majorité des cas, de voir aussi le secteur pour travailler avec eux. Tout cela va se faire maintenant avec les commissions subrégionales pour avoir chaque fois le feed-back du terrain et avoir aussi l'avantage de pouvoir mettre en place assez rapidement des projets pilotes qui nous permettent de voir si notre objectif est le bon et si nous sommes sur la bonne voie pour l'atteindre.

Les quatre axes fondamentaux du contrat de gestion, c'est premièrement une société plus inclusive, c'est, deuxièmement, le continuum de prestations, pourquoi ? Pour donner un soutien personnalisé aux personnes en situation de handicap, une qualité accrue des prestations et une organisation plus efficiente.

Je voudrais que l'on retienne quatre mots, ce sont les quatre valeurs dont on reparlera par la suite :

- l'inclusion ;
- le choix ;
- la qualité des services ;
- l'efficacité de l'administration.

Si nous arrivons à développer ces quatre valeurs sur les cinq ans et à pouvoir être reconnus pour leur réalisation sur le terrain, nous serons totalement gagnants.

Si on reprend de manière plus précise les quatre axes, on a d'abord la société plus inclusive. Comme je vous le disais, on ne va pas rentrer dans le détail des actions car toute une série d'objectifs stratégiques prévus dans le contrat de gestion devront encore faire l'objet d'actions. En tout 39 objectifs stratégiques devront être développés en actions. C'est donc sensibiliser la population, les enfants dans les écoles, les employeurs, les travailleurs qui sont des collègues, faire en sorte que la place de la personne handicapée soit reconnue comme celle d'une autre personne et donc, faire disparaître cette peur du handicap. Si les services existent, il faut les coordonner puisque si on passe à l'objectif « choix » pour que la personne puisse avoir le choix, il faut que les services soient coordonnés pour que ce ne soit pas pour elles, le parcours du combattant d'obtenir le service qu'elle souhaite ; établir des partenariats avec toutes les administrations, travailler avec les TEC pour une meilleure mobilité, travailler avec l'ONE pour une meilleure prise en charge dans les crèches.

Nous voulons mettre en place toute la ligne de vie en partenariat, soutenir les services généraux, susciter et promouvoir les initiatives inclusives au niveau local et subrégional.

Nous avons beaucoup parlé lors du contrat de gestion précédent, des Handicontacts. Nous devons aller plus en avant dans les initiatives locales puisque c'est sur le terrain que les personnes rencontrent les besoins. C'est donc au niveau local et subrégional que l'on va pouvoir répondre au mieux et au plus près, aux besoins de la personne handicapée.

Finalement, nous allons travailler aussi avec les familles et les aidants proches comme interlocuteurs. Là, nous avons associé les familles dans le contrat précédent mais certainement insuffisamment. Quand nous avons présenté l'évaluation du contrat de gestion à la Commission wallonne, les parents nous avaient déjà proposé de travailler davantage en collaboration avec eux aussi bien au niveau des services qu'au niveau de ce que l'on veut mettre en place. Nous avons décidé de le reprendre dans les objectifs stratégiques pour mettre l'accent tout particulier sur les familles et les aidants proches qui sont des interlocuteurs au même titre que les professionnels, tout comme l'ONE dit : « Finalement, maintenant, les volontaires sont aussi des acteurs de la petite enfance ».

Nous voulons aussi que les familles et les aidants proches deviennent des acteurs reconnus du milieu du handicap par l'agence et des acteurs qui soient aussi des partenaires.

L'axe 2, concerne le continuum. Il s'agit de toute la ligne de vie, de la petite enfance en passant par l'éducation, la formation, la vie au domicile, le choix du lieu de vie, la communication pour les personnes qui n'ont pas la parole. C'est vraiment se dire que la personne handicapée doit pouvoir avoir le choix. Pour cela, elle doit avoir le moyen de s'exprimer. Il y a une attention toute particulière à la communication et aux déplacements car si on ne peut pas se déplacer, on ne peut pas être intégré. Le travail, les activités citoyennes, tout le monde n'a pas accès au travail, le travail soit en ETA soit dans l'emploi ordinaire et pour ceux qui n'ont pas accès au travail, il faut qu'il y ait aussi des activités citoyennes. Je reprends toujours l'exemple de Handipar à Namur qui organise des activités citoyennes pour les personnes handicapées. Il y a là, la possibilité de trouver leur place dans la société via des activités au service des autres pour lesquelles il y aura une reconnaissance.

Tout ce qui est sport, loisirs, tourisme, culture, c'est aussi très important. On ne peut pas imaginer qu'une personne ne puisse pas aller visiter un site simplement parce qu'on n'a jamais pensé à le rendre accessible. Tout comme on ne peut pas imaginer qu'elle ne puisse pas aller dans un service parce qu'il n'est pas accessible. On se rend compte qu'il ne suffit pas de le dire,, il y a encore pas mal de travail derrière cela. Les grandes surfaces sont souvent accessibles parce qu'il y a un intérêt financier à ce que la personne handicapée puisse s'y rendre. Il faudra peut-être aussi faire passer ce message auprès de tous les acteurs de loisirs et de tourisme et de culture. Ensuite, il y a finalement un suivi vers les parents aussi car s'ils sont acteurs, il faut pouvoir les associer à notre réflexion par rapport au continuum des prestations. Si on parle du continuum de prestations, on passe à l'arbre suivant qui est tout à fait en parallèle. On ne peut pas avoir une continuité de prestations si on n'a pas un soutien personnalisé et spécialisé pour les personnes.

Cela voudra dire retravailler au niveau de l'agence, toute l'information, le projet de vie, les conseils, l'accès aux aides, l'accompagnement, les transitions facilitées, que ce soit pour les 16-25 ans comme j'en parlais tout à l'heure ou les sorties de l'hôpital ou d'autres moments de vieillissement et puis finalement, une réponse aux personnes à besoins complexes. On se rend compte que les personnes qui sont dans les situations les plus difficiles maintenant, sont souvent des personnes qui ont des besoins complexes, multiples et pour lesquelles nous n'avons pas de solution simple. On doit pouvoir trouver plusieurs intervenants et se mettre ensemble autour de la table pour régler le problème des personnes.

On en avait déjà parlé lors de l'évaluation de l'année passée quand on voit le travail qui a été fait avec la santé mentale en Wallonie picarde où on ne parle plus de la personne difficile rejetée de partout, mais de la manière d'aider une personne qui a un prénom et pour laquelle nous recherchons ensemble une solution. Nous sommes vraiment dans une démarche inversée et une démarche de soutien. Cela voudra dire aussi qu'il faudra adapter les subventionnements car si cette personne demande un encadrement plus large, à un moment donné, il faudra aussi que le subventionnement soit adapté.

Pour la qualité des prestations, il faut que les prestations soient adaptées, fiables et continues. C'est-à-dire que nous devons revoir notre système de prestations pour qu'il soit adapté à l'autonomie de la personne, que l'on n'ait pas uniquement des services qui offrent un seul type de prise en charge dans lequel la personne doit rentrer, mais que l'on puisse l'adapter.

Je ne veux pas dire que rien n'est fait, bien au contraire, il y a déjà des services qui sont dans cette démarche-là. Nous devons essayer de la généraliser et de la développer davantage, informer sur les services. Je pense que l'information de notre société est toujours de plus en plus difficile à obtenir. Malgré le nombre de canaux de communication, on a rarement l'information souhaitée au moment où on le souhaite. Nous devons y travailler. Finalement, nous devons mettre en place un système de récolte et de gestion des plaintes qui soit plus adéquat encore que ce que nous avons aujourd'hui. Nous avons un système de plaintes, mais je l'ai déjà dit à la Commission wallonne, personne n'est jamais content. La personne qui a porté plainte n'est jamais contente et le service n'est pas content non plus. Nous devons donc retravailler notre système de gestion des plaintes pour qu'à un moment, on puisse vraiment arriver à une reconnaissance de ce qui a été fait, des problèmes rencontrés et de ce qu'on met en œuvre pour y répondre. C'est assez compliqué puisque quand on est dans la gestion des plaintes, on est aussi dans la sensibilité et dans l'affectif des parents ou des personnes handicapées. Nous devons développer ce point plus encore puisque c'est à partir des problèmes en situation de crise que l'on trouve souvent une réponse à long terme pour le service. Nous ne voyons pas du tout le système de plaintes comme un système en soi comme un système qui, en même temps, est le démarrage d'une action vers et avec les services pour améliorer le service offert aux personnes handicapées.

Nous devons aussi avoir une reconfiguration opérationnelle pour mettre en place tout ce suivi de prestations. Nous ne pouvons y arriver qu'en simplifiant les procédures, en développant aussi les partenariats entre les services. On a un service d'activités de jour qui ne doit pas nécessairement aussi organiser des activités de nuit, mais il peut y avoir des contacts avec d'autres services.

On peut aussi avoir une personne qui va certains jours dans un service et d'autres jours, dans un autre. Il faut donc repenser notre offre de services, mais pour la repenser, nous devons aussi travailler à responsabiliser les services. Quand

je dis responsabiliser les services, cela ne veut pas dire qu'ils ne sont pas responsables, mais bien au contraire, que nous devons leur faire confiance dans le travail qu'ils font et qu'il faut repenser notre approche pour pouvoir donner un maximum de liberté puisqu'elle est toujours utilisée au bénéfice de la personne handicapée. Cela veut dire qu'il faut peut-être penser notre système de financement pour qu'il soit vraiment centré sur la personne. Qu'en fonction de la problématique de la personne, de sa déficience, de ses capacités d'autonomie, de ses éventuels troubles du comportement, on puisse donner un subventionnement par rapport à la personne et laisser au service la possibilité d'organiser, avec le budget pour lequel ils ont le droit de tirage, au mieux la prise en charge et le soutien des personnes. Avec le soutien des initiatives créatives, on se rend compte que notre système de subventionnement permet aux gens de fonctionner. Il n'y a pas de gros souci par rapport au fonctionnement. Mais quand une nouvelle initiative est prise, ce n'est pas toujours facile d'entrer dans les cases. Nous devons mettre en place, réfléchir à un soutien de ces initiatives créatives utiles pour tout le monde et voir comment nous organisons les échanges de bonnes pratiques.

Il y a aussi l'organisation plus efficace et plus durable puisqu'on ne peut pas mettre en place tout cela sans prendre aussi le temps de la réflexion par rapport à l'interne. Que doit devenir notre administration ? Elle doit devenir une administration avec une gestion des ressources humaines professionnelles, une véritable culture d'entreprise, une image et des valeurs. Je suis toujours particulièrement attentive à l'image de l'agence et à ses valeurs. Personne n'a envie de penser qu'un jour il peut avoir besoin de l'agence parce que cela veut dire qu'on fait face à un moment difficile de sa vie. Il faut arriver à ce que notre image s'impose comme étant un partenaire. C'est vraiment un objectif qui restera au travers des plans d'entreprise et du contrat de gestion.

On ne peut pas imaginer continuer à travailler en version papier, il y a donc le système d'information mais aussi cette réflexion par rapport à la gestion de l'énergie, la gestion des bâtiments, par rapport à tous ces aspects qui doivent être le fil conducteur d'une saine gestion des deniers publics. Nous devons mettre en place un pilotage dont des tableaux de bord, des indicateurs, pour évaluer l'état d'avancement, voir où sont les problèmes et prendre les mesures correctrices qui s'imposent, c'est le « b.a.-ba » d'un service avec une gestion efficace.

Je vous rappelle les quatre axes car je veux vraiment que vous les reteniez :

- l'inclusion ;
- le choix ;
- la qualité ;
- l'efficacité.

Quatre axes, quatre valeurs autour de la personne handicapée qui seront tout au long de notre contrat de gestion le fil conducteur de notre action puisque nous voulons que la personne en situation de handicap puisse réaliser son projet de vie au cœur de notre action.

Le petit folder qu'on a créé est un petit logiciel gratuit qui, à partir des mots du contrat de gestion, fait ressortir les mots dont l'occurrence est la plus importante dans le contrat de gestion. On voit que dans notre contrat de gestion, les mots choix, qualité, efficacité, inclusion, personnalisation, ensemble, sont des mots importants. Je trouvais intéressant de dire que ce n'est pas nous qui avons pensé ces mots, c'est l'ensemble du contrat de gestion qui donne ce résultat avec toujours nos valeurs, les axes et finalement les acteurs avec lesquels nous voulons travailler. C'est une vision très macro. On va travailler à mettre tout cela en place. Nous sommes partants pour toutes les propositions. Je pense que nos services vont avoir pas mal de choses à dire là-dessus.

M. le Président. - Je vous remercie.

Je vous propose de continuer nos auditions.

Audition de Mme Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly

M. le Président. - La parole est à Mme Burnotte.

Mme Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly. - Monsieur le Président, permettez-moi de vous remercier de m'avoir invitée à m'exprimer devant vous aujourd'hui. Pour les associations représentant les personnes en situation de handicap et leur famille, c'est vraiment essentiel et important d'être entendu par les représentants politiques.

Je m'appelle Jocelyne Burnotte, je représente deux associations, l'ASBL AP3, association des parents et des professionnels autour du polyhandicap. Je suis maman d'une grande fille polyhandicapée qui s'appelle Amélie, je suis donc bénévole. Au sein de l'AP3 on a développé un service de répit, qui s'appelle WalloPoly – qui signifie Wallonie et polyhandicap, on a pas une imagination débridée.

L'ASBL AP3 est une association qui vise à défendre les intérêts des personnes les plus lourdement handicapées que sont les personnes polyhandicapées. Le polyhandicap est l'association d'un handicap mental grave, d'un handicap physique et parfois d'un handicap sensoriel, ce sont les personnes les plus lourdement handicapées.

On travaille en concertation avec plusieurs associations comme l'APEPA – que certains d'entre vous connaissent – pour les personnes autistes, avec l'APEM pour les personnes trisomiques et avec l'AFRAHM pour les personnes en situation de handicap mental.

Pour nous, ce contrat de gestion auquel on a pu participer grâce aux différentes instances qui ont été consultées, c'est un document important et essentiel pour faire évoluer la politique des personnes handicapées en Région wallonne.

On a été impressionné par la qualité de ce nouveau contrat de gestion. En boutade, on s'est même dit à quelques membres, qu'on pouvait enfin prendre notre retraite, que les mentalités avaient évolué et que les politiques allaient enfin suivre. Le problème est qu'un contrat de gestion, ce n'est que des mots, et qu'il faut impérativement que ces mots soient suivis d'actions et de décisions courageuses alors que les freins sont encore très présents.

Ce qui sera déterminant c'est – comme Mme Baudine l'a évoqué tout à l'heure, Mme la Ministre également – le plan opérationnel qui va suivre, et surtout les indicateurs qui vont être retenus pour permettre d'évaluer ces résultats obtenus. C'est pourquoi nous devons définitivement rester vigilants.

Je ne vais pas revenir sur les enjeux de ce contrat de gestion, ils ont été largement évoqués. Qui peut aujourd'hui être contre une société plus inclusive ou contre une offre de service adaptée ou personnalisée ? Qui peut être contre des services de qualité ?

Moi aussi, je veux bien être Miss Belgique ; je veux la paix dans le monde et que tout le monde s'aime. C'est un peu cela au départ, ce que je me suis dit en le lisant.

Pourtant, ce contrat de gestion est une avancée historique. Quand on voit d'où on vient, l'avantage d'avoir quelques années supplémentaires, c'est qu'on a une expérience. Ma fille a 28 ans et quand elle était petite, les services d'inclusion n'existaient pas. C'était un combat permanent au quotidien pour arriver à avoir une vie qui ressemble à une vie la plus normale possible. C'est vraiment une avancée historique. Développer ces axes stratégiques n'est pas aussi évident que cela peut paraître. Les réticences à l'intégration sont encore nombreuses dans la société, et ce y compris au sein des mandataires politiques. Il suffit de voir le taux d'emploi des personnes handicapées dans les communes ou les provinces. Par ailleurs, j'ai encore la copie d'une lettre d'un bourgmestre signifiant à une maman qu'il ne pouvait pas accepter son enfant dans sa plaine de jeux communale parce qu'il était handicapé mental. Cette lettre ne date pas de 20 ans. Le combat doit vraiment continuer et il est important.

L'AWIPH a innové en nouant des partenariats avec des autres organismes, mais il faut être deux pour danser le tango, la bonne volonté de l'agence ne suffit pas pour nouer ces coopérations. Certains partenaires pressentis ont parfois été difficiles à convaincre, voire même légèrement récalcitrants.

La convention signée avec l'ONE est exemplative, lors du dernier contrat de gestion, mais il a fallu tellement de temps pour que cela arrive. On a l'impression, au niveau des associations, que ce sont des combats que nous avons menés depuis des années. Les services qui ont commencé à apparaître pour l'intégration des enfants, des petits enfants dans les crèches, c'est enfin pour nous une avancée fabuleuse. Le fait que le contrat de gestion continue permette cette mise en demeure de manière plus forte, nous en sommes heureux. Mais il faudrait aller plus loin, faire des coopérations avec le Forem, avec les sociétés de transport. La maman qui est à domicile et qui a besoin d'un transport scolaire, peu importe, elle se moque complètement de qui a la compétence. Il faut absolument trouver des coopérations. Là, le contrat de gestion est bon, il faut simplement que la bonne volonté soit partagée.

Il convient de créer des coopérations avec l'INAMI pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap de grande dépendance que sont les personnes polyhandicapées. Votre rôle aussi, au niveau du parlement, est essentiel pour arriver à sensibiliser toutes les parties prenantes de la société à cette intégration et à faire mieux connaître la notion d'accessibilité universelle, notion qui permet non seulement d'intégrer les personnes handicapées mais toutes les personnes, que ce soient les personnes âgées, précarisées ou d'origine étrangère. Au niveau de la Région wallonne, je pense que la notion d'accessibilité universelle serait une chose essentielle à s'approprier pour permettre qu'elle transperse jusqu'au plus petit des niveaux de pouvoir.

D'autre part, renforcer les transversalités et les pratiques de réseaux pour permettre de répondre mieux aux besoins des personnes et des familles ne va pas se faire tout seul également, il faudra que tous, nous retrouvions nos manches. Trop de services généraux disent encore que « les handicapés, c'est pour l'AWIPH. On n'en veut pas. Chacun chez soi et Dieu pour tous ».

Dans ce contrat de gestion, ce qui nous réjouit également, c'est qu'on déclare enfin qu'on mette la personne en situation de handicap et son projet de vie au centre des actions. Qu'enfin, on décide de développer des services logiques et continus, de la naissance à l'âge adulte, ainsi que des services de soutien aux familles. Permettre d'avoir un vrai choix entre l'institution et le domicile, avec des aides adaptées et variées, pour nous, c'est fondamental.

Dans le passé, on a eu parfois le sentiment que l'on voulait faire notre bonheur malgré nous.

Pour citer Gandhi : « Ce que tu fais pour moi, si tu le fais sans moi, tu le fais contre moi ». Il ne faut pas oublier que derrière chaque personne handicapée, il y a une famille et des aidants proches. On ne fera pas non plus l'économie de l'oublier. Je me réjouis de ce que Mme Baudine a dit tout à l'heure, il faut juste que cette notion d'aidant proche et de soutien aux familles, soit transversal, y compris dans les départements de l'AWIPH.

Le troisième axe est pour moi le plus important, mais c'est celui qui me laisse la plus dubitative: développer une qualité accrue des prestations. Les difficultés pour atteindre ces objectifs sont ici nombreuses.

Promouvoir la qualité dans les services, on est tous d'accord, mais comment ? La qualité ne se décrète pas. Il faut l'organiser et fixer des objectifs mesurables et réalistes. Il va falloir s'y mettre tous ensemble.

Il faudra trouver aussi des procédures nouvelles pour apporter une solution au manque de solutions d'hébergement pour les personnes polyhandicapées, autistes ou à troubles du comportement.

Remarquez que je ne parle pas de manque de place, en effet, personne n'a besoin d'une « place ». Une personne handicapée, ce n'est pas un bibelot que l'on met sur une cheminée. Donc, on n'a pas besoin d'une « place ». Ce dont nous avons besoin, ce sont des réponses en termes d'accueil, d'hébergement, d'occupation, des solutions adaptées à chacun, des solutions évolutives, suivant la gravité de son handicap.

Un groupe de travail planche sur la fameuse « liste unique » depuis longtemps. Les associations de familles se sont plaintes depuis très longtemps au niveau de ce parcours du combattant pour trouver un service qui accueille leur enfant. Les comparaisons entre les services d'hébergement ne sont pas faciles. De nouveau, on se réjouit de ce que cela figure noir sur blanc dans le contrat de gestion. On attend de nouveau le plan opérationnel avec impatience.

Nous sommes satisfaits que la réforme des méthodes de subventionnement des services figure dans le contrat de gestion. Nous serons attentifs à ce que l'évolution du système de subventionnement des services s'adapte à la lourdeur de la prise en charge de la personne. Soixante trois pour-cent du budget total de l'AWIPH va au département « accueil et hébergement », ce n'est pas rien et pourtant c'est tellement insuffisant.

Pour améliorer l'accueil des personnes lourdement handicapées, il faudra bien trouver des moyens pour renforcer l'encadrement dans certains services. À l'intérieur d'une enveloppe identique, faudra-t-il déshabiller Pierre pour habiller Paul ?

Enfin, l'AWIPH ne développera pas des institutions de qualité sans améliorer ses procédures d'évaluation des services. Continuer comme actuellement de ne pas prendre en compte l'ensemble des parties prenantes que sont les personnes handicapées elles-mêmes, leur famille mais aussi les travailleurs des services subsidiés ou agréés, ne rendra possible aucune amélioration de la qualité des services.

Enfin, nous nous réjouissons que figure l'amélioration de la gestion des plaintes. J'ai l'impression que parfois on me prend pour quelqu'un de monomaniacque parce que concernant la gestion des plaintes, cela fait quelques années que j'embête régulièrement. C'est vraiment quelque chose qui ne nous satisfait en aucune façon. Pour une famille qui porte plainte à l'AWIPH pour un problème dans une institution, est-ce normal qu'au final elle soit perdante parce que c'est elle qui doit partir et qui doit trouver une solution d'hébergement ailleurs et que le service qui dysfonctionne ne subisse aucune sanction ? Cette chose nous interpelle.

J'entends qu'effectivement la gestion des plaintes et l'intervention de l'AWIPH, lors des plaintes sur place, se passent dans un contexte émotionnel difficile. Le contexte émotionnel ne l'est pas seulement pour la personne handicapée, ni pour sa famille, les professionnels eux aussi ont des émotions. On ne peut pas dire que le professionnel a une capacité d'abstraction par rapport aux événements et que les parents sont toujours dans l'émotion. C'est parfois frustrant d'entendre ce genre de chose. Quelle place réserve-t-on à la satisfaction des familles dans l'évaluation des services d'accueil et d'hébergement ? Quelle place réserve-t-on à la satisfaction des personnes handicapées elles-mêmes ? Ce serait peut-être intéressant d'arriver par une méthode ou une autre de les interroger.

Quant au quatrième axe qui concerne la bonne gouvernance et les prestations internes de l'AWIPH, nous, nous n'avons plus aucun souci. Tout cet axe-là a été développé dans le précédent contrat de gestion. L'AWIPH a bien tourné

la page de ces années difficiles et je peux dire que, pour la fréquenter régulièrement, les réformes ont été nombreuses. Actuellement, aucune association de personnes handicapées n'émet plus de critiques quant au fonctionnement de l'AWIPH, que du contraire. Nous y rencontrons des fonctionnaires motivés, efficaces et entrés dans une vraie politique de bonne gouvernance et d'écoute de la personne, ce que nous saluons.

Je vous remercie de votre attention.

Audition de Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH

M. le Président. - Nous allons recevoir maintenant l'Association des Services d'accompagnement et d'actions en milieu ouvert pour personnes handicapées.

La parole est à Mme Delcour.

Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH - Bonjour à tout le monde. Un grand merci de nous avoir invités, nous sommes assez honorés d'être là.

Mon nom est Nicole Delcour, je suis la présidente des services d'accompagnement ASAH. Aujourd'hui, c'est vrai que c'est un peu particulier, ce n'est pas trop dans nos habitudes de dire cela mais nous avons envie de vous parler en notre nom et au nom de tous les services de l'association et d'autres services collègues. Mais on sentait que c'était juste, aujourd'hui, de parler au nom des personnes que nous accompagnons, pour ma part, depuis presque 35 ans.

Les cotoyant tous les jours, il était juste aussi de pouvoir relayer leurs paroles étant donné que pour eux, ce n'est pas toujours évident de le faire et surtout dans un lieu comme celui-ci.

On va se partager la parole, comme on l'a dit. Je vais juste faire court et peut-être, pour les personnes qui connaissent moins ici la pratique de l'accompagnement, vous resituer un peu l'arrivée de ces services sur un plan historique, vous expliquer ce que l'on fait et puis, Mme Theunissen vous décrira certains de nos questionnements en lien avec ce nouveau contrat de gestion.

Figurez-vous qu'il y a 30 ans déjà, des personnes qui vivaient un handicap, ont émis le désir de faire des choix comme c'était bien indiqué aujourd'hui, quant à leur style de vie.

À l'époque, c'était assez amusant car on parlait surtout de créer des possibles. Ces personnes ont fait ces choix et des services sont nés pour les accompagner à pouvoir faire ce choix de vivre comme on le disait à l'époque, dans le champ social ordinaire.

Les services d'accompagnement ont vu le jour dans les années 1980 et la première convention a été signée par M. Monfils. Que s'est-il passé ? Dans l'accompagnement de ces personnes dans leur quotidien, on a vraiment eu l'occasion de créer avec eux, on tient vraiment à le dire, un processus cocréatif. Ce sont vraiment ces personnes qui, au quotidien, dans la manière dont elles choisissaient de vivre et comment elles voulaient vivre, nous ont enseigné notre métier.

Cela a été fabuleux car cela a été un accompagnement presque plastique dans le sens de plasticité qui a pris la forme qu'il avait à prendre en lien avec les besoins des personnes. Aujourd'hui, il y a 40 services d'accompagnement. Comme vous l'avez vu sur ce tableau, ces 40 services accompagnent 4 000 personnes, même un peu plus. Cela fait quasiment un quart des personnes qui sont accompagnées d'une manière ou d'une autre par l'AWIPH ou par des services d'accompagnement et nos actions se situent à trois grands niveaux : une action d'accompagnement individuel de la personne. Vous pensez bien que pour accompagner une vie dans le quotidien, beaucoup d'axes sont pris en compte. Je ne vais pas tous vous les citer car ce serait trop long et on a envie d'aller directement à l'essentiel. On organise pas mal d'activités collectives ; ce qui permet à ces personnes de se rencontrer, d'avoir aussi des activités valorisantes, citoyennes et aussi, d'entraide entre elles et une action communautaire immense. On vous a beaucoup parlé aujourd'hui, de tous les contacts avec les services généraux, les services publics, les services spécialisés et là, bien sûr, nous sommes des relais et des intermédiaires extrêmement importants. Ce qui est le plus important, c'est l'accompagnement de la personne, toute la pratique du réseau que nous développons pour qu'elle puisse mobiliser ses propres ressources, pour se créer le réseau relationnel dont elle a besoin pour véritablement vivre le projet qui est le sien. Il y a bien entendu, une action en termes de réseau avec tous les services avec lesquels nous sommes amenés à coopérer et surtout, avec les familles, avec le quartier, avec les voisins, avec le banquier, avec vraiment 1 001 personnes avec lesquelles on est amenés à dialoguer, à coopérer, à chercher des solutions, à inventer.

Juste pour vous résumer notre action, je voudrais dire qu'elle est au cœur de l'innovation. Tous les jours, on est dans le risque, dans l'imprévisibilité. Tous les jours, il faut inventer. C'est vraiment inventer avec la personne des réponses,

des façons de faire et des modes d'action et que cette innovation journalière se situe dans quatre grands axes. Partir du vecteur du désir de la personne, de son choix et de ses besoins. Sur l'autre versant, se lancer dans un pari avec elle, un pari commun pour rencontrer l'autre vecteur de la confrontation au possible à la réalité en tenant compte du choix de la personne. Sur l'autre vecteur, le combat reste encore aujourd'hui très important pour les droits. Voici donc vraiment le cœur de l'action de l'accompagnement des personnes en sachant aussi que nous accompagnons les personnes depuis l'âge de 18 ans et que, comme on l'a dit, les personnes vieillissent. On accompagne encore des personnes qui sont au grand âge – au-delà de 80 ans – et qui ont traversé énormément de choses dans l'existence, qui sont confrontées à la maladie, au vieillissement. La population à laquelle on s'adresse rencontre beaucoup de choses qui ont été citées, c'est-à-dire le double diagnostic – à la fois des déficiences intellectuelles mais aussi, des soucis de santé mentale – et que tous les jours, sur le terrain, on invente avec elle, la société, la collectivité des réponses les plus adéquates possibles.

Merci de votre attention et maintenant, Mme Theunissen va vous dire le questionnement que l'on a par rapport à cette pratique du temps et le contrat de gestion tel qu'il est présenté.

Audition de Mme Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL ASAH

M. le Président. - La parole est à Mme Theunissen.

Mme Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL ASAH - Je vous remercie de nous accueillir ici. Pour nous, c'est très important de pouvoir relayer la parole car on a l'impression que fréquemment, on représente vraiment un petit secteur, à savoir 1,32 % exactement du budget de l'AWIPH. Parfois, on ne s'y retrouve pas toujours dans les décisions. Le contrat de gestion est très important, mais comme le disait Mme Burnotte, le plus important, ce sont les objectifs opérationnels et nous espérons vraiment être associés à ceux-ci.

Mme Baudine vous a dit qu'on avait besoin de tous les partenaires. Nous, nous sommes présents pour travailler ensemble et je ne sais pas comment améliorer la communication car parfois, nous avons l'impression de ne pas être suffisamment entendus. Je rappelle quand même qu'il y a 40 services d'accompagnement, que nous accompagnons les personnes adultes de 18 ans jusqu'à la fin de vie et que nous brassons tous les domaines. Nous avons une expertise de 30 ans, non seulement dans tous les domaines de la vie quotidienne, mais aussi par rapport au partenariat car on a l'impression de connaître seulement la pratique de réseau maintenant, mais nous pratiquons les réseaux depuis le début. Il n'y a pas moyen de fonctionner autrement quand vous travaillez avec la personne dans un objectif d'autonomie. Vous travaillez avec ses demandes, ses besoins et avec son environnement qui n'arrête pas d'évoluer. Nous avons une place importante à prendre dans ce contrat de gestion et j'espère que nous serons associés à ses objectifs opérationnels. C'est vraiment notre désir le plus profond pour représenter. On représente vraiment les personnes handicapées que nous accompagnons.

Ce qui est important, on l'a déjà souligné, c'est la complémentarité entre les différents services. Dans notre action, ce qui est également important, c'est que nous avons des effets multiplicateurs. Nous travaillons avec la personne handicapée mais aussi, avec la famille – les enfants, les parents, la fratrie – et tous les services qui gravitent autour d'elle. On est souvent le référent pour tous les partenaires qui gravitent autour de la personne handicapée. Nous sommes tout à fait d'accord avec les quatre termes que Mme Baudine a cités. Je vous les rappelle : inclusion, choix, qualité et efficacité. On est vraiment dans cette optique, cette démarche au quotidien. Il y a vraiment une grande expertise et une grande qualité de travail au sein des services qui, parfois, est méconnue.

M. le Président. - La parole est à Mme Delcour pour conclure.

Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH - J'attire votre attention car vous pensez bien que nous sommes complètement en accord avec tout ce qui est mis dans ce contrat de gestion, puisque cela fait 30 années que nous expérimentons cela au quotidien. Nous avons l'impression de constituer véritablement une colonne vertébrale par rapport à cette pratique. Où il doit y avoir un ajustement substantiel, à notre avis, c'est sur les moyens dont on bénéficie aujourd'hui et la poursuite d'une telle aventure magnifique qu'est le choix de la personne pour son inclusion la plus totale.

M. le Président. - Merci pour cette belle conclusion.

Audition de M. Robert, Représentant de l'ASBL FISSAAJ

M. le Président. - La parole est à M. Robert.

M. Robert, représentant de l'ASBL FISSAAJ. - Monsieur le Président, félicitations pour la traduction de FISSAAJ,

c'est tout à fait exact, vous avez été bien conseillé.

Je me joins à mes collègues pour vous remercier de cette invitation. Je vais essayer de me centrer directement sur les quelques points qui semblent, au niveau de la fédération, importants au niveau du contrat de gestion. Je ne vais donc pas vous présenter la fédération même si elle représente quasi la moitié de l'ensemble des institutions et des services pour personnes handicapées en Région wallonne. Le but n'est pas ici de vous la présenter en détail.

Au niveau de la fédération, je dois vous dire que ce contrat de gestion est un bon document. Ce n'est pas que la concertation qui fait que nous retrouvons un consensus autour de ce document, mais c'est un bon contrat de gestion, en tout cas, lorsqu'il s'agit de déterminer - et comme Mme Baudine le montrait sur sa diapositive - une étoile à atteindre, un objectif stratégique à atteindre pour l'AWIPH sûrement, mais également pour l'ensemble des politiques et des départements en Région wallonne dont cette fameuse transversalité. C'est vraiment un des sujets phares pour le moment, j'y reviendrai tout à l'heure. Comme les autres collègues, il reste à voir maintenant comment le concrétiser et comment on va décliner tous ces objectifs et toutes ces valeurs et finalités dans un plan d'entreprise et un plan opérationnel. Nous serons, à différents niveaux, associés aux réflexions sur le sujet et évidemment nous y serons attentifs.

Je ne devais pas arriver tout de suite au nerf de la guerre, mais nous serons attentifs également au fait que pour atteindre tous ces beaux objectifs, quand il s'agira de les décliner de manière technique et opérationnelle, attentifs au fait qu'il s'agira d'avoir les moyens financiers pour le faire. Je me joins à Mme la Ministre et à l'administratrice générale de l'AWIPH pour rappeler, dans cette enceinte politique, y compris sur le banc des parlementaires chargés de contrôler l'exécution des accords de gouvernement, que c'est surtout de l'emploi dans le secteur en faveur des personnes vivant avec un handicap où les besoins sont énormes.

Merci de m'avoir soufflé l'idée d'habiller Paul pour déshabiller Pierre ou l'inverse. C'est exact qu'une grande réforme de la manière d'accompagner les personnes avec un handicap devra être examinée, et nous entendons bien que le principe de confiance et de responsabilisation des services sera sur la table, c'est essentiel. L'AWIPH, en son temps, fut sur le grill et nous en avons un peu marre d'entendre que tout est véreux dans les services et que rien ne fonctionne. Ce n'est pas vrai, cela fonctionne correctement, les gestionnaires sont majoritairement des personnes responsables qui essaient de maximiser au mieux les moyens qui leur sont distribués. Les besoins restent toutefois importants et le contrat de gestion, tel qu'il est là, n'en parle pas assez. Le contrat de gestion ne montre pas assez que derrière nos chiffres, il y a bon an mal an 800 personnes handicapées, une centaine que j'appelle le noyau dur, qui viennent, de manière récurrente, tous les ans, frapper aux portes de l'AWIPH, aux portes des politiques parfois aussi. Il y a parfois des sit-in devant certains de nos bâtiments. Ce sont les familles qui viennent nous demander ce que les personnes avec un handicap lourd feront quand la famille ne sera plus là ? Que va-t-on faire de nous, et de nos enfants ? Ces demandes, 64 000 chaque année selon les chiffres de Mme Baudine, sont adressées à l'agence et derrière cela, il y a une réalité, des personnes, des familles et des besoins humains qui sont fondamentaux à rencontrer.

Pour ce faire, on pourra sûrement faire des économies à l'intérieur et orienter autrement notre mode d'accompagnement mais, je ne suis pas certain, et tant mieux, que les ministres successifs et Mme Tillieux en particulier, soient parvenus au niveau du gouvernement à faire comprendre cette importance des moyens et d'une conservation des moyens budgétaires suffisants. Il faudra qu'au sein du Gouvernement wallon, de la politique wallonne et du parlement, il y ait des choix prioritaires qui soient faits sur la manière de financer les différents départements de la Région wallonne et financer la politique en faveur des personnes vivant avec un handicap.

Derrière les mots, derrière la confiance, derrière la simplification administrative, derrière la réduction des lourdeurs administratives, derrière la recherche d'une plus grande souplesse, c'est fondamental que nous n'oublions pas que notre objectif premier - les services d'accompagnement me souffle ma voisine, - à l'AWIPH, comme aux services partenaires, est d'œuvrer en faveur et avec les personnes handicapées. Le véritable projet de l'AWIPH, de nos services, c'est d'accompagner, de vivre avec les personnes handicapées et d'essayer de les mettre dans un niveau de qualité de vie essentielle. Ce n'est pas rendre des comptes tous les jours, ce n'est pas multiplier les papiers tous les jours, ce n'est pas remplir des grilles diverses tous les jours. Au niveau de notre fédération, si nous sommes attentifs à l'idée d'un processus de viser la qualité des services, il faut aussi être attentifs à ce qu'on ne détourne pas les forces vives et les ressources humaines au-delà de ce qu'il ne faille le faire au profit de grilles et de papiers qui ne seront jamais garants à eux seuls de la qualité ni même d'éviter que les deniers publics soient mal utilisés sur le volet du contrôle financier. En disant cela, je ne dis pas qu'il ne faut rien, mais je pense qu'il faut garder une juste proportion sur ces points.

Sans déflorer l'intervention de mon collègue et ami M. Emmanuélidis pour les entreprises de travail adapté et pour rebondir sur le transversal, nous n'avons pas eu beaucoup l'occasion jusque maintenant de nous prononcer sur le contrat de gestion. Ma fédération représente plus les structures d'accompagnement, d'accueil et d'hébergement, d'accueil de jour que des entreprises de travail adapté. S'il y a une faiblesse dans le contrat de gestion, c'est sûrement sur le chapitre

réservé à l'emploi, à l'intégration, à l'emploi ordinaire, y compris à l'emploi des ETA. Si on a pu être innovateur dans beaucoup d'autres chapitres du contrat de gestion, on peut mieux faire, me semble-t-il, dans le volet « emploi », dans une meilleure collaboration transversale avec le Forem, avec les politiques génériques d'emploi au sein de la Région wallonne.

Il y a un débat permanent entre l'assistantat et le véritable emploi - chacun se revendiquant de l'un ou de l'autre parfois en fonction de ses intérêts du moment. Si le Forem a des objectifs de reclassement ou de création d'emplois, de son côté, il n'a pas intérêt à s'occuper des personnes handicapées, pourtant il devrait. On se renvoie la balle. Il y a là un vrai objectif à poursuivre. Je ne doute pas qu'il sera fait, mais c'est un point sur lequel j'aimerais attirer l'attention de l'éminente assistance.

Je m'en voudrais de ne pas dire non plus qu'est beaucoup trop absente du contrat de gestion – il y a sans doute des motifs profonds que j'ignore – la problématique du logement et des infrastructures au sein de la politique des personnes handicapées. Il ne faut plus construire des châteaux pour accueillir les personnes handicapées, mais il faut être attentif au fait que si des moyens colossaux ont été accordés jusqu'à présent – je sais sans doute avec d'autres deniers fédéraux que nous n'en avons – aux hôpitaux et aux maisons de repos en matière d'infrastructures via le financement alternatif que je ne ferai pas l'injure de vous rappeler, ce n'est quasi rien pour ce qui concerne la restauration et la remise à niveau des infrastructures accueillant les personnes avec handicap. Un jour ou l'autre, nous aurons un clash parce qu'il commence à y avoir de véritables problèmes dans les structures. Il y a urgence à ce qu'on se penche sur le problème et qu'on se préoccupe de cette difficulté.

Je m'en voudrais aussi de ne pas conclure à propos de la défédéralisation et des enjeux futurs au niveau de l'AWIPH et du contrat de gestion. Fallait-il que l'on parle de défédéralisation et que l'on inclue dans le contrat de gestion les perspectives futures ? Je vous ai parlé tout à l'heure de 800 personnes handicapées, bon an mal an, de 100 personnes plus lourdement handicapées qui frappent aux portes des services de notre fédération et de l'AWIPH. Mme Baudine a évoqué des personnes avec handicap qui sont aujourd'hui dans les milieux psychiatriques et qui ne devraient pas y être. Où vont-elles frapper ? Les personnes handicapées vieillissantes relèveront-elles d'une politique du troisième âge et des personnes âgées ? Ou relèveront-elles, lorsqu'elles ont un handicap, d'une politique en faveur des personnes handicapées ?

Il faut rappeler aux parlementaires que vous êtes et il faut rappeler aux membres de l'Exécutif que le contrat de gestion ne pouvait pas éviter de parler de cette problématique future, même si le dire ne veut pas dire que toutes ces politiques sont automatiquement transférées à l'agence. Je ne me prononcerai pas sur le sujet.

Je vous remercie.

Audition de Mme Desmet, Secrétaire politique d'Altéo

M. le Président. - La parole est à Mme Desmet.

Mme Desmet, Secrétaire politique d'Altéo. - Bonjour, je tenais à vous remercier pour votre invitation et pour l'occasion qui nous est donnée de présenter Altéo. Surtout, je me concentrerai sur la vie d'Altéo, sur les positions de nos membres par rapport aux enjeux du secteur du handicap et par rapport au contrat de gestion de l'AWIPH.

Altéo est le Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées. Nous avons trois principales missions qui sont : la défense des membres, l'information des sensibilisations auprès du politique et du grand public, mais aussi nous proposons des dizaines de séjours de vacances adaptés par an, et aussi tout un maillage de solidarités au niveau local où des volontaires, des bénévoles conduisent, accompagnent des personnes handicapées ou des personnes malades, que ce soit pour des soins à l'hôpital ou pour des activités récréatives et, évidemment aussi, notre mission fondatrice qui est de rompre l'isolement des personnes handicapées en créant aussi du bien être social par différentes activités.

Mon intervention d'aujourd'hui est surtout centrée sur les attentes des personnes handicapées pour l'avenir et aussi pour ce futur contrat de gestion. Un contrat de gestion que nous avons trouvé positif, surtout dans le sens où il va vraiment dans l'esprit de la convention ONU qui place vraiment les personnes handicapées au centre des politiques, avec selon l'adage de : « Rien sur nous sans nous ». Mais c'est aussi un contrat de gestion très ambitieux. Comme Mme Baudine le disait, je pense que dans les cinq ans qui viennent, l'AWIPH et tout le secteur n'aura pas tout accompli, mais il y aura évidemment des balises et des objectifs à plus long terme. Mon intervention a pour but aussi de pouvoir donner quelques coups de projecteur sur certaines parties du contrat de gestion qui nous semblaient importantes et prioritaires. Les questions budgétaires font qu'il y aura aussi des choix à faire dans toutes propositions du contrat de gestion et des

priorités à établir. Cela nous a semblé vraiment important de pouvoir vous présenter cela.

Je parle en disant « nos membres » parce que nous sommes une association reconnue en éducation permanente et donc, nous travaillons vraiment sur une méthode où nos revendications politiques, le vécu de nos membres, de leurs attentes est de construire avec eux un message politique en passant du « je » au « nous » et de l'intérêt particulier à l'intérêt général. C'est pour cela que quand je parle, je ne dis pas simplement « je » ou Altéo, mais plutôt nos membres.

Ce qui nous a semblé vraiment très important – et j'en profite d'être ici au Parlement wallon pour le signaler et insister là-dessus - c'est le caractère transversal des politiques et notamment dans la partie société inclusive du contrat de gestion. C'est tout ce travail de relation avec les autres administrations, ce travail d'information, de sensibilisation, de collaboration et notamment avec DG5, mais aussi avec la SRWT. Je me permets d'insister aussi, au niveau de l'assemblée de parlementaires sur le fait que pour que le contrat de gestion puisse être réalisé aussi, il y a tout un ensemble d'autres politiques qui ne relèvent pas directement de l'AWIPH qui doivent être mises en œuvre aussi puisque c'est vraiment un caractère transversal. Je pense que chaque ministre, quelque part, est compétent à sa charge et doit se soucier de l'intégration des personnes handicapées pour toutes les matières qui le concernent. Il faut toujours le rappeler parce que cela rentre dans les discours - on l'entend de plus en plus souvent - mais après, pour ce qui concerne la pratique sur le terrain, malheureusement, il y a encore du travail à faire pour qu'à chaque fois, on constate cette prise en compte, ce *mainstreaming* du handicap.

Voilà quelques secteurs qui ne relèvent pas directement des compétences de l'AWIPH, ce sont toutes les aides à domicile, le logement social, l'aménagement du territoire, le transport scolaire comme WalloPoly l'a présenté aussi, l'accessibilité en général de tous les bâtiments accessibles au public, j'ai bien dit, pas uniquement les bâtiments publics mais tous les bâtiments accessibles au public, et c'est une nuance très importante.

Pour l'aspect société inclusive, c'était vraiment une collaboration, un travail en commun de l'AWIPH avec les autres administrations mais aussi avec les pouvoirs locaux. Je pense que c'est aussi là vraiment un axe à privilégier.

Concernant les possibilités de choix, au niveau d'Altéo, nous attendons une impulsion politique forte, afin que des moyens soient mis en place pour que les personnes handicapées aient réellement la liberté de choix. Pour le moment, elles sont souvent contraintes de faire des choix par rapport à ce qui existe ou par rapport au service d'hébergement où il y a une place pour elles, au moment où elles ont besoin d'un service. Parfois, le service n'est pas toujours effectivement adapté aux besoins, aux attentes de la personne, mais faute de mieux, elles entrent dans tel ou tel service.

Le travail mis en route par l'AWIPH de cette collaboration avec la Société wallonne du Logement était vraiment un exemple très positif à poursuivre et à renforcer pour qu'il y ait des logements sociaux adaptables, ainsi qu'une augmentation de l'offre des logements AVJ (aide à la vie journalière) qui sont aussi quelque part une solution pratique pour le maintien à domicile et l'autonomie des personnes handicapées.

Il y a aussi évidemment tout ce qui concerne les aides à domicile. Cela veut dire aussi des aménagements en termes d'heures de travail pour le personnel, et de là dépendent aussi des financements pour le secteur. Nos membres voulaient intervenir en disant que beaucoup souhaiteraient pouvoir rester à domicile mais que, lorsque la personne handicapée fait ce choix, cela coûte cher, pour elle, pour sa famille, pour ses aidants, que ce soit en termes d'argent mais aussi en termes d'investissement de tout l'entourage, d'investissements humains, ce qui peut parfois être très lourd. À ce titre-là, les solutions de répit qui ont été mises sur pied, sont vraiment à poursuivre et il faut continuer cette réflexion aussi sur base des expériences pilotes actuellement en cours pour pouvoir capitaliser et poursuivre cette offre, qui soulage vraiment aussi bien les aidants que les personnes handicapées. Le répit, c'est à la fois pour les familles mais c'est aussi pour la personne handicapée, pour pouvoir connaître autre chose, ouvrir ses horizons.

Je voulais aussi intervenir par rapport à l'emploi. Comme cela a déjà été dit par d'autres personnes, cette partie est peut-être moins détaillée dans le contrat de gestion. Je me suis demandé pourquoi, si c'était un rôle résiduaire de l'AWIPH. C'est vraiment très important par rapport au Forem de poursuivre ces accords de collaboration entre le Forem et l'AWIPH pour pouvoir avancer à ce niveau-là pour que, sur le terrain aussi, on constate que l'AWIPH a bien un rôle résiduaire mais que c'est le Forem qui doit d'abord prendre en charge, proposer ses services aux personnes handicapées.

Une petite anecdote : il y a de cela quelques semaines, je n'ai pas vérifié ce matin, j'ai regardé sur le site Internet du Forem, en cliquant sur l'onglet particulier, il y a quelques catégories : soit demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, soit demandeurs d'emploi avec un handicap, dans la troisième ou la quatrième ligne de cette page, tout de suite, on renvoie à l'AWIPH. Il n'y a pas d'information disant que le Forem peut faire quelque chose directement pour la personne handicapée. La personne est directement renvoyée à l'AWIPH. Il y a un besoin de clarifier les rôles de chacun et d'informer aussi bien l'ensemble du secteur des professionnels de l'emploi, mais aussi informer les personnes handicapées et tous les services qui les conseillent, toutes les administrations avec lesquelles les personnes handicapées peuvent être en contact.

Je voulais aussi insister par rapport aux transitions. Dans le contrat de gestion, il est important de mentionner qu'il faille travailler sur toutes ces transitions, notamment, sur celles des 16-25 ans. Cette période est très difficile à la fois pour la personne handicapée et pour sa famille pour pouvoir avoir des réponses appropriées aux questions qu'elles se posent et aux besoins de ces jeunes en transition.

Par rapport à une meilleure qualité de vie, je ne peux rien ajouter à ce qui a été dit précédemment. Je soutiens effectivement ce que les personnes qui m'ont précédée ont exprimé avant moi.

Audition de M. Emmanuelidis, Président de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté

M. le Président. - La parole est à M. Emmanuelidis.

M. Emmanuelidis, Président de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté. - En quelques mots, j'aimerais effectivement aborder la problématique de l'emploi adapté, puisque c'est cela qui est visé par les entreprises que nous représentons.

Une petite particularité, nous sommes une fédération, une seule, l'Entente wallonne des Entreprises de Travail Adapté, qui regroupe la totalité aujourd'hui des ETA, entreprises de travail adapté, agréées et subventionnées par la Région wallonne.

Chez nous, on parle d'à peu près 8 000 emplois, sur la Région wallonne, un peu plus de 6 000 emplois de personnes handicapées, le reste étant les emplois d'encadrement.

Je ne vais pas revenir sur le contrat de gestion lui-même. Pourquoi ? Parce qu'effectivement, vous l'avez dit à plusieurs reprises, il n'y a pas énormément de choses très précises dans le contrat lui-même. Par contre, on peut peut-être réfléchir à l'explication de cela parce qu'on parle d'un contrat de gestion 2012-2017, on parle de l'emploi et le secteur des entreprises de travail adapté est un secteur particulier dans la mesure où par rapport à d'autres secteurs qui ont été abordés, c'est un secteur qui ne compte « que », pour l'AWIPH, sur un subventionnement de 25 à 30 % de son fonctionnement puisque pour le reste, ce sont les chiffres d'affaires qui vont être retirés des marchés que l'on conquiert, des services et des produits que l'on vend. Qui peut, le cas échéant, aujourd'hui, avoir une vue claire, précise et rassurante, sur ce que pourra être ce type d'emploi dans les cinq années à venir ? Ce n'est pas évident.

J'ai retenu un mot qui a été prononcé à plusieurs reprises, c'est la créativité. Je crois que ce qui sera essentiel, ce n'est pas tellement d'écrire aujourd'hui des choses que l'on envisagerait de réaliser en 2017, mais surtout de garder un état d'esprit qui est ouvert à toute une série d'initiatives qui devront voir le jour d'ici à 2017. C'est cela qui est important, que cette machine, que représente le Gouvernement wallon, l'AWIPH et les secteurs d'activités que je représente, soit en ordre de fonctionnement pour pouvoir saisir des opportunités, réagir à des bourrasques – il risque d'y en avoir aussi – de manière à être créative dans les solutions à apporter pour sauver un maximum d'emplois, dans la mesure où on est face à des défis qu'on n'a jamais connus. Quand je dis défis qu'on n'a jamais connus, c'est normal, on est dans un champ de création d'emplois, face à une économie, une économie qui évolue. L'économie d'aujourd'hui, ce n'est pas l'économie d'il y a 20, 30 ou 50 ans. Il faut répondre avec des moyens d'aujourd'hui.

Quelques éléments sur lesquels je vous demanderai de garder un petit souvenir, un peu d'attention dans les cinq années à venir. La première chose est de favoriser la recherche et le développement. Ce sont des secteurs dans lesquels on n'a pas vraiment pensé à cela. On trouve normal que dans des tas d'autres secteurs d'activités, qui ont d'autres vocations, on soit attentif à la recherche et au développement, et là où la vocation est la création et maintenant, le maintien de l'emploi, on n'a pas vraiment forcé là-dessus.

Je crois que c'est absolument indispensable, il faut être aussi créatif, aussi créateur d'idées nouvelles, si on veut maintenir des emplois dans notre secteur.

La structuration est un point d'attention également.

Je crois que le gouvernement et l'AWIPH y ont été attentifs ces derniers mois, ces dernières années. Il faut veiller à ce que le secteur se renforce. Il se renforce comment ? Notamment en collaborant beaucoup plus entre entreprises. Les entreprises de travail adapté sont petites. La plus grande d'entre elles compte 500 travailleurs. Face à l'économie, c'est petit.

Si on veut vraiment pouvoir résister avec des idées nouvelles, avec des investissements nouveaux, avec une force de négociation sur les prix, on n'a pas parlé de cela encore à ce stade-ci, mais si on veut que les personnes handicapées, quand elles vendent leur force de travail ne les vendent pas bradées, il faut qu'il y ait une force face au reste de

l'économie. Cette force, seules, les entreprises ne peuvent pas y arriver.

Ce n'est pas facile. Chacun prêche encore pour sa chapelle parfois, mais ce mouvement est entamé. Il y a eu un certain nombre d'initiatives via des plans de relance. Il y a eu des défauts dans ces plans de relance qui font qu'ils n'ont pas permis de réaliser les objectifs envisagés, mais il y a certainement les germes de beaucoup d'imagination là-dedans. Ce qui a été réussi en tout cas, c'est de pousser les entreprises à collaborer entre elles pour faire des ensembles plus vastes que les simples localisations habituelles. Cela, il faudra vraiment poursuivre parce qu'à mon avis, c'est une condition sine qua non pour continuer à créer des emplois.

Un point d'attention aussi, ce sont les contrats d'entreprise.

Il faut savoir qu'une bonne part des emplois, un pourcentage de plus en plus grand des emplois créés par des entreprises de travail adapté sont des emplois qui ne sont plus créés au sein de l'entreprise elle-même, mais chez le client final. Les équipes se déplacent vers la clientèle finale. Cela pose un bon nombre de problèmes. Quand c'était marginal, cela allait, mais aujourd'hui, on s'aperçoit qu'il y a des problèmes avec cela. Par exemple, les entreprises de travail adapté ont leur propre commission paritaire et vont travailler dans des entreprises qui ont d'autres commissions paritaires. Peut-on continuer comme cela ? Il faut y réfléchir en tout cas. On ne peut pas laisser le problème en suspens. On a des arguments, mais les entreprises des autres secteurs, les partenaires sociaux ont aussi leur point de vue. Il faut être vigilant à cela, ne pas se cacher la tête dans le sable et essayer d'avoir une vision de nouveau créatrice, créative, imaginative et qui a pour vocation commune de maintenir les emplois des personnes handicapées.

Quelques idées aussi novatrices, éventuelles.

Je ne veux pas ici proposer des choses dont on discutera par ailleurs, mais on parle ici d'entreprises de travail adapté, de l'emploi adapté. Il y a l'emploi ordinaire.

Quand on voit les synergies entre les deux types d'emploi, c'est quasiment ridicule. On ne compte pas plus de 0,5 % d'emploi adapté qui va se transférer vers l'emploi ordinaire au bout d'une année. Même si ce n'est plus le but depuis longtemps, l'entreprise de travail adapté n'a pas vocation à pouvoir être un tremplin pour que des personnes qui peuvent se le permettre trouvent un accès à l'emploi ordinaire.

J'ai pu côtoyer des exemples dans d'autres pays, notamment en France, où là il y a un système qui me semble à étudier, pas à implanter. C'est la mise à disposition. Le système consiste en quoi ? C'est de dire qu'une entreprise adaptée peut éventuellement mettre à disposition des travailleurs de son entreprise dans des entreprises. À charge de cette entreprise d'engager définitivement le travailleur au bout de deux ans si le fonctionnement est réussi. Voilà des idées pour pouvoir créer des ponts entre un secteur adapté et un secteur ordinaire.

Ici, nous sommes dans une enceinte publique, je pense qu'un élément qui est important aussi, Mme Baudine et notre fédération sommes déjà intervenus ensemble pour cela, c'est de favoriser l'idée que les partenaires publics puissent avoir une attention particulière, quand ils ouvrent des marchés, à réserver une part, pas exclusive parce qu'il ne faut pas non plus exagérer, mais une part importante à des entreprises qui ont une finalité sociale.

Finalement, vous êtes une structure publique, des tas de communes sont des structures publiques qui ont des deniers publics à dépenser pour rendre certains services. Si, avec un même euro, on peut rendre deux services, à savoir rendre le service à la population et aussi éventuellement rendre un service à l'ensemble de la collectivité sur le plan de la protection de l'emploi, cela vaut la peine d'y réfléchir.

Peut-être aussi, de nouveau de manière imaginative, ne pas se dire voilà on clive les secteurs les uns face aux autres, mais peut-être qu'on suscite aussi la collaboration d'anciens marchés publics entre les entreprises classiques et les entreprises à finalité sociale. Cela, c'est peut-être une orientation qui pourrait décriper tout un chacun.

Je voudrais juste conclure en disant, en une seule phrase, que s'il y a une attention à porter à notre secteur, c'est la suivante : c'est que nous sommes aujourd'hui dans une situation économique que tout le monde connaît plus ou moins.

La seule chose que je vous demande de bien comprendre, c'est que, contrairement à d'autres entreprises, à d'autres secteurs, pour lesquels le facteur travail est un facteur comme un autre, un bouton sur un tableau de bord que l'on peut faire bouger au gré des évolutions, dans notre cas, c'est la finalité. La finalité, c'est de garder des emplois pour des personnes qui sont faiblement qualifiées. Aujourd'hui, quand vous regardez le tissu économique belge, ces emplois ont tendance à se délocaliser.

On est devant quelque chose qui ressemble de plus en plus à une quadrature du cercle. Comment pouvoir encore, dans notre pays, maintenir des emplois faiblement qualifiés quand ces emplois sont traditionnellement issus de secteurs

qui se délocalisent ? C'est là qu'il faut vraiment avoir une piste de réflexion. Des solutions sont envisagées, notamment les services de proximité.

Les services de proximité, ce sont des services qui s'ouvrent à des personnes faiblement qualifiées et qui ne sont pas délocalisables. Le problème, c'est que quand on ouvre les services de proximité aux entreprises de travail adapté, on fait quitter à ces entreprises le statut qu'elles ont eu et qu'on leur a concédé pendant des années, à savoir le statut de sous-traitant à faible valeur ajoutée, pour en faire des entreprises qui viennent en concurrence avec d'autres secteurs. Cela pose d'autres problèmes aussi.

C'est tout cet ensemble-là qu'il faut avoir en tête.

Je comprends qu'effectivement, on ne puisse pas aller dans le détail dans un contrat de gestion, mais je sais aussi que, par l'expérience passée de collaboration que notre fédération considère comme constructive avec le Gouvernement wallon et avec l'AWIPH, je suis convaincu que nous avons prouvé et nous prouverons encore qu'on est capable de réagir très rapidement à tous ces défis.

Je vous remercie.

M. le Président. - Je voudrais tous vous remercier pour le caractère concis et précis de vos interventions. Il y avait du monde, mais nous n'avons pas eu des débats interminables. C'était très intéressant.

Échange de vues

M. le Président. - La parole est à Mme Reuter.

Mme Reuter (MR)- Je vais juste revenir sur ce qu'on a dit tout à l'heure.

Je remercie tous les intervenants et j'ai trouvé cela très intéressant. C'est intéressant d'avoir non seulement l'AWIPH qui présente ses objectifs pour 2012-2017. C'est aussi intéressant d'avoir les acteurs de terrain, les associations qui savent quels sont véritablement les besoins. Je les remercie pour ces exposés qui nous permettent effectivement d'avoir un aperçu très global, mais de comprendre et de sentir un peu mieux les besoins de chacun et dans tous les domaines.

Je reviens à ce qu'on disait en début de séance.

Pour pouvoir avancer dans ce débat-là, il serait effectivement intéressant d'avoir l'ensemble du contrat de gestion. Il aurait été intéressant de pouvoir poser des questions précises, notamment sur les objectifs parce que vous l'avez dit, ce sont énormément de belles intentions, tous ces objectifs. On a presque envie de dire que c'est l'idéal. Je ne sais plus qui disait : « On a avancé. Quand on voit d'où on vient. On a un objectif qui est vraiment un idéal, mais il va falloir qu'il y ait des actions concrètes, que cela ne reste pas effectivement des objectifs à atteindre peut-être un jour. » Je n'ai pas le document, mais vous disiez que tout cela était très vague malgré tout dans le contrat de gestion.

Pour atteindre ces grands et beaux objectifs, comment avoir par des actions concrètes, des objectifs précis, chiffrés ? Quels sont les résultats attendus ? Quand allons-nous pouvoir avoir si pas un calendrier précis l'objectif de telles et telles actions concrètes qui seront nos priorités ? Comment tout cela va-t-il se mettre en place ?

C'était ma grande question pour commencer à Mme Baudine.

M. le Président. - La parole est à M. Tiberghien.

M. Tiberghien (Ecolo). - Désolé, je serai un petit peu plus long.

J'accepte volontiers la remarque du MR qui est de dire qu'on devra peut-être quand même consacrer un deuxième temps, et qu'on pourrait encore avoir une conversation sur le contrat de gestion. Ce serait un peu dommage de ne pas profiter de la présence, entre autres, de Mme Baudine pour déjà faire quelques remarques par rapport au contrat de gestion.

Je vais rester sur un débat général, j'avais cependant des questions plus précises (parce que j'ai sans doute la chance, mais enfin je crois que ce n'est pas si difficile d'avoir pu prendre connaissance et d'avoir pu lire le contrat de gestion).

(Rires)

J'ai même eu pas mal de versions, sur les quelques derniers mois. Je trouve que c'est très correct de dire qu'il faudra

une deuxième conversation et je vais retenir mes questions plus précises sur le contrat de gestion....

Mme Reuter (MR). - Je m'excuse vraiment d'être dans l'opposition et de ne pas avoir les passe-droits que vous avez pour accéder aux documents !

M. le Président. - Je pense que le sujet a été épuisé à ce niveau, nous aurons un deuxième débat.

M. Tiberghien (Ecolo). - Donc, Monsieur le Président, je vais en rester avec ce que j'avais préparé qui est plus général mais qui reprend vraiment tout ce qu'on a entendu aujourd'hui. Je reste dans ce cadre-là. J'ai envie de commencer en disant, comme Mme Burnotte, que si le contrat de gestion n'est que des mots (mais j'espère que non, que cela ne soit pas que des mots !). Il faut absolument les faire vivre. C'est à partir de ces mots-là que j'ai envie de faire mon intervention aujourd'hui parce qu'ils sont vraiment remplis de sens. Le fait de les utiliser de façon régulière ou moins régulière, pour moi, c'est quelque chose d'important. Je voudrais donc mettre l'accent sur certains d'entre eux.

Je vais commencer par dire, comme beaucoup d'autres d'ailleurs, parce que cela a été dit non seulement dans cette enceinte mais par différents partenaires de l'AWIPH, que c'est un contrat de gestion très ambitieux. Sur les mots en tout cas que vous avez utilisés et qu'on retrouve dans ce contrat de gestion sur la logique du parcours de vie, sur le fait que cela s'inscrit résolument dans les grands textes internationaux dont la Convention des Nations Unies, c'est très important. Sur l'inclusion, qui est le mot qui revient sans doute le plus souvent dans ce contrat de gestion, c'est évidemment fondamental.

Alors, une fois que j'ai dit tout cela, Madame Baudine et Madame la Ministre, j'ai envie de mettre aussi l'accent sur ce que je retrouve moins et vous ne le prendrez pas comme une vision négative de l'ensemble du contrat de gestion. Il est toujours intéressant de mettre en exergue, comme certains l'ont fait ici, des choses dont on ne parle pas suffisamment, qui ne sont pas suffisamment mises en valeur. C'est donc cela que je vais faire un peu avec vous, si vous le permettez.

Le bémol, c'est que je suis un peu déçu par le manque de prégnance. Je vais vous l'expliquer, de trois aspects qui me semblent pourtant profondément créateurs d'inclusion ou liés à l'inclusion.

Le premier manque pour moi c'est la logique des réseaux, du travail en réseau. Si je dis cela, Madame Baudine, c'est parce que, pour l'anecdote – je peux évidemment me tromper, ne faites pas le même calcul demain pour voir si mon chiffre est totalement correct – mais on rencontre plus de 15 fois le mot « inclusion » et les mots « transversalité » ou « transversal » seulement à deux reprises, sans compter, je vous l'avoue, mais c'est important aussi, qu'on les retrouve à deux autres reprises pour l'interne de l'AWIPH. C'est vrai qu'on peut ajouter les deux fois où l'on parle aussi de transversalité pour l'interne de l'AWIPH. Aucune fois, je pense, je n'ai trouvé le mot « travail en réseau ». Pour moi, il y a là quelque chose qui est un peu bizarre. Attention, on en a beaucoup parlé, vous avez beaucoup cité la « transversalité », mais le « travail en réseau », mais cela ne se retrouve pas dans l'ensemble du document de façon régulière. On parle beaucoup, par exemple, de partenariat mais, pour moi, cela semble beaucoup moins fort que la mise en réseau, par exemple.

Quand on parle, à un moment donné, de partenariat, on ne cite même pas les services d'accompagnement. Ici et là, on les a bien ajoutés. Vous voyez que j'ai suivi les différentes versions. Mais pour moi, ce sont des ajouts de dernière minute, je ne vais cependant pas insister là-dessus. Ces services se sont exprimés sur ce qu'ils ont perçu comme un manque de considération à un moment donné par rapport à leur travail plus que nécessaire, plus que diversifié, qui est même la base de la notion d'inclusion. Il n'y a pas que les services d'accompagnement qui l'ont dit, le comité de gestion ou d'autres ont relevé, à un moment donné, le fait qu'il y avait une absence des services d'accompagnement à différents endroits du texte.

On parle beaucoup d'expériences pilotes et on sait qu'il y en a pas mal, ce qui, je l'ai déjà dit dans d'autres questions ou interpellations, me fait peur. Même si je trouve qu'il y en a beaucoup qui sont extraordinaires, pour moi, ce ne sont pas des structures pérennes, structurelles ; et donc, il y a certaines expériences pilotes ont retrouvé leur renouvellement, sont prolongées, à un moment donné, cela va se bousculer, vous le savez. Vu les moyens limités, maintenus, certes mais quand même limités - par rapport à toutes les actions que doit mener l'AWIPH, pour moi, les expériences pilotes très nombreuses - j'espère qu'on pourra en dire – c'est plus un espoir qu'un constat négatif – encore sous cette législature que certaines pourront trouver une version décrétable et en tout cas peut-être une pérennisation dans le temps, je crois que c'est très important.

Sur les services d'accompagnement, il faut, à l'avenir, que leur rôle et leur mission qui sont – je les connais un peu sur le terrain – de plus en plus importantes et diversifiées, avec ces nouveaux aspects qui s'ajoutent parce que justement on est dans la créativité et l'innovation, aient, en plus des moyens, aussi de la considération.

Le deuxième aspect un peu déficient pour moi, c'est la transversalité. Pourtant, son importance est soulignée, en page 6, si la pagination est encore la même dans la version que je possède, je cite : « L'évaluation du contrat de gestion 2007-2012 souligne combien cette transversalité est fondamentale et mérite d'être poursuivie et amplifiée. C'est sans aucun doute sur la transversalité que le contrat de gestion a permis les changements les plus porteurs d'avenir pour la politique régionale en matière d'intégration, mais aussi par rapport à l'opérationnalisation de la reconnaissance en Wallonie des droits humains liés à la non-discrimination. (Convention des Nations Unies relatives aux droits des personnes handicapées) ».

Or, pour moi, cet axe, au lieu d'essaimer dans tout le contrat de gestion, se voit finalement réduit à un seul petit point que je cite : « La coordination régionale et interministérielle de la politique transversale en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap ». À moins d'avoir mal lu tout le document, mais alors il faudra me rattraper là-dessus, je trouve qu'il y a une certaine dichotomie entre ces objectifs et ce qu'on retrouve finalement dans les objectifs stratégiques.

Enfin, le troisième manque pour moi, c'est sur la précarité. On n'en a pas vraiment parlé aujourd'hui. Pour moi, il faut s'arrêter sur cette notion de précarité. Si, dans l'introduction générale, il est dit quelques mots de la situation économique générale, c'est vrai, les commissions dans leur analyse regrettent que le contrat ne prenne pas suffisamment en compte et de manière exhaustive les aspects liés à la précarité.

Permettez-moi de rejoindre complètement ce constat. On peut en effet déplorer que le contrat de gestion ne prenne pas suffisamment en compte cet aspect des choses et qui, pourtant, va aller s'aggravant, on s'en doute bien.

Et on sait aussi que les problèmes ont tendance à s'interconnecter et à s'aggraver les uns les autres.

Pour conclure sur ces grandes orientations, Monsieur le Président, et afin de rester dans le cadre d'une discussion plus générale, je voudrais répéter qu'on est quand même clairement dans le bon et dans le tout bon même, ce qui permet de faire quelques réflexions sur ce qui peut encore être mieux à l'avenir. Je mets beaucoup d'espoir, je l'ai déjà dit en commission, sur les « objectifs stratégiques ». C'est surtout à l'interne de l'AWIPH évidemment que tout cela va se faire, puisqu'il s'agit du plan d'entreprises, j'entends bien que qu'on a vraiment fait l'éloge de la bonne gouvernance en me disant - et c'est vrai, j'ai été le premier à le dire en commission - que cela n'a plus rien à voir avec ce que l'on a connu. J'ai fait la législature 1999-2004, pas la suivante, et quand je suis revenu, il n'y avait plus de comparaison. On est tous d'accord là-dessus. Mme Baudine a parfois tendance à dire que ce n'est pas pour cela que tout est parfait et il y a sûrement encore des choses qui peuvent être faites pour améliorer la bonne gouvernance au sein de l'AWIPH. Sans doute, en particulier, sur l'informatisation qui peut être améliorée et sur la simplification administrative.

Tout dernier mot, Monsieur le Président, parce que j'avais aussi relevé et que, cela a été dit plusieurs fois aujourd'hui par rapport aux plaintes adressées à l'AWIPH, à titre de réflexion, mais vraiment de réflexion, ne serait-il intéressant de réfléchir à un médiateur extérieur à l'AWIPH, à qui les gens pourraient s'adresser ? De ce fait, les plaintes ne seraient pas adressées directement à l'institution en elle-même. Je pense en effet qu'il est intéressant et important que, dans un domaine aussi sensible on puisse peut-être faire appel à une personne extérieure qui connaît bien l'institution, mais qui ait cette indépendance. C'est la notion même de médiateur qu'on retrouve dans toute une série de politiques.

M. le Président. - Je remarque quand même que la collaboration que vous avez avec le représentant d'Ecolo au comité de gestion est meilleure que la collaboration que le MR a avec son représentant.

Mme Reuter (MR) - Hors boutade, Monsieur le Président, il y a quand même un règlement dans ce parlement et il est quand même normal qu'avant qu'on aie un débat sur un texte, que ce texte soit distribué aux parlementaires. Je veux bien, on peut rigoler, mais il n'est quand même pas normal que les parlementaires doivent trouver des subterfuges ou commencer à faire des fouilles pour trouver un texte et en débattre. Je suis désolée, il y a un minimum de règle à respecter. M. Tiberghien peut s'amuser en disant : « Ce n'était pas difficile à trouver ». Moi, j'en fais presque une affaire de principe, ce n'est pas une question de trouver le texte, ce n'est pas comme cela que fonctionne un parlement, mais où sommes-nous ? À un moment donné, je trouve quand même qu'il y a des limites.

M. le Président. - C'était tranché. On reviendra.

(Réaction d'un membre)

Si on va par là, c'est vrai qu'au niveau de la Conférence des présidents, le représentant du MR n'a pas relevé, mais enfin, peu importe.

La parole est à M. Elsen.

M. Elsen (cdH). - Monsieur le Président, une question de forme parce que je trouve que nous plaidons pour la créativité et nous n'avons jamais été aussi créatifs ici au sein de cette commission. Finalement, si on y prend garde, on va avoir le MR qui dit : « Ce n'est pas le lieu du débat ». On va avoir M. Tiberghien qui dit : « On n'a pas le contrat de gestion, mais on l'a quand même ». Puis, nous, le cdH qui est habitué à essayer les moyens termes. Mettez-vous à notre place, que fait-on ici ? Ou bien on fait le débat et nous sommes prêts. Tout à fait entre nous, on peut quand même le dire, on n'a pas eu de communication officielle, celui qui est un peu débrouillard s'arrange évidemment pour avoir le contrat de gestion. Moi, j'aime bien de trouver les sources là où elles sont.

Voilà Monsieur le Président, à vous de dire ce qu'on fait, mais tenir les quatre groupes selon des modes différents, je trouve que c'est un peu n'importe quoi. C'est le fond de ma pensée.

M. le Président. - Chaque groupe fait maintenant l'intervention qu'il a envie de faire. Mon rôle c'est de donner la parole aux groupes sur les auditions qu'on vient d'avoir.

Mme Salvi (cdH). - La question est : le débat sur le contrat de gestion a-t-il lieu maintenant, après la série d'auditions, sachant par ailleurs que certains groupes se sont procurés le contrat de gestion de façon non officielle et que d'autres groupes ne l'ont pas ? Ou prévoyez-vous, dans l'ordre des travaux, que l'on ait un débat sur le contrat de gestion indépendamment du fait qu'on nous a annoncé qu'il serait d'ici quelques jours au retour du président du conseil d'administration ? Comme cela, on sait à quoi s'en tenir pour la suite et dans le respect par ailleurs, je tiens à le souligner, des personnes qui ont pris la peine de venir cet après-midi. J'ai trouvé le débat de grande qualité, extrêmement important pour la suite de l'ensemble de nos travaux parce qu'il faut quand même bien le reconnaître, Madame la Ministre, le domaine de la personne handicapée est un domaine qui revient très souvent dans la commission. Les auditions d'aujourd'hui, indépendamment du contrat de gestion, étaient éminemment importantes. Sur la manière de fonctionner de la commission, j'ai l'impression qu'on n'a pas tous les mêmes référents et les mêmes objectifs. Je pense qu'il est important de clarifier tout cela.

M. le Président. - Cela avait été clarifié en début de séance. Il a bien été dit qu'on allait avoir maintenant un petit débat qui fait suite aux auditions tant de l'AWIPH que des différentes associations, poser les questions qu'on veut poser. Quand le document sera en possession des parlementaires, on fera évidemment un débat sur le document en lui-même, pour des questions plus précises. Est-ce clair ?

M. Tiberghien (Ecolo). - Un dernier mot parce que je trouve que, dans d'autres débats aussi, si un parlementaire a eu connaissance, peu importe la façon, d'un document, dans son intervention, il peut y faire référence. Moi, je reste dans une discussion générale. Je fais référence à une lecture que j'ai eu l'occasion de faire et puis c'est tout. Je trouve que chacun peut en faire autant.

M. le Président. - On ne va pas continuer à se disputer ici alors que les enjeux sont bien évidemment tellement plus importants.

(Réaction d'un membre)

Sur le sujet maintenant, vraiment, quelqu'un d'autre demande-t-il la parole ?

La parole est à M. Elsen.

M. Elsen (cdH). - En quelques mots puisqu'on a bien compris que nous réagissons ici un peu à chaud, nous aurons l'occasion de réfléchir davantage pour faire encore mieux la prochaine fois.

Les contrats de gestion, c'est de cela qu'il s'agit, de l'AWIPH, en définitive les premiers exercices concernaient surtout la maîtrise budgétaire, la gouvernance. On a bien compris qu'aujourd'hui, nous mettons un accent particulier sur la démarche participative. Mme Baudine l'a dit, ce qui est très bien, d'ailleurs, c'est cela que nous avons voulu joindre. On pourrait déjà préfigurer, me semble-t-il, pour le prochain exercice, non plus l'aspect budgétaire, non plus la gouvernance, non plus la méthode participative, mais la créativité. Pourquoi ? Parce que, en définitive, c'est vrai qu'à chaque fois que l'on aborde le contrat de gestion, on reprend souvent les mêmes thématiques. Je suis surpris de voir que ce sont systématiquement les mêmes thématiques qui reviennent. Ce n'est pas normal. On ne réinvente pas le monde, le type de demande, l'expression de la demande par les personnes concernées. Les besoins, forcément, ne changent pas radicalement. Je pense qu'à défaut de voir que les besoins et les attentes ne changent pas, ce sont les solutions qui doivent peut-être effectivement évoluer, et Dieu sait si c'est parfois difficile.

À ce titre-là, j'ai été particulièrement intéressé par un certain nombre d'expressions, notamment, en matière d'emploi. En l'occurrence, il y a bien cette fameuse convention en quelque sorte entre l'AWIPH et le Forem qui est importante. Sans doute qu'il serait utile de pouvoir évoquer l'évaluation faite de cette convention-cadre. Cela n'a pas pu être évoqué

de façon particulière, mais je serais intéressé de voir un peu à quel rythme on fait l'évaluation de cette convention-cadre et ce que l'on en ressort, peut-être même en termes de pistes de réflexion pour la suite.

C'est d'ailleurs lié avec la problématique plus générale de l'emploi des personnes handicapées. Je pense que c'est un point de convergence entre un certain nombre d'expressions. On pourrait reprendre un certain nombre d'éléments statistiques en ce compris, par exemple, pour prendre un point d'appui, dans un domaine qui m'est cher, le nombre de jeunes qui sortent de l'enseignement spécialisé. Cela a aussi été évoqué, le nombre de personnes travaillant en entreprises de travail adapté et qui se réinsèrent dans une entreprise dite ordinaire, l'économie classique. Les statistiques démontrent que ce passage est très minime. C'est d'ailleurs la démonstration que les ETA en tant que telles sont devenues de réels secteurs d'activité professionnelle et doivent être considérées comme tels. Je ne peux pas m'empêcher de voir la difficulté de survie, voire de redéfinition du champ d'activité d'un certain nombre d'entreprises de travail adapté. Je suis encore plus sensibilisé à cette question dès lors qu'une ETA de mon arrondissement se trouve concernée. Cela ne fait jamais qu'alimenter une réflexion que nous avons déjà eue. Comment peut-on assurer, demain, un soutien à ce secteur, mais un soutien structurel, dès lors que l'on considère effectivement que c'est à part entière, un champ d'activité, un secteur d'activité essentiel. Ce sera d'ailleurs, par-là même, une façon de reconnaître, de façon vraiment officielle, structurelle, la particularité, de ces travailleurs qui participent d'ailleurs à l'économie générale.

On a évoqué des pistes, comme cela se fait dans certaines communes, le fait d'ouvrir certains cahiers de charges. Cela peut même se placer aussi dans le cadre des clauses sociales au sens large, d'ouvrir la possibilité aux ETA, de pouvoir également participer à un certain nombre d'appels, ce qui serait à la fois une forme de reconnaissance et qui pourrait d'ailleurs contribuer à grande échelle à assurer davantage de pérennité. C'est un élément important.

Mme Baudine a aussi abordé la question des aidants proches. C'est un domaine qui nous est cher. Je trouve qu'il serait particulièrement utile de refaire le point sur l'évolution de ce que nous faisons en cette matière.

Lorsque l'on vit une situation de handicap dans une famille, dans un groupe, dans une collectivité petite ou grande, l'implication de l'entourage est évidemment énorme. Je pense à la prise en considération là aussi, aussi bien en termes de statut que par exemple, de possibilité de répit et autre. Tout cela mérite d'être développé. C'est là aussi une forme de reconnaissance de l'importance de l'entourage par rapport aux personnes porteuses de handicap.

J'aurais voulu aborder quelques points à propos des avis consultatifs. La Commission wallonne des personnes handicapées a remis un avis sur le sujet. L'importance est bien attirée sur le caractère fondamental de consulter les différents acteurs concernés. C'est d'ailleurs, du reste, la philosophie que vous avez nettement développée, en particulier, pour la mise en œuvre de cet objectif qualité dont on a parlé. Vous l'avez également abordé. Raison pour laquelle la présence de certains organismes avait été sollicitée par le cdH de façon à renforcer un peu ce que vous avez dit, Madame Baudine, car vous avez dit un certain nombre de choses intéressantes. C'est d'ailleurs dommage mais ça vient d'un contexte où on a créé un peu de morosité.

Pour ce qui concerne un avis qui avait été rendu par le Comité de gestion, les tableaux de bords opérationnels et stratégiques ont été abordés. Ce sont quand même des points de référence qui nous permettent de mesurer l'évolution des choses. Il y est dit que la ventilation hommes-femmes, essentiellement dans le secteur de la formation et de l'emploi, il reviendra à l'AWIPH de prévoir, parmi les indicateurs, les segmentations opportunes. J'aurais voulu savoir ce que cela voulait dire, concrètement.

J'aurais encore une petite question relativement ponctuelle et ensuite, une question qui me permettra de prendre un peu de distance par rapport à ce qui a été dit.

C'est la question de la plate-forme des soins palliatifs. Je sais qu'il y a eu, par le passé, un certain nombre de contacts et même de collaborations en matière de formation, de conseil entre l'AWIPH et la plate-forme wallonne des soins palliatifs. Un secteur d'ailleurs qui pose un certain nombre de questions comme la plupart des secteurs qui sont touchés au sens très large, dans le cadre des transferts de compétences. Que va-t-on devenir? Où en sont ces collaborations? Y a-t-il toujours des contacts entre l'AWIPH et la plate-forme wallonne des soins palliatifs? Cela me paraît utile.

Je terminerai par l'image de l'agence. Il est important, lorsqu'on veut valoriser un secteur, de pouvoir mettre beaucoup d'énergie à cultiver une image positive de l'agence. C'est aussi en termes de lisibilité. Là, je me permettrai de revenir sur une question que j'avais posée à Mme la Ministre, dernièrement puisqu'un certain nombre de services d'informations de première ligne, à disposition des personnes handicapées, existent déjà et sont même peut-être trop peu connus. Il ne faut jamais avoir cesse de pouvoir les faire connaître davantage. Ce sont les bureaux locaux, les Handicontacts, les numéros verts AWIPH. Je faisais référence, souvenez-vous, à une initiative du Secrétaire d'État, M. Courard, qui annonçait la création d'un nouveau guichet unique. J'aurais souhaité avoir votre avis, Madame Baudine, sur cette question, à savoir la multiplication d'un certain nombre de points ou de dispositifs d'information. J'ai envie de dire que trop de dispositifs d'information risquent d'entacher la lisibilité.

J'en ai terminé pour aujourd'hui, Monsieur le Président.

M. le Président. - La parole est à Mme Salvi.

Mme Salvi (cdH). - Monsieur le Président, pour ma part, j'avais également quelques questions à poser à Mme Baudine et à Mme la Ministre.

Tout d'abord, on a déjà eu l'occasion d'en discuter précédemment et on est tous relativement inquiet par l'augmentation importante du nombre de demandes. Vous l'avez cité vous-même, en 2005, on était à 15 000 demandes et on en est, en 2010, à 20 000 demandes. On voit effectivement que le vieillissement de la population. Il y a également une situation plus particulière à laquelle on est aujourd'hui confronté, notamment la situation des jeunes de 16 à 25 ans, les personnes qui présentent des troubles envahissants du développement qui, aujourd'hui, sont préoccupants.

La question est de savoir comment, demain, en sachant par ailleurs que les moyens budgétaires ne sont pas extensibles, on peut imaginer ou déjà anticiper, notamment dans le plan d'entreprise, la manière d'appréhender cette question du futur, puisque ces questions du vieillissement de la population nous concernent également tous dans une série d'autres domaines aussi, mais en particulier dans le domaine de la personne handicapée. Il faut aussi pouvoir y avoir une attention toute particulière. Ma première question porte sur ce sujet.

La deuxième question concerne l'accord institutionnel puisqu'on sait que les grandes manœuvres ont commencé, puisque aujourd'hui, en commission du Sénat, les premières parties de scission BHV et autres ont été votées. On doit effectivement tous se préparer à une série de transferts de compétences et le secteur médico-social ne sera pas épargné. Par rapport à cela, la question est également de savoir, même si on l'a entendu tout à l'heure dans les auditions, ce n'est pas tout à fait le sujet du jour ni du contrat de gestion, mais sur ce domaine-là aussi, il faut pouvoir prévoir. Comment voyez-vous les choses au niveau du contrat de gestion actuel ? Comptez-vous travailler avec un avenant, par exemple ? À ce moment-là, quel type de concertation sociale, de cogestion, serait important avec le secteur ? Il y a toute la question de l'allocation aux personnes âgées qui devrait être transférée aux entités fédérées. Comment l'AWIPH pourrait-elle jouer dans ce cadre particulier ? Il y a également la question du transfert du personnel compétent, du SP Handicap en charge de l'APAH puisqu'aujourd'hui, c'est environ 120 personnes. Comment, demain, l'AWIPH est-elle prête à organiser aussi une partie de ses services ? Je ne vous demande pas des réponses aujourd'hui, mais il y a sans doute des groupes de réflexion et de travail qui sont en place au sein de l'agence en collaboration avec d'autres entités pour pouvoir être prêts, le moment venu. C'est important de pouvoir avoir aussi ce genre de discussion aujourd'hui, autour de la table.

En ce qui concerne l'accueil en milieu familial en analysant les chiffres, on constate qu'en 2011, 162 personnes handicapées ont pu trouver un accueil au sein d'une famille. C'est aussi important de pouvoir développer ce type d'accueil. Par ailleurs, on constate aussi qu'une cinquantaine de demandes n'ont pas pu trouver de solution. Par rapport à ces demandes qui, aujourd'hui, sont toujours en attente, faute de famille d'accueil notamment, des actions sont-elles en cours à l'AWIPH afin de trouver de nouvelles familles d'accueil, de trouver des alternatives à ces demandes qui sont aujourd'hui sans réponse ?

J'apprécie également la dynamique « approche ligne de vie individualisée » avec une attention particulière sur les périodes de transition. On en avait parlé lors de votre venue en commission, des périodes de transition qui présentaient des moments assez difficiles dans la vie d'une personne handicapée. Ces moments de transition, c'est le passage de l'enfance à l'adolescence, de l'adolescence à l'âge adulte et puis, les périodes où on va vers un vieillissement.

De quelle manière le principe de cette approche « signe de vie » a-t-il pu être développé dans le nouveau contrat de gestion ? Quelles mesures concrètes seront prises pour améliorer ces périodes de transition ? Vous l'avez dit vous-même, le contrat de gestion, on est sur la philosophie, les grands axes, on aura la deuxième partie sur les aspects plus spécifiques. Je suppose que vous y avez déjà réfléchi aussi, vous avez l'une ou l'autre réponse à nous donner, je pense.

La dernière question concerne la question du logement. Certains l'ont déjà abordé aujourd'hui, c'est vrai que le logement adapté reste une problématique. On a tous entendu la semaine dernière que la Région de Bruxelles-Capitale, en collaboration avec l'Association Nationale pour le Logement des Personnes handicapées, avait mis en place un site internet. Le premier site immobilier belge dédié à l'achat, la vente et la location de biens destinés aux personnes à mobilité réduite. Par rapport à cette initiative bruxelloise, je voulais savoir comment on pouvait se positionner en Région wallonne. Pensez-vous que c'est une initiative intéressante qui pourrait être reproduite en Région wallonne ? On sait qu'une publication a eu lieu en 2010 en Wallonie. Pensez-vous que l'utilisation des nouveaux médias, notamment internet, dans ce type de problématique pourrait être intéressant ? Je ne sais pas si on a déjà un résultat de l'utilisation de l'outil, après une semaine seulement. Êtes-vous en contact avec l'association nationale pour voir ce que cela donne en Région bruxelloise. Donc, là, je me tourne plutôt vers Mme le Ministre. Pensez-vous qu'une telle initiative pourrait être mise en place demain, pourquoi pas en collaboration avec le ministre du logement, sur une initiative de ce type ?

(M. Tiberghien, Vice-Président, prend place au fauteuil présidentiel)

M. le Président. - La parole est à M. Onkelinx.

M. Onkelinx (PS). - Le groupe socialiste est heureux de constater que le contrat de gestion est basé sur une série de constats liés à l'évolution qu'a connu notre société depuis ces cinq dernières années. Parmi ces constats, il y en a plusieurs qui nous semblent fort importants. Nous en avons déjà souligné un à maintes reprises, il s'agit du vieillissement de la population et de ses conséquences. On sait que l'espérance de vie, et tant mieux, augmente et sur le terrain, on constate évidemment une inflation de demandes auprès de l'AWIPH.

À travers les différents axes stratégiques du nouveau contrat de gestion, comment cette problématique particulièrement importante sera-t-elle prise en compte ? Quelles actions spécifiques seront menées pour répondre aux demandes sans pour autant faire exploser le budget de l'AWIPH. C'est cela la quadrature du cercle, c'est évidemment de répondre à ce nouveau défi. On sait que, par les temps qui courent, les budgets sont ce qu'ils sont, même si l'AWIPH a pu être indexé par rapport aux autres budgets de la Région wallonne, il a pu être augmenté.

Par ailleurs, le nouveau contrat de gestion contient de très nombreux objectifs et actions à mettre en œuvre au cours des cinq prochaines années. L'année 2012 étant largement entamée, pourriez-vous nous dire quelles actions seront mises en œuvre cette année ?

Enfin, je voudrais souligner un autre élément important à nos yeux et mis en exergue à travers ce nouveau contrat de gestion, celui de l'inclusion. Il s'agit d'un élément important en ce qui le concerne. Le handicap résulte avant tout des barrières qui se dressent devant une personne lorsqu'elle veut effectuer une action de la vie quotidienne.

Une société qui se veut inclusive doit faire tomber les barrières existantes tout en veillant à ne pas en ériger de nouvelles. À travers ce nouveau contrat de gestion et les actions qui en découleront, comment sera atteint cet objectif ?

Voilà les deux, trois éléments additionnels que je voulais vous demander par rapport aux nombreuses interventions qui ont eu lieu sans que le contrat de gestion soit dans leurs mains.

(M. Onkelinx, Président, reprend place au fauteuil présidentiel)

M. le Président. - La parole est à Mme Baudine.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH. - Monsieur le Président, par rapport à la méthodologie de travail, je pense que c'est important qu'on s'y attarde un peu.

J'ai présenté le contrat de gestion dans ses grandes lignes, il y a déjà toute une série d'objectifs stratégiques, il y en a 39 au total qui vont déjà nous amener vers autre chose. Mais le moment important qui nous mettra les actions, c'est le moment où on viendra avec le plan d'entreprise. C'est à ce moment-là qu'on aura vraiment les projets qui vont démarrer pour les cinq années à venir.

Si vous m'invitez en fin d'année, ce sera avec plaisir qu'on pourra discuter de tout ce qu'on aura vu. Maintenant, il est évident qu'on ne commence pas à travailler, c'est la poursuite d'une action qui est déjà entamée. C'est vrai que, par rapport aux actions prioritaires, pour l'instant, on continue tout ce qui a commencé et qui va déjà vers la transversalité, vers les partenariats. Il y aura des gros projets à commencer et qui commenceront l'année prochaine mais qui ne partent pas de rien non plus parce qu'on a déjà des embryons. C'est par exemple tout ce qui est nouveau système subventionnement. Comment va-t-on faire demain pour subventionner de façon plus adéquate des services par rapport aux personnes prises en charge ? Pour l'instant, nos catégories de personnes handicapées - 111, 112 et 113 avec des ABC en fonction de la lourdeur du handicap - ne représentent pas la réalité du terrain. On peut avoir quelqu'un qui a un handicap plus léger, mais qui a de gros troubles du comportement ou qui n'est pas du tout autonome. Ce n'est pas parce qu'on a un handicap léger qu'on est autonome. On n'a pas pour l'instant un système de subsidiation qui fait la différence entre cela. Dans les actions et les projets prioritaires, celui-là en fera en partie car il va changer notre façon de voir les choses.

À partir du moment où on pourra mettre en place un système qui donne le subventionnement adéquat par rapport à la déficience, l'autonomie et les troubles du comportement de la personne, on pourra laisser plus d'autonomie aux services pour organiser, comme il le souhaite, la prise en charge des personnes. Ce sera pour moi le projet prioritaire dès que le plan d'entreprise sera terminé. Ce sera probablement le plus difficile et le plus long sachant que malgré tout on a des services qui ont maintenant des subventionnements et qu'on ne peut pas dire demain qu'on fait autre chose et tant pis si vous avez moins et tant mieux si vous avez plus. On doit quand même aussi permettre à chacun de travailler dans la sérénité. Derrière tout le système de subsidiations, on a des emplois, des personnes qui travaillent. Pour qu'elles puissent

faire correctement leur boulot, il faut qu'il y ait une qualité de travail, donc une certaine garantie de travail qui soit amenée. Ce sera l'action prioritaire à partir du moment où le contrat de gestion sera passé.

Maintenant, tout cela bien sûr, nous n'allons pas le faire tout seuls. Des groupes de travail vont être mis en place à l'administration. Il y aura des projets avec des chefs de projets. On ne va pas tout inventer nous-mêmes. Donc, on va mettre des groupes de travail avec les services, les représentants des parents des personnes handicapées pour travailler de concert à mettre en place de nouvelles actions. Je ne peux pas vous dire aujourd'hui ce que nous allons faire puisque cela dépendra du résultat du groupe de travail, ce sera un travail pour lequel nous ferons un pilotage mais avec ce secteur.

Pour revenir à ce que disait M. Tiberghien, le mot « réseau » c'est un mot que j'emploie peu. Je suis quand même contente parce que quand je reprends l'occurrence des mots dans le contrat de gestion, « réseau » apparaît quand même. Personnellement, je parle beaucoup plus de collaboration ou de partenariat, mais les partenariats font les réseaux. C'est dedans, mais c'est 42 pages et c'est mis à différents endroits. En tout cas, on ne peut pas parler de transversalité si on ne travaille pas en réseau. On ne peut pas parler de réseau si on ne travaille pas en partenariat. Les mots sont donc liés et notre objectif est quand même de travailler avec les partenaires et avec les prestataires.

Si je suis suivi par un service d'accompagnement et qu'il n'y a aucune activité – si je ne trouve pas une activité dans ma commune - je ne peux pas m'épanouir en ayant simplement un logement. C'est vrai qu'à ce moment-là, les services d'accompagnement prennent le relais, certaines communes développent des emplois dans les bibliothèques, dans les maisons de repos avec des personnes handicapées. Donc, il y a vraiment tout un travail de réseau qui se met en place là-bas.

M. Elsen parlait de créativité, c'est un mot que j'emploie assez souvent à l'agence parce que je suis persuadée que nous devons d'abord faire preuve de beaucoup de créativité si nous voulons nous remettre en question. Se remettre en question, ce n'est pas considéré que l'on a mal travaillé mais c'est se dire : « Comment fait-on mieux ». Et pour faire mieux, il faut être créatif. Donc, les expériences pilotes font partie de cette volonté de répondre à des besoins qui ont été identifiés. Je prends l'exemple du Répit. On n'a rien inventé, le répit avait été constaté, les familles avaient eu des souhaits et on l'a mis en place. Mais qui sommes-nous pour savoir ce dont les personnes ont besoin et comment les services vont pouvoir y répondre ? La meilleure façon d'y répondre. C'est de mettre en place des expériences-pilotes qui nous permettent de travailler avec le secteur, avec les familles, de voir ce qui est adéquat pour préparer une réglementation. Je ne vois pas les projets pilotes comme une petite réponse qui ferait du saupoudrage à gauche, à droite, mais comme le démarrage de quelque chose de plus profond qu'on prend le temps avant de le réglementer, de travailler avec le secteur. On voit quand même, aussi bien pour le répit que pour les autres initiatives de logement encadré ou les initiatives 16-25 que l'on a développées maintenant, le fait de travailler par expérience pilote et d'avoir des réunions tous les six mois avec le secteur permet de voir les besoins du terrain, de voir les besoins des personnes et d'ajuster nos règles pour en faire une réglementation.

Le défi, maintenant, c'est de faire les réglementations pour une série de projets-pilotes qui sont arrivés et puis, ce sera de recréer d'autres projets. On a maintenant un budget pour faire des initiatives citoyennes, on ne va pas d'abord faire un cadre réglementaire strict. On met des balises et puis on voit avec les services comment on va pouvoir travailler au mieux par la suite. C'est vraiment un travail partenariats et les expériences pilotes ont le défaut d'inquiéter les travailleurs, cela provoque donc un certain *turn over* parce que les gens cherchent un travail plus stable. Cela, c'est certainement un défaut des expériences pilotes. L'avantage, c'est qu'elles permettent de créer une réglementation qui soit vraiment adaptée et qui peut se permettre d'être novatrice parce qu'elle répondra aux besoins de chacun.

J'avais entendu tout à l'heure que l'on ne parlait pas d'emploi, mais je sais que, dans le contrat de gestion, on en parle de la page 17 à la page 19. Je vous invite à aller lire les trois pages. Des choses sont mises mais c'est vrai que nous sommes encore vraiment dans les grandes lignes. On parle de recherche des nouveaux marchés pour les ETA, de travailler avec le Forem, de travailler dans le cadre du Plan Marshall 2.vert. Quatre lignes parlent des services d'accompagnement, mais surtout sur des services spécialisés qui représentent 1 %. Nous n'avons pas voulu faire les services d'accompagnement en disant : « Voici pour les services d'accompagnement, voici pour les ETA, voici pour un tel, et cætera. »... Vous voyez, dans le fond, on parle des activités citoyennes ailleurs que dans les services d'accompagnement.

(Réaction d'un membre)

Les objectifs opérationnels sont là. Maintenant, il faudra les décliner en actions. Que veut-on faire ? Vers où voulons-nous aller ? Voilà, ce sont des choses qu'il faudra développer. On n'a pas voulu dans le contrat de gestion dire : « On va remettre tous les mots » parce qu'il faut que chacun s'y retrouve. Mais à travers toute notre action, on a voulu travailler pour un changement.

Je vais peut-être fâcher un peu M. Robert, mais je ne crois pas... Quand je vais à la FISSAAJ, je n'arrête pas de répéter que la désinstitutionnalisation, on n'est pas contre. Cela ne veut pas dire que l'on va faire disparaître les services, cela veut dire que l'on va travailler autrement. Je n'ai pas parlé d'accueil et d'hébergement, je parle de désinstitutionnalisation. Je ne parle pas pour autant de disparition de services. On doit voir le contrat de gestion comme quelque chose qui nous amène vers la nouveauté et ne pas s'accrocher aux mots sans pour autant dire que les services n'existent pas ou ne font pas du bon travail – ce n'est pas du tout cela.

Là où je suis bien d'accord, c'est qu'effectivement, on n'aborde pas dans le contrat de gestion la précarité en tant que telle. C'est vrai que jamais on ne parle de la précarité, on estime que tout le monde doit avoir accès à tous les services. Quand on parle d'aide matérielle, on met toujours en avant la nécessité pour les gens qui ont le moins d'obtenir un maximum d'aide. Mais on devra, même si ce n'est pas mis en tant que tel, c'est sous-entendu à certains endroits... Si à un moment donné, il faut remettre en question nos interventions par rapport à des budgets qui se limitent, c'est clair que la dimension de précarité devra jouer et qu'il faudra donner plus à ceux qui ont le moins, pour qu'ils puissent proportionnellement s'en sortir tout aussi bien. Mais cela ne veut pas dire que toutes les personnes handicapées ne doivent pas être aidées. Cette dimension-là, on l'a un peu intégrée. On sait que la plupart des personnes handicapées, malheureusement, n'ont pas de gros revenus. Heureusement, on a des personnes qui sont fortement handicapées et qui ont de chouettes boulots et qui gagnent bien leur vie. Je ne veux pas que l'on dise, pour autant, que ce ne sont pas des personnes handicapées. C'est vrai que l'on n'a pas mis en avant cet aspect-là tout en disant qu'à certains moments, quand on est dans le cadre de l'égalité des chances... L'égalité des chances, ce n'est pas une question hommes/femmes, c'est aussi une question d'accès à la culture, d'accès aux loisirs. Inévitablement les revenus sont à prendre en considération ou en tout cas la façon dont nous abordons les choses doit prendre cette dimension en compte pour pouvoir donner un service adéquat. C'est une question que l'on se pose actuellement par rapport au répit, par exemple. C'est de dire : « Voilà, il y a une intervention horaire qui n'est quand même pas rien pour les personnes les plus démunies. Comment fait-on, quand on fait une réglementation, pour garder l'accessibilité aux services pour tout le monde ? ». C'est quelque chose que l'on doit garder à l'esprit.

Par rapport au médiateur externe, en ce qui concerne les plaintes, on doit continuer à avancer. Pour le médiateur externe, on a déjà le Médiateur de la Région wallonne. Personnellement, je ne suis pas pour un médiateur tout à fait externe. C'est peut-être un peu égoïste, l'avantage d'avoir le service « audit » chez nous, qui fait la gestion des plaintes à améliorer, nous donne un retour et nous permet d'intervenir plus vite dans les services. On sait qu'il y a une plainte, on sait qu'un parent n'était pas content et cela nous permet, lors des audits suivants, de garder un contact, de vérifier que les choses soient améliorées. Sachant que quand on fait une réglementation, et c'est bien cela le problème des plaintes, on peut avoir un service qui répond à toutes nos règles, pour lequel il n'y a rien à redire - cela nous est arrivé – et où on a plusieurs parents qui n'étaient pas du tout satisfaits du service. C'est toute la difficulté de définir ce qu'est la qualité d'un service, ce qu'est le bien-être de la personne handicapée dans un service ; la différence entre la perception du professionnel qui s'occupe des personnes et la perception des parents ou de la personne handicapée qui est dans le service.

Personnellement, je ne plaide pas pour plus de travail, mais je pense que les garder à l'interne, ce n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Sachant quand même que, lorsqu'il y a une plainte du Médiateur de la Région wallonne, on en tient toujours compte et on essaie d'améliorer. Je pense qu'ils sont relativement contents de notre proactivité par rapport aux propositions qui sont faites par le médiateur externe. On est toujours attentif à cet aspect-là.

La créativité en matière d'emploi, pour répondre à M. Elsen. Le nombre de jeunes qui sortent de l'enseignement spécialisé : pour l'instant, on a 969 personnes entre 18 et 21 ans. On sait combien de personnes arrivent chez nous ou vont rencontrer des difficultés par rapport à l'emploi. C'est ainsi que l'on a lancé les projets 16-25. Si on veut travailler autrement, si on veut promouvoir l'autonomie de tous ces jeunes, on doit les prendre en charge avec l'école. On doit avoir des contacts avec l'enseignement spécialisé pour les accompagner dans le démarrage de leur vie d'adulte et éviter qu'ils restent dans cette situation infantilissante de : « Je n'ai pas de revenu, je dépends de mes parents et je ne peux pas faire mes propres choix ». Le cercle vicieux de : « Je suis chez papa et maman, donc je reste un enfant ; et plus je reste un enfant, plus je le deviens, moins je deviens autonome, et moins je deviens autonome et plus je vais avoir besoin après d'un service résidentiel parce que je ne pourrai plus faire autrement le jour où mes parents ne seront plus là ».

On est bien conscient que travailler autrement, travailler un accompagnement des personnes en fonction de la lourdeur de leur handicap, cela commence dès qu'ils quittent l'enseignement.

Le passage des ETA dans le secteur ordinaire, cela fera partie des choses que l'on va devoir inventer puisque, pour le moment, on a un pour cent des personnes qui passent de ETA en emploi ordinaire, ce qui est très peu. Je pense que là, le contrat de gestion devra se mettre un objectif par rapport à la réflexion que l'on doit avoir à ce niveau-là.

Le Gouvernement wallon a déjà pris des clauses qui permettent de reconnaître le passage dans les marchés publics

par les entreprises de travail adapté, pour pouvoir les valoriser dans l'emploi de personnes handicapées. Je pense que l'on doit continuer à le faire, pas seulement au niveau des communes mais aussi beaucoup plus dans les OIP, et dans les administrations publiques en général, et donc les SPE aussi, parce que cela concourra à montrer que la personne handicapée a tout à fait sa place. On est en train de faire quelques travaux de rénovation chez nous. On ne fait appel qu'à des ETA, et c'est intéressant de voir les résultats, de voir que les bâtiments changent, ils sont nettement plus agréables, les personnes sont venues. On a une personne qui est venue faire des travaux de peinture chez nous, qui était totalement sourde, et tout le monde allait lui parler, et on engageait des dialogues. Je pense que si on arrive à faire cela dans plusieurs administrations, on va travailler l'inclusion par cet aspect-là, en montrant que finalement, ce n'est pas insurmontable. Ce n'était même pas insurmontable, le fait que l'on ne puisse pas parler mais que l'on puisse quand même se faire comprendre.

C'est une des actions que nous avons commencé à mener, aussi avec le SPW, par rapport à l'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique. Il y a un travail de sensibilisation à faire là aussi. Il ne suffit pas de trouver un job à la personne handicapée, il faut aussi faire en sorte qu'elle soit acceptée par ses collègues. Il y a tout un travail de sensibilisation qui est réalisé par les « Job Coachs » en emploi ordinaire et que l'on devrait mettre beaucoup plus en place aussi dans le secteur public. On a toujours l'impression que le secteur public n'a qu'à montrer l'exemple et que donc, c'est facile. Non, ce n'est pas facile d'intégrer une personne handicapée et de la reconnaître pour son handicap. On doit peut-être être plus attentif à l'action que l'on mène dans le secteur public par rapport à cela.

La segmentation hommes-femmes, nous voulons y travailler parce qu'effectivement, on retrouve en plus fort la différence. Les femmes apparaissent moins dans l'emploi. En ETA, c'est 30 % de femmes pour 70 % d'hommes, ce qui est moins que dans la société et ce qui ne représente pas non plus la réalité par rapport au handicap. On veut vraiment développer cette dimension-là. On a eu l'occasion pendant ce contrat de gestion de réaliser un travail au niveau de l'emploi avec la Fondation Roi Baudouin, qui nous montre que nos propres stéréotypes se reproduisent dans le choix des actions que l'on mène. On va aussi travailler avec le personnel de l'agence à mieux prendre en compte ces propres stéréotypes que nous traînons sans le vouloir et qui, finalement, nous amènent à prendre des actions.

Je n'en profiterai pas pour parler de l'égalité, ou en tout cas des 2/3 – 1/3 dans les conseils d'administration parce que j'ai entendu les pires horreurs et que je n'ai pas envie de dire que l'on doit encore plus passer par la Fondation Roi Baudouin pour arriver à une meilleure représentativité des femmes. Mais j'ai quand même envie de le dire, je l'ai dit.

(Rumeurs)

Par contre, par rapport au point unique, je pense qu'on n'est jamais assez attentif. J'ai lu aussi l'article de M. Courard. Notre politique à l'agence est de dire que si quelque chose a été fait par un autre service, on ne recommence pas et on prend le dossier qui a été fait. On va le faire encore sous forme de projets pilotes parce que c'est souvent plus facile de commencer avec un petit groupe. On va travailler là-dessus avec Le Ressort, à Mazy. Et si on travaillait sur un dossier commun ? Ainsi, au moins, quand la personne arrive chez nous, elle serait passée à l'hôpital, elle serait passée au Ressort, et elle arriverait avec le même dossier chez nous, et on ne redemanderait pas les mêmes documents médicaux, et la personne ne devrait même plus expliquer ce qui lui arrive parce que ce serait tout de suite pris en compte.

On doit aller vers cela mais, en attendant, on n'y est pas encore et il nous arrive de recevoir des demandes d'intervention pour des allocations pour des personnes handicapées. Si les gens qui sont dans le secteur social ne le savent pas, qu'est-ce que cela doit être pour la personne qui se retrouve un jour handicapée, et qui se demande quoi faire, où aller, et comment le faire.

On ne doit pas absolument créer des guichets uniques en tant que tels, mais si on pouvait arriver à avoir un endroit téléphonique qui redistribue directement vers la bonne personne ! C'est ce qu'on fait au niveau du numéro vert. On essaie de redistribuer vers les bonnes personnes. Évidemment, qui vient au numéro vert de l'AWIPH ? Des Wallons ! Pas des Bruxellois. Quelque chose doit être réfléchi par rapport à cela aussi parce que de Bruxelles, la Wallonie n'est pas loin, c'est la même langue, on doit pouvoir se remettre en question tout le temps et se dire que simplifier et mettre la personne au centre, c'est bien ce vers quoi il faut tendre. La personne ne va qu'à un seul endroit et on gère cela.

Comment faire plus demain, que ce soit pour les jeunes ou face au vieillissement, ou pour toutes les personnes qui n'ont pas encore accédé à nos services aujourd'hui ou qui obtiennent des décisions de principe ? Ce sera probablement en recopiant sur notre façon de travailler pour éviter de faire des décisions de principe qui font que les personnes ont l'impression qu'on a répondu à leur demande, et puis, un an après, elles se rendent compte qu'il n'y a pas encore de suivi. On doit donc retravailler notre façon d'approcher l'aide à la personne et puis ce sera la créativité au pouvoir !

Quand on parle d'activités citoyennes, c'est de la créativité et pas de la créativité puisque les services d'accompagnement en font déjà, des activités citoyennes pour les personnes. C'est se demander comment on peut un peu mieux les institutionnaliser, ou les permettre pas seulement au service d'accompagnement mais aussi dans les services

d'hébergement puisque notre objectif est que la personne reçoive le service ou en tout cas l'intervention la plus adéquate pour elle. Pourquoi une personne en service résidentiel ne pourrait pas aller travailler dans une crèche un jour par semaine, ou dans une maison de repos ? Il n'y a pas de raison que l'on ne permette pas plus de choses. Peut-être aussi davantage de temps partiel parce qu'on a toujours l'impression que quand on s'occupe de personnes handicapées, on doit le faire cinq jours sur sept alors que, dans la population, il y a des gens qui travaillent à temps partiel et dans le secteur du handicap, on est encore très fort à des prises en charge de cinq jours par semaine. Mieux respecter le rythme de vie de chacun permettra déjà de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes.

C'est d'ailleurs vers cela qu'on est en train de travailler avec les services d'accueil de jour pour les adultes. Comment faire pour que les services s'organisent finalement et nous, que la personne vienne deux jours, quatre jours ? Ce qui compte, c'est l'occupation globale du service. C'est une réflexion qui nous permettra de mieux répondre aux demandes, mais il est clair qu'avec tous les besoins non couverts, à budget constant, on n'y arrive pas. Sinon, on va devoir en déshabiller un mais si on déshabille certains services, on ne rend plus les services aux personnes qui y sont. Donc, il faudra avoir de la créativité mais en même temps, il faut bien être conscient que tout avec le même budget ne sera probablement pas possible demain.

Comment fait-on pour trouver des familles d'accueil ? On a parfois des services qui font plusieurs choses, qui ont plusieurs casquettes, et donc on pourra peut-être poser la question à Mme Delcour. Mais ce qu'on a voulu faire avec le nouvel arrêté, en tout cas, c'était déjà donner une personne en plus par service pour aller à la recherche, à la rencontre de familles qui seraient potentiellement familles d'accueil, parce qu'on ne s'improvise pas famille d'accueil. Il faut faire connaître la philosophie, il faut savoir ce qu'on veut et notre premier objectif était de pouvoir mettre du personnel pour pouvoir le faire. Il ne suffit pas dire qu'on est d'accord, vous pouvez être famille d'accueil, il faut aussi travailler là-dessus et Mme Delcour pourra aussi vous en dire un peu plus là-dessus.

Le logement adapté, c'est certainement une bonne chose, mais cela ne répond qu'à une partie des besoins.

Je pense que ce dont on doit être conscient, c'est qu'il nous faut une panoplie de réponses. Effectivement, il faut pouvoir trouver un logement adapté quand on est PMR, mais les PMR ne représentent pas la majorité des personnes handicapées. On ne doit pas oublier qu'à la personne handicapée, il faut d'abord lui donner le soutien dont elle a besoin tout au long de sa vie. Cela, ce n'est pas le web qui va le faire. On aura toujours besoin d'un soutien humain par rapport aux personnes. Ce sera, je dirais, un plus d'avoir accès à ce genre de service, un peu comme nous donnons, nous, la banque de données handicap et loisirs, de pouvoir avoir accès ou savoir où trouver des services adéquats. C'est bien, mais on gardera et il y aura toujours un très grand besoin dans nos services d'un support humain et d'un accompagnement tout au long de la vie.

Même si la personne handicapée, à un moment donné, devient plus autonome, on doit pouvoir garantir aux parents qu'on ne les laissera jamais tomber au moment où ils se retrouveront seuls. Cela, c'est vraiment essentiel. Si on veut travailler avec les parents, on doit leur garantir cela.

C'est une première.

M. le Président. - La parole est à Mme Delcour.

Mme Delcour, Présidente de l'ASBL ASAH - Pour répondre à votre question, il y a une grande campagne qui est en route.

D'abord, comme Mme Baudine l'a dit, suite à l'intervention de Mme la Ministre, tout ce travail d'accueil familial vient d'être heureusement revalorisé, ce qui va permettre, je l'espère, de pouvoir déployer cette pratique qui, elle aussi, offre des choses magnifiques sur le terrain et nous donne vraiment envie de la poursuivre.

Maintenant, c'est vrai que ce n'est pas évident, vous imaginez bien, par les temps qui courent, de trouver des familles d'accueil.

Nous nous sommes regroupés, tous les services d'accompagnement en accueil de type familial - c'est la nouvelle appellation - dans un réseau qui s'appelle AFEA. Je pourrais prendre vos coordonnées et vous donner tous les renseignements à ce sujet.

On a entamé quelque chose qui avait lieu d'ailleurs aujourd'hui, et qui est assez intéressant, avec l'AWIPH. On a organisé des journées de sensibilisation dans les BAR, cinq journées avec des invitations générales aussi bien pour qu'au niveau des professionnels ils puissent connaître cette pratique, mais c'était ouvert aussi à tout un chacun. Il y a d'ailleurs des personnes, des citoyens ordinaires qui se sont présentés lors de ces séances, avec à chaque fois des témoignages de familles. C'était assez intéressant, aussi en termes de transversalité parce qu'il y a pas mal de

transversalité à voir avec l'aide à la jeunesse.

Qu'observe-t-on aujourd'hui dans les demandes qui nous viennent pour les petits enfants ? C'est qu'il y a bien sûr un handicap lié, de nouveau, au type de handicap, lié aux troubles alcoolofœtaux, à des troubles liés aussi à la grande prématurité. Toutes les choses se conjuguent. Là, on a vraiment des choses à voir ensemble et avec l'ONE d'ailleurs, de trouver des partenariats. Après cela, nous avons trouvé un groupe de personnes retraitées, mais qui sont encore actives et qui nous aident justement avec tous les services à réfléchir comment on pourrait encore diversifier nos canaux de sensibilisation de la population à cette pratique.

On y réfléchit activement et des choses bougent. On espère bien que cela portera ses fruits.

Il faut vous faire savoir aussi que les familles d'accueil sont valorisées. Ce qu'on ne sait pas dans le grand public, c'est que des familles dévouées accueillent des personnes en grande dépendance. Il y a des personnes qui ont accueilli des personnes polyhandicapées, des personnes autistes, des personnes aussi avec le double diagnostic. Je me souviens d'une situation où finalement, c'est au bout du compte une famille d'accueil qui a tenu sur la longueur plus que dans un cadre institutionnel avec un jeune homme qui présentait des troubles du comportement extrêmement importants.

Vous dire aussi qu'il y a beaucoup de réflexions à l'intérieur de ces services pour ajuster nos actions parce que, outre le handicap, pour la plupart, dans la grande précarité, il y a tout ce qu'on appelle les troubles de l'attachement qui nécessitent vraiment une attention particulière.

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. - Beaucoup de choses ont été dites.

Je voudrais tout d'abord remercier bien sûr tous les partenaires, tous les services qui ont pu prendre la parole aujourd'hui et s'exprimer non seulement sur le contrat de gestion, mais de manière générale sur les difficultés parfois rencontrées dans les services, sur les succès remportés aussi. Je crois que c'est important de pouvoir faire la part des choses au moment où on décide d'une stratégie à tenir ensemble au minimum pour les cinq ans à venir et à l'aube d'un plan opérationnel que l'administratrice générale pourra aussi nous présenter quand vous le voudrez, Mesdames et Messieurs les députés, pour revenir sur la question de la politique des personnes en situation de handicap.

M. le Président. - Ce n'est pas tombé dans l'oreille d'un sourd.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Beaucoup de choses ont déjà trouvé réponse par la voix de Mme Baudine.

Sur le travail en réseau, on a rappelé combien de fois ces mots réseau, partenariat, synergie, étaient importants. Vous me connaissez aussi. Je suis très preneuse de ce type de comportement. Dès lors que les moyens manquent, il faut être un minimum créatif et mettre ensemble les moyens pour quand même aboutir dans la volonté d'avancer et faire avancer un peu notre société.

Les expériences pilotes, on en a parlé.

La précarité, le médiateur. Il est clair que si on n'a pas mis l'emphase sur un chapitre précarité, c'est parce que l'on croit intimement au bienfait de la transversalité et que, justement, l'idée d'une transversalité est de faire en sorte que tous les services généraux s'intéressent à tous, y compris bien sûr aux personnes en situation de handicap, du plus jeune au plus âgé, parce que là aussi il y a énormément de catégories. Je pense que c'est cela l'idée sous-tendue derrière ce contrat de gestion. C'est vraiment d'éviter de faire de petits chapitres pour dire « Ceux-ci ..., ceux-là ... » et de cloisonner. Au contraire, c'est de prendre le handicap dans la globalité, avec toutes ses différences parce qu'il n'y a pas qu'un seul type de handicap, on le sait, c'est cela qui est évidemment la diversité qui fait aussi toute la richesse des personnes en situation de handicap, mais bien sûr la multiplicité des réponses et des solutions à apporter, mais nous savons tout cela.

Sur la question du médiateur, je rejoins tout à fait Mme Baudine pour dire que nous avons un médiateur au niveau wallon, une institution qui fusionne bien sûr avec le Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, avec la perspective justement d'une vision d'ensemble. Je pense que garder un médiateur transversal est aussi un bon réflexe dans le cadre de la politique et la manière dont nous voulons la mener.

Pour ajouter à cette question de la transversalité, je voudrais mettre l'emphase sur une disposition importante qui a été approuvée par le Gouvernement wallon en même temps d'ailleurs que le contrat de gestion de l'AWIPH, c'est de

faire en sorte que dorénavant, dans tous les contrats de gestion des OIP wallons, de prendre en compte la spécificité et la dimension du handicap dans les politiques. Je crois que c'est important.

Il y a eu des craintes, il y a eu des peurs exprimées en disant « Qu'est-ce qu'on nous demande là ? ». Non, les choses se font déjà aujourd'hui, je pense, avec le secteur de l'emploi, au Forem, dans les IFAPME, dans la formation, l'ONE. Bref, des tas de concertations, de synergies sont déjà en place aujourd'hui. On partage même parfois du personnel. Inscrivons-le dans le contrat de gestion, fixons encore des objectifs pour avancer progressivement et faire des pas pour aller de l'avant dans ces politiques que l'on souhaite transversales. Je crois que c'est quelque chose d'important.

Les contrats de gestion, dorénavant, devront inclure des chapitres relatifs à la prise en compte du handicap.

Concernant la question du guichet unique, de l'image de l'AWIPH, des bureaux régionaux qui sont là pour répondre à toutes les questions, des Handicontacts, des numéros verts, toute la visibilité que l'on tente de donner à l'action politique en faveur des personnes en situation de handicap, de leur entourage et tous les services que l'on offre, je pense qu'il y a toujours moyens de réfléchir à les améliorer encore. On fait beaucoup, mais on peut sans doute encore faire mieux. La preuve, c'est que des personnes téléphonent à l'AWIPH pour des matières qui relèvent aujourd'hui du Fédéral.

On connaît la difficulté institutionnelle, notre fameuse « lasagne » typique de notre pays. Néanmoins, il est vrai que le secrétaire d'état en charge des personnes handicapées au niveau fédéral a souhaité entendre l'ensemble des régions et communautés sur ces thématiques bien précises. Comment faire pour diffuser une information de la manière la plus simple possible en pensant à la simplification administrative, et de la manière la plus concertée possible pour une personne par exemple d'origine bruxelloise accueillie dans une institution en Wallonie avec toutes les questions qui peuvent se poser derrière : domiciliation, oui ou non ? Bref, on connaît les difficultés liées à notre système institutionnel.

Une multitude d'opérateurs s'ouvre devant les familles et les personnes en situation de handicap. Il y a donc nécessité, à un moment donné, de rassembler un peu tout cela en un guichet unique. Je crois que la volonté du secrétaire d'état est de faire en sorte que les choses fonctionnent mieux demain, en mettant en place un guichet unique.

On n'a pas décidé de créer aujourd'hui une instance supplémentaire. Ce qui a été décidé, c'est de mettre en place – c'était au niveau de la Conférence interministérielle – un groupe de travail qui va permettre à chacun d'apporter sur la table son mode de fonctionnement et de dire : « Voilà comment nous sommes organisés » à Bruxelles, en Flandre, en Wallonie, au niveau fédéral. Essayons de trouver les synergies pour faire en sorte que, ensemble, on trouve les meilleurs points d'appui pour donner la meilleure information, au bon moment et aux bonnes personnes, bien sûr, et de manière plus directe et plus simple.

Voilà un peu l'objectif qui est derrière ce guichet unique et je pense qu'enclencher la réflexion est vraiment utile à cet égard. Je ne vous cache pas que Bruxelles est déjà venue frapper à la porte de la Wallonie pour savoir comment on avait organisé notre numéro vert, mais cela, c'est pour la petite histoire. Puisqu'on a parlé tout à l'heure d'initiatives d'autres régions.

(Rires)

En ce qui concerne les réformes institutionnelles, on est tous évidemment très attentifs à la manière dont les choses vont se mettre en place. Beaucoup de questions subsistent aujourd'hui et c'est normal. Les choses n'ont pas encore été réglées, il y a encore des questions en suspens sur la table des gouvernements. Il faut encore s'entendre, notamment par rapport à l'application de la Saint-Quentin, la communautarisation, la régionalisation. Comment allons-nous mettre en place les organes de concertation, par exemple ?

Je crois que toutes ces questions, il est un peu prématuré d'y répondre mais il était logique, par contre, d'inclure dans le contrat de gestion le fait que nous sommes dans une période de changement. Cinq ans, c'est long et forcément, endéans les cinq ans, nous devons réfléchir à la manière dont les choses vont se passer avec peut-être des compétences complémentaires pour l'AWIPH. Je n'en sais rien, c'est à discuter. En tout cas, si c'est le cas, alors évidemment ce sera au travers d'un avenant qui sera proposé, si c'est avant 2014, je l'espère, par moi-même ; si c'est après 2014, nous verrons bien.

En tout cas, l'important, c'était de prévoir qu'effectivement, cette perspective était à envisager.

Concernant le logement adapté, je crois que cela fait beaucoup débat pour l'instant ; adapté, adaptable, me soufflait-on tout à l'heure, M. le Président qui avait bien vu et écouté certaines émissions à cet égard.

Ce qui est important, c'est qu'on en est de plus en plus conscient dans la société. Finalement, pourquoi pas, dans les

écoles d'architecture, faire en sorte que l'on apprenne à tous ces jeunes futurs architectes de faire en sorte que les portes soient un tantinet plus larges pour permettre l'accès d'une voiturette, que quand on fait un escalier, on prévoit sur le côté, une rampe d'accès, et cætera. Il y a plein de choses excessivement faciles, comme les douches accessibles de plein pied, plein de choses peuvent être facilitées non seulement pour les personnes en situation de handicap, mais aussi pour l'ensemble de la population. Je pense aux petits enfants, aux personnes plus âgées, à ceux qui ont une difficulté de santé passagère. Si vous avez, l'un d'entre vous, déjà connu l'expérience du plâtre, on sait tout de suite que ce n'est pas toujours facile et que si on avait pensé à cela dans sa maison, ce serait plus simple. Donc, cela, je pense que c'est très bien et nous devons évidemment soutenir et encourager toutes les initiatives qui vont dans le sens de développer un maximum de logements adaptables et forcément de logements adaptés.

Dès le début de la législature, j'avais été très heureuse de pouvoir soutenir une initiative portée par le Fonds Houtman sur l'accessibilité dans les écoles. Ils ont réalisé tout un cadastre des écoles accessibles. On n'y pense pas souvent, mais les jeunes étudiants en chaises, par exemple, parfois doivent reculer face à l'idée de réaliser telles ou telles études tout simplement parce que l'institution d'enseignement n'a pas d'ascenseur et parce que c'est trop compliqué.

Voilà, j'espère que, demain, cela n'arrivera plus et qu'on pensera à cela. Grâce au Fonds Houtman, il y a un cadastre accessible. Je pense qu'il est commencé aussi sur Bruxelles, cela a été réalisé dans certaines parties de la Wallonie. Je pense qu'il est toujours en cours ; en tout cas, c'est une mine d'or, une ressource énorme et surtout, cela enclenche le réflexe d'adapter demain, de faire en sorte que dans les écoles et les nouveaux bâtiments, quand on pense à des rénovations, on puisse avoir ce réflexe d'accessibilité, c'est extrêmement important.

Alors, Madame Salvi, vous demandez s'il y a pareille initiative avec le ministre du logement. Oui, bien sûr, et j'espère avoir le soutien du ministre du budget pour le faire – je souris – il est évidemment très soutenant par rapport à toutes ces initiatives, il n'y a donc évidemment aucune difficulté, c'est juste pour le plaisir.

Je voudrais vous dire qu'à mon initiative, le Plan Marshall 2.vert prévoit de réaliser un cadastre des logements publics adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Évidemment, ce programme est à charge de M. Nollet, c'est la partie logement et vous voyez qu'il y a une interactivité totale entre la ministre de l'action sociale et de l'égalité des chances que je suis et les différents ministres du gouvernement, pour le plus grand bonheur non seulement de l'ensemble du gouvernement, j'espère des partenaires, j'espère de vous les parlementaires, mais surtout et avant tout des bénéficiaires.

M. le Président. - Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole ?

La parole est à M. Tiberghien.

M. Tiberghien (Ecolo). - Ce sera très court, mais je ne voudrais pas ne pas répondre à la perche que nous a lancée Mme Baudine parce que, très sincèrement, Monsieur le Président, je pense qu'on est tous conscient qu'on ne doit pas changer une ligne au contrat de gestion puisqu'il a été décidé au gouvernement et qu'il va être signé tel quel. On peut donc encore se voir dans 15 jours sur le contrat de gestion, mais on ne va pas changer une ligne.

Par contre, Madame Baudine, je vois de l'intérêt à ce que ce ne soit pas dans six mois que vous veniez par rapport au plan stratégique, au plan entreprises parce que je pense que là, il y a des enjeux fondamentaux sur lesquels, peut-être, on peut encore discuter ensemble et que ce ne sera peut-être pas perdu. Dans six mois, ce serait de nouveau pour dire : « Voilà ce qui a été décidé ». J'aimerais mieux peut-être essayer de poser des questions et, pourquoi pas, de nous entendre par rapport à certains points qu'on y retrouverait.

Je pense en particulier – j'en termine là-dessus et je ne voulais pas entrer dans le détail aujourd'hui puisque je n'ai pas eu le texte normalement – à tout ce qui se retrouve sur la reconfiguration organisationnelle du paysage des services et sur la responsabilisation des services. Vous y avez fait allusion sans rentrer dans le débat. Je pense que tous les points sont essentiels mais j'aimerais bien y voir clair, revoir les procédures d'agrément des services, clarifier l'offre de prestations, repenser le mécanisme de participation financière des personnes handicapées, bref, j'en passe. Tout est important, mais je trouve que cela mériterait que l'on puisse en parler. Je me dis que si on fait cela d'ici quelques mois, Monsieur le Président, en tout cas bien avant la fin des six mois qui sont la date limite, je pense, pour le plan d'entreprises, que cela pourrait avoir un énorme intérêt.

M. le Président. - Sachant qu'il y a les élections communales, on essaiera de faire cela avant la fin de l'année, ce ne serait pas mal.

La parole est à M. Elsen.

M. Elsen (cdH). - Monsieur le Président, simplement deux petites choses. C'est vrai qu'il est prévu dans le texte que

M. Tiberghien m'a transmis (*Rires*) que ce plan devait être arrêté dans les six mois. Je pense qu'il est aussi prévu dans la logique participative, le cas échéant, d'avoir peut-être aussi des contacts avec le secteur aussi à ce moment-là. Six mois, je préfère que ce soit bien fait en l'occurrence et largement représentatif. Mais l'un n'est pas incompatible avec l'autre.

Par rapport à la collaboration avec la plate-forme wallonne des soins palliatifs, j'ai peut-être été distrait lorsque vous l'avez abordée.

Mme Baudine, Administratrice générale de l'AWIPH. - Effectivement, là, il y a tout un travail qui avait été fait, une brochure qui a été mise en place. Il y a dans notre offre de formation pour les services une formation soins palliatifs, mais il n'y a rien d'autre pour l'instant qui a été fait. On devrait aller plus loin, mais ce sera un peu dans le cadre du vieillissement qu'on devra voir les choses plus globales et repenser cette question-là. Ici, on l'a fait pour répondre en fait aux besoins des services à un moment précis où, effectivement, ils ont des personnes qui meurent en institution parce que c'est leur chez eux et donc ils y restent. Tout ce travail a été fait, mais on devrait le repenser de façon un peu plus en profondeur.

M. Elsen (cdH). - Je partage assez votre avis. Lorsqu'on entend des acteurs, on voit vite quels sont les terrains de convergence possible et là, manifestement, il y en a. Je trouve effectivement que votre réponse me satisfait, je pense qu'il y a quelque chose à poursuivre par la suite.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Les plate-formes en soins palliatifs sont évidemment actives de nouveau à tout public, y compris pour les personnes hébergées en institution. Au travers des visites de terrain que j'ai pu avoir, il m'est revenu régulièrement que les institutions ont maintenant le réflexe de faire appel aux personnes spécialisées en soins palliatifs parce qu'effectivement, le vieillissement de la population, certaines situations de fin de vie, sont parfois difficiles à gérer au sein même de l'institution. C'est une tâche très lourde pour le personnel en charge des soins et en charge des personnes de manière générale. C'est une collaboration qui fonctionne bien et que l'on peut encore amplifier.

Je me souviens d'avoir organisé une conférence de presse, il y a plus d'un an déjà, ici, à Namur, aux Perce-Neige, où la collaboration a déjà été expérimentée à plusieurs reprises et où ils souhaitaient effectivement continuer à amplifier cette collaboration efficace.

M. le Président. - La parole est à M. Elsen.

M. Elsen (cdH). - Simplement une petite chose parce que, mais on se comprend bien, les soins palliatifs ne concernent pas que les personnes âgées, en l'occurrence, on sait qu'il y a, c'est une partie aussi...

M. le Président. - Je pense que ce débat fut riche et que je vais remercier maintenant au nom de la commission toutes les personnes, toutes les associations qui ont bien voulu nous rejoindre aujourd'hui et nous apporter leur contribution et leur éclairage.

Un tout grand merci et je vais vous souhaiter un bon retour.

Remercier aussi Mme Baudine, Mme la Ministre et chacun d'entre vous.

- La séance est suspendue à 17 heures 20 minutes.

- La séance est reprise à 17 heures 35 minutes.

REPRISE DE LA SÉANCE

M. le Président. - La séance est reprise. Les cinq minutes ont duré un peu plus longtemps mais nous avons été accaparés par les personnes qui ont été auditionnées aujourd'hui.

INTERPELLATIONS ET QUESTIONS ORALES

QUESTION ORALE DE M. DODRIMONT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, SUR « LE PLAN WALLON « SANS TABAC » »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé,

de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « le Plan wallon « sans tabac » ».

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

M. Dodrimont (MR). - Merci, Monsieur le Président, Madame la Ministre, chers collègues, le quatrième Plan wallon « sans tabac » visait à ancrer les dynamiques initiées au cours des plans précédents, mais également à les étendre en stimulant l'implication de relais Assuétudes au sein de Comités de pilotage et dans le cadre d'actions pilotes.

L'évaluation de ce plan était prévue pour la fin avril 2012. Pouvez-vous, Madame la Ministre, nous étayer les constats ? Les résultats sont-ils encourageants ?

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Vous faites bref, Monsieur Dodrimont. C'est une séance rien que pour vous aujourd'hui. Vous êtes bref, concis, simple, efficace.

Monsieur le Député, le Plan wallon « sans tabac » vise à sensibiliser, mobiliser, outiller et soutenir les professionnels de la santé pour qu'ils puissent apporter une aide adaptée aux besoins de la population. Ce plan constitue une initiative unique en Belgique, ne cherchez pas dans les autres régions. Le quatrième Plan wallon « sans tabac » s'est attaché à ancrer les dynamiques qui avaient été initiées antérieurement, et surtout à les étendre, en soutenant notamment l'implication des relais Assuétudes au sein du comité de pilotage.

Le comité de pilotage réunit la Fédito wallonne, le Département de Médecine générale de l'Université de Liège, le Fonds des Affections Respiratoires, la Fédération des Maisons Médicales, le Service d'Étude et de Prévention du Tabagisme, la Société Scientifique de Médecine Générale et la Direction des Soins ambulatoires du Service public de Wallonie.

Un comité d'accompagnement destiné à évaluer ce plan s'est tenu récemment et l'évaluation s'est révélée très positive.

Dans le cadre du quatrième plan, différents résultats méritent d'être soulignés :

- 12 maisons médicales ont intégré, avec l'aide de la Fédération des Maisons médicales, le projet multidisciplinaire ;
- plus de 120 professionnels de la santé ont participé à la 7e rencontre de tabacologie ;
- la formation continuée en tabacologie a diplômé 32 spécialistes et pour le cursus 2011-2012, 63 nouvelles inscriptions ont été enregistrées ;
- le département universitaire de médecine générale a, pour sa part, formé une quarantaine de médecins généralistes dans les universités de Bruxelles, Liège et Louvain-la-Neuve ;
- le Fonds des Affections Respiratoires a poursuivi sa tâche de coordination du comité de pilotage tout en organisant une formation continue en tabacologie, l'annuaire des structures et relais dans le domaine de la gestion du tabagisme. Deux cent quarante-neuf personnes sont inscrites sur le forum tabacologique. Il y est publié plus de 1 410 messages, c'est dire l'intérêt. Depuis octobre 2007, une newsletter en tabacologie, qui a été élaborée par la fondation Contre le Cancer, est proposée sous une forme électronique.

En 2011, 46 équipes en Belgique francophone se sont réunies en centres d'aide aux fumeurs. On dénombre 267 tabacologues. Plus de 200 lieux de consultations sont disponibles pour accompagner les fumeurs.

La ligne téléphonique Tabac-Stop est disponible pour toutes informations. C'est le 0800/111 00. En termes d'appels, ce sont 13 200 appels recensés en 2010 et plus de 22 200 en 2011, vous constatez la progression extrêmement remarquable de plus de 70 %. Le premier trimestre 2012 s'est clôturé avec plus de 5 600 appels, ce qui donnera très vraisemblablement une nouvelle hausse pour l'année 2012 si la tendance se confirme.

Ce nombre d'appels, comme aussi le nombre important des remboursements de l'INAMI pour des consultations, une mesure prise au Fédéral, et notamment en Wallonie, constituent autant d'indicateurs qui nous permettent de juger de l'efficacité des actions entreprises par les autorités publiques.

Le Plan wallon « sans tabac » a révélé toute son efficacité et a surtout démontré la nécessité d'être poursuivi et de renforcer toutes nos actions en la matière. Cela paraît comme une évidence.

M. le Président. - La parole est à M. Dodrimont.

M. Dodrimont (MR). - Je tiens à remercier Mme la Ministre pour ses réponses, le caractère complet de celles-ci et

beaucoup d'indications positives qui nous laissent à penser qu'on prend le problème à bras-le-corps et que l'on peut espérer des résultats prometteurs dans les années à venir. Je pense que c'est une nécessité. On l'a déjà souvent souligné.

Je crois qu'on doit se réjouir des initiatives qui sont prises. Je tiens à remercier Mme la Ministre pour le soutien qu'elle apporte à ce Plan wallon « sans tabac ».

QUESTION ORALE DE M. DODRIMONT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, SUR « LES FAMILLES D'ACCUEIL POUR PERSONNES HANDICAPÉES EN WALLONIE »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « les familles d'accueil pour personnes handicapées en Wallonie ».

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

M. Dodrimont (MR). - Monsieur le Président, Madame la Ministre, chers collègues, on le sait, il manque de familles d'accueil en Wallonie pour héberger des personnes handicapées dont la propre famille n'est plus apte ou n'est plus encline à assumer une tâche qui est particulièrement délicate, particulièrement difficile.

Ce système d'accueil avait permis à 162 personnes de trouver un milieu adapté lors notamment des jours de fermeture des centres qui les accueillent habituellement.

Pouvez-vous nous dire quel est le nombre actuel de demandes d'hébergement en famille d'accueil et le nombre de demandes qui ne seraient pas satisfaites ? Quelles sont les actions qui sont en cours afin de trouver de nouvelles familles d'accueil ? Des campagnes médiatiques sont-elles envisagées, comme cela a déjà été le cas par le passé ?

Même si ce n'est pas essentiel dans la démarche des personnes qui décident d'accueillir une personne handicapée au sein de leur foyer, pourriez-vous rappeler les avantages qui sont octroyés à ces familles lorsqu'elles acceptent d'accomplir cette démarche qui, je le pense, est avant tout une démarche à caractère éminemment humain, mais qui se doit peut-être d'être récompensée par des moyens de sorte à couvrir à tout le moins les frais engagés plutôt que de parler de véritable gratification ?

J'aimerais savoir ce qui est prévu pour ces familles d'accueil.

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Les services d'accompagnement en accueil de type familial sont chargés d'organiser l'accueil d'adultes et d'enfants également en situation de handicap par des familles d'accueil.

Ils constituent une alternative à la prise en charge en institution. Ce ne sont pas des services de répit. Ceux-ci sont par ailleurs tenus d'être ouverts 365 jours par an, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

La formule permet à un adulte d'expérimenter un autre style de vie, d'effectuer des apprentissages en autonomie ou tout simplement se rapprocher de son lieu de travail.

Vu l'importance de diversifier l'offre de services et de prestations, un budget additionnel en 2009 avait été prévu à concurrence de 600 000 euros pour renforcer les services et aussi revaloriser l'indemnité octroyée aux accueillants.

L'indemnité accordée à l'accueillant est composée pour partie d'une intervention de la personne, qui va couvrir les frais généraux de logement, d'entretien et d'alimentation, et d'une autre partie qui est une intervention de l'AWIPH destinée à couvrir les frais d'éducation, d'accompagnement ou de soutien.

L'accueil de type familial s'inscrit ainsi pleinement dans le continuum des offres de logement proposées à la personne en situation de handicap.

Un nouvel éclairage est assuré aux différents services qui se voient confortés dans leur rôle d'accréditation des accueillants, de garants de la qualité de l'accueil de la personne et de coordinateurs aussi d'un projet de vie.

Le rôle et les missions de l'accueillant sont valorisés. C'est un partenaire actif dans la réalisation du projet de vie de la personne. Il a un rôle essentiel à jouer pour la qualité de vie de cette dernière.

Le nombre - puisque vous m'interpellez sur les statistiques - de personnes accueillies est relativement stable d'année en année. Ainsi, pour 2010, il s'élevait à 147 et à 162 pour 2011. Le nombre d'accueillants accrédités est de 103 à l'heure d'aujourd'hui.

Les nouvelles dispositions de l'arrêté permettent l'accès au dispositif à un plus grand nombre de personnes, d'une part, par l'assouplissement du mode de subventionnement et le financement d'un équivalent temps-plein supplémentaire par service pour rechercher et sélectionner des accueillants et, d'autre part, par une revalorisation de la rétribution accordée aux accueillants.

Les demandes d'accueil émanent soit des services d'aide à la jeunesse, soit de la personne handicapée elle-même ou peut-être de sa famille, soit encore d'une institution. Chaque année, une cinquantaine de demandes ne peuvent être satisfaites faute d'accueillants répondant aux critères de sélection.

Les cinq services d'accompagnement en accueil de type familial agréés et subventionnés par l'AWIPH et le service d'accueil familial agréé par Phare à Bruxelles se sont récemment constitués en réseau, vous l'avez entendu tout à l'heure dans la bouche de Mme Delcour : le réseau AFEA pour « Accueil Familial Enfants Adultes ». L'objectif est de favoriser l'échange d'expériences, de formations, de promotion de la pratique et surtout la recherche de familles.

Une campagne de communication a été lancée par l'AWIPH en collaboration avec le réseau AFEA, pour mieux faire connaître les services, pour présenter aussi les modifications apportées récemment par le nouvel arrêté et aussi pour toucher et sensibiliser les éventuels nouveaux accueillants.

Six matinées de présentation ont été prévues, dont trois ont déjà eu lieu. Une journée des accueillants devrait avoir lieu en septembre et des capsules de sensibilisation ont été réalisées via les télévisions locales.

M. le Président. - La parole est à M. Dodrimont.

M. Dodrimont (MR). - Je voudrais remercier Mme la Ministre en lui signalant qu'on se réjouit évidemment de l'initiative de l'AWIPH à travers AFEA et que l'on va suivre l'évolution de son travail.

Simplement, les spots TV sur les télévisions communautaires, a-t-on déjà eu l'occasion d'en voir ?

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances. - Ils sont en cours de réalisation. Ils vont prochainement être publiés.

QUESTION ORALE DE M. DODRIMONT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, SUR « LA RÉOCCUPATION DE PARCELLES DANS LE CADRE DU PLAN HP »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « la réoccupation de parcelles dans le cadre du Plan HP ».

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

M. Dodrimont (MR). - Monsieur le Président, Madame la Ministre, chers collègues, on connaît les dispositions qui sont prévues dans le cadre du Plan Habitat permanent pour inciter les personnes qui vivent dans ces conditions, et qui le souhaitent, à quitter leur lieu de vie pour un lieu de vie qui se doit d'être conforme aux règles du Code du logement.

Les primes qui sont versées sont différentes en fonction du fait que l'occupant est locataire ou propriétaire, ce qui est légitime. Une majoration est également prévue quand il y a des enfants à charge.

De son côté, la commune, pour la démolition et la mise en décharge des éléments qui ont été démolis, reçoit également une aide. C'est un article de presse qui génère cette question qui m'a interpellé, Madame la Ministre. Cela se passe à Sprimont. Je connais bien le domaine « Haute Fagne Relax », qui est un domaine exclusivement dédié à l'habitat permanent et plus du tout aux vacances ou à la villégiature de week-end. Là, évidemment, comme partout ailleurs, se pose le problème de la réoccupation des lieux qui sont quittés par les habitants permanents.

Le système devrait être : on quitte la parcelle, celle-ci est vidée de ce qui était construit – une caravane, un chalet – puis on fait en sorte que les lieux ne puissent plus être occupés dans les mêmes conditions ; plus en tout cas par des solutions de logement. Si nous investissons dans le Plan HP, si on arrive à mettre fin à des situations, c'est pour faire en sorte que de nouvelles ne puissent se développer, du moins au même endroit, ce qui semble être relativement logique.

J'aimerais savoir ce qu'il en est exactement. Avez-vous eu écho de cette situation particulière sur la Commune de Sprimont ? Au-delà de cela, imagine-t-on un mécanisme qui peut éviter cette réalité de relogement ou de réoccupation des parcelles qui, pourtant, devraient être vidées de toute possibilité d'être à nouveau occupées ?

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Monsieur le Député, le phénomène que vous évoquez concerne essentiellement les parcs résidentiels de week-end. En effet, dans les équipements de type « camping », la location des parcelles revient aux exploitants. C'est avec eux qu'un engagement de non-relocation à des habitants permanents doit être négocié.

Dans les parcs, divers cas de figure doivent être envisagés.

Dans le cas où la personne qui a bénéficié de l'allocation d'installation et qui a donc été relogée était propriétaire de son bien, ce dernier a été cédé à la commune qui s'engage à le démolir. La personne reste toutefois propriétaire de la parcelle.

Dès lors, se présentent deux possibilités :

- soit un rachat de la parcelle par la commune peut être négocié, ce qui permettra de la geler. Cette solution est idéale, mais l'achat et les obligations liées à la copropriété peuvent dissuader certaines communes ;
- soit la personne conserve sa parcelle et peut la louer ou la revendre. En ce cas, l'occupant suivant, s'il veut construire, doit disposer d'un permis d'urbanisme. La difficulté pour les communes est de refuser un projet qui répondrait strictement aux prescriptions urbanistiques en vigueur. Pour ne pas prendre de risques, certaines communes ont décidé de geler l'octroi des permis d'urbanisme dans leurs équipements HP. Une telle politique suppose toutefois un suivi régulier.

Dans les cas où la personne relogée avec l'allocation d'installation était locataire de son bien :

- soit l'état du bien est suffisamment délabré pour prendre, sur la base de la Loi communale, un arrêté d'insalubrité prescrivant une démolition. Certaines communes tardent parfois à prendre de tels arrêtés de sorte que les biens sont reloués avant que l'arrêté n'ait été pris ;
- soit l'état du bien ne justifie pas un arrêté d'insalubrité et les communes sont dépourvues pour empêcher une nouvelle mise en location. Certaines tentent de négocier avec le propriétaire pour qu'il reloue à des seconds résidents, mais cette négociation débouche au mieux sur un engagement moral qui ne sera pas nécessairement respecté. C'est pour rencontrer cette réelle difficulté que la mesure 7 du Plan HP envisage la création d'un « permis de location spécifique ».

La faisabilité d'un tel permis, portée par la DiCS et l'Union des Villes et Communes de Wallonie, est actuellement à l'étude. Diverses pistes de travail sont examinées et l'objectif que s'est fixé le groupe de travail est d'aboutir pour la fin 2012.

La question de la réinstallation est en lien avec la domiciliation, les communes ont indéniablement un rôle à jouer à cet égard. Cela fait plusieurs fois que nous en parlons. Les réunions de travail avec le cabinet de Mme la Ministre de l'Intérieur au Fédéral ont débuté, justement en ce qui concerne la question de la domiciliation.

M. le Président. - La parole est à M. Dodrimont.

M. Dodrimont (MR). - Je remercie Mme la Ministre. J'entends bien ce qu'elle nous explique et je comprends parfaitement que la mesure 7 du Plan HP et ce fameux permis de location soient une des solutions. Pour moi, la solution la plus radicale est que le bien ou l'équipement touristique qui était construit et servait de lieu de vie soit transformé de façon définitive pour qu'il ne puisse plus faire l'objet d'une occupation.

C'est aussi une des mesures du Plan HP, lorsque l'on évoque, par le biais d'un projet pilote, la possibilité d'aider les communes, de racheter des parcelles, éventuellement d'en faire autre chose que des parcelles dédiées à un équipement touristique dans le futur, cela me semble être la mesure la plus intéressante. Quelques exemples : faire un jardin communautaire à la place d'une parcelle où on habitait et faire bénéficier l'ensemble des occupants du domaine de ce jardin communautaire. Cela me semble être une bonne mesure. Encore faut-il que l'on puisse avoir les moyens d'acheter la parcelle.

Pour rappel, même via le Plan Habitat permanent et l'action qui prévoit l'aide aux communes pour le rachat des parcelles, on parle de 60 % par rapport à des prix au mètre carré qui oscillent entre 20, 25, 40 euros. C'est parfois les prix qui sont pratiqués pour le rachat de ces parcelles. Cela fait beaucoup d'argent, même si les parcelles sont petites, on l'a souvent évoqué. Cela reste quand même des investissements à fonds perdus pour une commune. Il est bien évident

que quand la commune rachète le bien avec la subvention régionale, elle s'engage à ne plus rien y faire de « productif » sur le plan financier. On sait donc que, pour la commune, c'est un véritable investissement à caractère éminemment social, sûrement, mais qui, derrière, ne va pas produire le moindre revenu.

Il y a aussi des cas où on améliore les infrastructures publiques au sein du domaine grâce à l'achat des parcelles. Je pense notamment au parcage des voitures, tout simplement. On sait que les allées sont étroites donc, quand une commune peut acquérir une parcelle, elle peut aussi s'en servir pour donner un peu plus d'espace public à celles et ceux qui habitent dans le domaine puisque, historiquement, vraisemblablement, les domaines touristiques n'avaient pas été prévus pour qu'il y ait une ou deux, même trois voitures par propriété. On sait que c'est une réalité aujourd'hui. Pour les personnes qui vivent dans un équipement de ce type, il faut aussi pouvoir, à un moment donné, parquer les voitures, de manière telle à ce qu'elles ne gênent pas le passage de tous les autres véhicules, voire de véhicules de secours.

Si je puis me permettre d'attirer votre attention, il faudrait veiller à ce qu'on puisse renforcer ces mesures qui aident les communes à acquérir des parcelles et inviter les communes à avoir des projets un peu novateurs pour améliorer le confort de chacun et pour « se débarrasser » - je n'aime pas beaucoup ce mot, je ne voudrais pas qu'il soit interprété à l'égard des personnes qui vivent dans ces lieux - des équipements qui ne doivent plus servir à cela. Je pense que c'est la formule qu'il convient d'employer pour aller vraiment vers une résolution concrète pour améliorer la situation.

Merci en tout cas pour la réponse qui m'a été donnée. Je suivrai avec intérêt les contacts qui sont pris au niveau du cabinet de la ministre de l'intérieur, mais je reste toujours sceptique quant à ce qu'on puisse avoir une solution par rapport à cela. Je pense que, même si je le dis un peu à contre-cœur, le fait de refuser un domicile à quelqu'un, si c'est l'endroit où la personne vit, on n'arrivera pas, ni légalement, ni même humainement, à pouvoir dire non. Si on arrive à cela, on va créer des problèmes sociaux plus grands pour ces personnes. Il faut évidemment éviter cela.

Ce qu'il faut éviter à tout prix, c'est qu'on puisse s'y installer purement et simplement ou s'y réinstaller. C'était l'objet de ma question aujourd'hui.

QUESTION ORALE DE M. DODRIMONT À MME TILLIEUX, MINISTRE DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES, SUR « LE PRÊT À TAUX ZÉRO POUR LES PERSONNES ÂGÉES »

M. le Président. - L'ordre du jour appelle la question orale de M. Dodrimont à Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances, sur « le prêt à taux zéro pour les personnes âgées ».

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

M. Dodrimont (MR). - Monsieur le Président, Madame la Ministre, chers collègues, vous êtes à l'initiative du projet de prêt à taux zéro pour aider les personnes de plus de 65 ans à aménager leur habitation afin d'adapter leur milieu de vie à leur capacité physique. Je salue évidemment très positivement ce projet qui permettra d'améliorer le quotidien des personnes âgées et qui diminuera également le nombre de demandes qui ne peuvent pas être prises en charge par les maisons de repos qui, je le rappelle, sont trop peu nombreuses. Je profite de cette question pour rappeler que l'on manque cruellement de lits. Toujours est-il que ce projet pourrait aider aussi à améliorer quelque peu la situation des personnes qui ne peuvent bénéficier d'un endroit d'accueil comme une maison de repos.

Pouvez-vous me confirmer que cette formule de prêt n'engendre aucun frais d'entrée ou de sortie pour les personnes qui souhaitent en bénéficier ? On parle d'intérêt zéro, mais y a-t-il par hasard des frais qui sont à comptabiliser pour emprunter cet argent nécessaire à l'aménagement de l'habitation ? Quel sera le délai pour rembourser l'investissement ? À partir de quand ce prêt sera-t-il accessible ? Pourriez-vous nous donner quelques indications sur la manière dont il faut s'y prendre pour pouvoir en bénéficier ? Y a-t-il des gages ou des garanties demandées par la région dans le cadre de ce prêt ? J'aimerais savoir ce qu'il en est à ce propos également.

On a également parlé d'une autre mesure qui est le « crédit social accompagné » qui permet à des personnes à faibles revenus généralement exclues du système de crédit traditionnel d'obtenir un crédit à la consommation à taux faible et ce, en fonction de leur situation sociale et financière.

Pouvez-vous détailler les conditions pour obtenir ce crédit ? Comment les taux d'intérêt seront-ils fixés ? Quelles seront les garanties que la région pourra obtenir par rapport à ce prêt à taux faible comme il a été intitulé ?

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Tillieux.

Mme Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances. - Monsieur le Député, pour la

mise en œuvre de ce nouveau projet, le gouvernement a décidé de recourir à un marché public par appel d'offres général européen.

Ce marché public de services financiers vient d'être lancé. Le marché aura une durée de quatre ans et est établi en deux lots :

- un lot relatif au crédit pour l'aménagement du domicile et l'acquisition d'aides techniques pour des personnes de plus de 65 ans à revenus modestes ;
- un lot relatif au crédit social accompagné.

Le marché devrait être attribué fin juillet.

En ce qui concerne le premier lot, le public cible concerne les personnes âgées de plus de 65 ans ayant des revenus modestes. Aucune limite d'âge n'a été fixée. C'est aussi pour nos vaillants centenaires.

Les premiers prêts pourraient être octroyés dans les trois mois de la notification de l'attribution des marchés, et nous l'évaluons à fin 2012.

Les montants seront compris entre 300 et 10 000 euros et seront octroyés sans intérêt. Ces aides pourront consister, par exemple, en l'achat et l'installation d'un monte-escalier, l'aménagement de la salle de bains, l'installation d'une rampe d'accès.

Une collaboration entre l'organisme prêteur et les services en aménagement du domicile a été prévue et sera obligatoire. Le conseiller en aménagement du domicile établira un rapport permettant de cibler les aménagements nécessaires en fonction de la perte d'autonomie de la personne et de ses besoins. Sur la base de ce rapport, une demande de crédit sera introduite par la personne. Enfin, un comité d'acceptation statuera sur l'octroi des crédits. Ce comité sera composé de représentants de la Wallonie, du soumissionnaire et d'un expert social.

La durée de remboursement de l'emprunt sera définie en lien avec la législation sur le crédit à la consommation et les capacités de remboursement du demandeur. Cette formule n'engendrera aucun frais d'entrée ou de sortie pour le bénéficiaire.

Comme pour tout prêt, le prêteur court un risque, mais en l'occurrence celui-ci sera maîtrisé. En effet, la demande de prêt sera soumise à un comité d'acceptation composé d'experts sociaux et financiers, non seulement pour apprécier la pertinence de l'objet du prêt dont le but est le maintien à domicile de la personne âgée, mais aussi les capacités financières de l'emprunteur conformément à la police de crédit à établir.

En cas de défaillance totale de l'emprunteur et si aucune autre solution ne peut plus être raisonnablement mise en œuvre pour récupérer l'argent, la Région wallonne interviendra à titre de garant des prêts.

Cette garantie s'élève à 800 000 euros maximum par année civile et 75 % du montant du prêt. Le maintien de cette garantie est nécessaire pour permettre l'octroi d'un taux d'intérêt préférentiel, couvrir le risque pris par l'organisme financier en termes de crédit et éviter par là une certaine sélection du public.

Grâce au crédit social accompagné, et c'est l'objet du deuxième lot, les personnes à faibles revenus généralement exclues du système de crédit traditionnel peuvent obtenir un crédit à la consommation en fonction de leur situation sociale et financière. Il s'agit aussi d'un outil social de prévention du surendettement. Par le biais d'une pédagogie spécifique, le crédit social est une solution adaptée et individualisée.

Les crédits à la consommation visés doivent avoir pour objet des biens et services s'inscrivant dans un projet de vie du ménage ou nécessaire à la vie quotidienne. Ils ne peuvent avoir pour objet des dépenses de subsistance ou des dépenses somptuaires.

Cela sera déterminé dans une police de crédit qui sera établie avec l'adjudicateur.

Le taux de crédit sera précisé dans l'offre des candidats adjudicateurs, et devra se situer dans une fourchette de 3 à 4 % par an. Il s'agit d'un des critères d'attribution du marché.

Ici aussi, la demande de prêt sera soumise à un comité d'accompagnement composé d'experts. Les prêts défaillants seront couverts, dans les mêmes conditions que le prêt aux aînés, par une garantie wallonne.

En respect des règles de concurrence, le gouvernement était tenu de lancer un marché public. La SWCS a, bien entendu, la possibilité de rendre une offre.

M. le Président. - La parole est à M. Dodrimont.

M. Dodrimont (MR). - Je remercie Mme la Ministre. Je suis un peu étonné de ne pas entendre parler du CPAS par rapport à un rôle qui pourrait être joué dans l'octroi des prêts. On sait le rôle du CPAS par rapport notamment à des guidances financières, par rapport à des situations qui sont parfois mieux connues, surtout dans les communes peut-être un peu plus petites, par les assistants sociaux que par un organisme de prêt, quel qu'il soit, même éminemment social, qui peut avoir plus de difficultés pour bien appréhender une situation.

Ne peut-on pas imaginer un rôle à jouer aussi au niveau des centres publics d'action sociale ? C'est simplement une question. Pour le reste, je suis satisfait des éléments de réponse à ma question qui ont été apportés. J'y vois un peu plus clair par rapport à l'octroi de ces avantages à ceux qui en ont le plus besoin.

M. le Président. - Ceci clôture nos travaux du jour.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

- La séance est levée à 18 heures 5 minutes.

LISTE DES INTERVENANTS

Mme Alice Baudine, Administratrice de l'AWIPH
Mme Chantal Bertouille, MR
Mme Jocelyne Burnotte, Responsable de l'ASBL WalloPoly
Mme Nicole Delcour, Présidente de l'ASBL A.S.A.H.
Mme Emilie Desmet, Secrétaire politique d'Altéo
M. Philippe Dodrimont, MR
M. Marc Elsen, cdH
M. Stéphane Emmanuelidis, Président de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté
M. Guy Niset, Directeur adjoint de l'ASBL Entente Wallonne des Entreprises de Travail Adapté
M. Alain Onkelinx, Président
Mme Florence Reuter, MR
M. Christian Robert, représentant de l'ASBL FISSAAJ
Mme Véronique Salvi, cdH
Mme Frédérique Theunissen, Vice-Présidente de l'ASBL A.S.A.H.
M. Luc Tiberghien, Ecolo
Mme Eliane Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances

ABRÉVIATIONS COURANTES

AFEA	services d'accompagnement en accueil de type familial pour enfants et adultes
AFrAHM	Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux
APAH	Association Pour l'Aide au Handicap
APEM-T21	Association de personnes porteuses d'une trisomie 21, de leurs parents et des professionnels qui les entourent
APEPA	Association de Parents pour l'Epanouissement des Personnes Autistes
AP3	Association des Parents et des Professionnels autour de la Personne Polyhandicapée
ASBL	Association Sans But Lucratif
AVJ	services d'aide aux activités de la vie journalière
AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
A.S.A.H.	Association des Services d'Accompagnement et d'actions en milieu ouvert pour personnes Handicapées
CPAS	centre(s) public(s) d'action sociale
DGO5	Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé
DiCS	Direction interdépartementale de la Cohésion sociale
ETA	entreprises de travail adapté
Fédito (wallonne)	Fédération wallonne des Institutions pour Toxicomanes
F.I.S.S.A.A.J.	Fédération des Institutions et Services Spécialisés d'Aide aux Adultes et aux Jeunes
Forem	Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
HP	Habitat permanent
I.F.A.P.M.E.	Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises
INAMI	Institut national d'assurance maladie-invalidité
OIP	organismes d'intérêt public
O.N.E.	Office de la Naissance et de l'Enfance
ONU	Organisation des Nations Unies
Phare	Personne Handicapée Autonomie Recherchée
PMR	Personnes à mobilité réduite
SPW	Service public de Wallonie
SRWT	Société régionale wallonne du Transport public de personnes
SWCS	Société wallonne de crédit social
TEC	Société de Transport en Commun
WalloPoly	Wallonie et polyhandicap