

## AUDITIONS

### **PROPOSITION DE DÉCRET INSÉRANT DANS LE CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ DES DISPOSITIONS RELATIVES À L'HÉBERGEMENT ET À L'ENCADREMENT À DURÉE INDÉTERMINÉE DE PERSONNES EN DIFFICULTÉS SOCIALES PROLONGÉES, DÉPOSÉE PAR MM. DRÈZE, MMES SALVI, LEAL LOPEZ ET MOINET (DOC. 866 (2016-2017) N° 1 ET 2 )**

**Mme la Présidente.** - L'ordre du jour appelle les auditions sur la proposition de décret insérant dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé des dispositions relatives à l'hébergement et à l'encadrement à durée indéterminée de personnes en difficultés sociales prolongées, déposé par MM. Drèze, Mmes Salvi, Leal Lopez et Moinnet (Doc. 866 (2016- 2017) N° 1 et 2 ).

Permettez-moi de saluer la présence de notre très estimée collègue, Mme Leal Lopez qui a fait preuve de beaucoup de suivi dans ce dossier et je sais qu'il lui tient à cœur. Soyez la bienvenue, très chère collègue et déjà, mes meilleurs vœux. On n'a pas encore eu l'occasion de se croiser. Permettez-moi de vous souhaiter mes meilleurs vœux pour 2018.

Mme Nicaise a déjà été désignée en qualité de rapporteuse.

*Désignation d'un corapporteur*

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Lecomte.

**Mme Lecomte (MR).** - Je propose Mme Durenne.

**Mme la Présidente.** - Nous ne sommes pas en nombre pour le moment. Nous le ferons quand on sera en nombre.

La parole est à M. Lefebvre.

**M. Lefebvre (PS).** - Pour avancer et ne pas retarder les travaux du Parlement, nous voulons bien faire le quorum.

**Mme la Présidente.** - C'est parfait. Merci, Monsieur Lefebvre, pour ce geste.

Mme Durenne est désignée en qualité de rapporteuse à l'unanimité des membres.

*Audition de Mme Vanhessen, Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA)*

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Vanhessen.

Je vous remercie pour votre présence, pour votre patience. Nous avons hâte de vous entendre.

**Mme Vanhessen,** Directrice de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA). - Bonjour et merci pour cette invitation. Je suis directrice de l'AMA, Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri.

Je ne vais pas vous faire une étude stricto sensu du projet de décret que vous avez reçu. Je vais, dans un premier temps, vous resituer, avec quelle loignette je vous fais mon exposé.

Dans un second temps, je vais vous apporter des éléments, j'espère d'éclairage par rapport à cette question épineuse des maisons pirates, des structures d'hébergement non agréées ou peu importe le nom qu'on leur donne. Comme le disait M. le Médiateur dans son rapport, le nom n'est pas toujours très approprié et en même temps, il veut dire ce qu'il veut dire.

Par rapport à l'AMA et la Fédération, on rassemble depuis 50 ans en 2018, près de 85 services à Bmxelles et en Wallonie. On est une fédération qui a plusieurs missions, notamment de rassembler, défendre et soutenir nos membres, mais aussi de mettre sur pied, des modules de formation à destination des travailleurs du secteur et à destination des travailleurs des secteurs connexes. Je pense notamment aux CPAS avec lesquels le secteur de l'aide aux sans-abri participe et travaille de manière très active puisque les CPAS sont un des principaux acteurs du soutien des personnes en difficulté et en fragilité en Wallonie.

Parmi les services d'aides aux personnes sans-abri, on retrouve des services à Bmxelles et en Wallonie. J'y reviendrai un peu plus tard.

Pour bien situer la chose concernant la définition et ce avec quoi je vous parle quand il est question de personnes sans-abri. Je pense qu'il est important de remettre les choses dans leur contexte puisque différents termes sont utilisés, que ce soient les sans-abri, les mallogés, les sans toit, les réfugiés, les migrants, et cetera.

Je pense que tous ces termes ont leur sens, mais leur sens aussi en fonction de ce que l'on veut leur faire dire et éventuellement du contexte social au moment où on les utilise.

On a utilisé pendant longtemps - et on le fait encore malheureusement au moment de certaines réglementations communales, les termes de mendiants ou de vagabonds pour désigner clairement des

personnes délinquantes. En tout cas, c'est souvent de cette manière-là qu'on les utilise.

Je rappelle que jusqu'en 1993 et pendant plus d'un siècle, une loi réprimant le vagabondage et la mendicité a été en vigueur en Belgique. Le corollaire de cette loi était l'emprisonnement de personnes qui mendiaient ou qui vagabondaient. C'est en parallèle de cette réglementation que le secteur de l'aide aux sans-abri a coexisté, puisque le plus ancien service dont nous avons retrouvé la trace date de 1884, ici à Namur. C'était un chauffoir qui n'existe plus aujourd'hui. Dans la foulée, en 1886, à Liège, se sont créés les « Sans logis » qui, eux, existent toujours.

C'est un secteur qui ne date pas d'hier, c'est une problématique qui ne date pas d'hier et en parallèle de cette réglementation qui, à l'époque, réprimait, emprisonnait, les personnes en fragilité que l'on appelle aujourd'hui les sans-abri, les sans logement ou les mal logés. Aujourd'hui, on les considère effectivement plutôt avec une notion d'exclusion par rapport au système. On n'a pas du tout la même démarche. D'ailleurs, les actions qui sont mises en place par rapport à ces personnes sont des actions d'aide et d'accompagnement. On est beaucoup moins dans une démarche politique ou même institutionnelle et citoyenne d'exclusion.

On peut aussi, selon les situations, avoir une notion d'urgence par rapport à ces publics que l'on va alors, éventuellement, catégoriser de réfugiés, de migrants. Cela, c'est par rapport à un statut administratif. Nous avons, dans notre secteur de l'aide aux personnes en difficulté sociale, notamment, les victimes de violences. Ici, pardonnez-moi, j'utilise le terme de violences conjugales, c'est un terme qui est beaucoup plus élaboré que cela au regard de la convention d'Istanbul, puisque l'on parle de violences sexistes, intrafamiliales, de genre, et cetera. J'utiliserai ce terme aujourd'hui, en tous les cas.

Au niveau des problématiques que rencontre le secteur, qui a été longtemps appelé, d'ailleurs, le secteur des personnes en difficulté sociale. Le texte réglementaire des services membres de la fédération parle toujours de ces difficultés sociales. Aujourd'hui, on l'appellera plus communément le secteur de l'aide aux sans-abri. Les problématiques de ce secteur et surtout du public de ce secteur concernent évidemment l'absence de logements. J'ai l'habitude de dire que l'absence de logement est la porte d'entrée dans notre secteur sans-abri, tout comme le logement est évidemment la porte de sortie.

Ce n'est pas que l'absence de logements que rencontrent les personnes qui sont accompagnées dans notre secteur ; c'est bien évidemment une série de problématiques qui s'imbriquent les unes aux autres, qui sont extrêmement complexes. Certaines se cumulent, d'autres se rajoutent. Quand on a l'impression d'en avoir résolu une, il y en a une autre qui arrive. C'est un peu comme un sac de nœuds qu'il faut dénouer au fur et à mesure.

Parfois, et on l'a entendu dans le cadre du sujet précédent concernant le médiateur, avec des situations administratives extrêmement lourdes où il n'est pas évident pour la personne elle-même de connaître ses droits parce que les institutions en Belgique et en Wallonie sont relativement complexes pour tout un chacun. S'en sortir, se sortir de toute une série de problématiques au-delà de la question purement du logement est effectivement extrêmement compliqué. On va retrouver dans les problématiques rencontrées par le public de notre secteur aussi bien des problématiques administratives, financières, de santé, de santé mentale.

Au niveau financier, plus de 95 % du public de notre secteur ne dispose pas de revenu propre. Ce sont des allocations de remplacement, des revenus d'intégration sociale ou autres. Cela donne une dimension importante aussi quand il s'agit de retrouver un logement après avoir été accompagné par les services du secteur de l'aide en difficulté sociale. Il est clair qu'avec moins de 900 euros par mois, on a du mal à trouver un logement tout en continuant à vivre de manière décente. Cela reste très compliqué pour beaucoup de personnes.

Qu'entend-on par sans-abri et absence de chez soi ? En fait, il faut simplement - et cela date seulement d'il y a presque quatre ans - se référer à un accord de coopération qui précise que toute personne qui ne dispose pas de son logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens ou qui, éventuellement, réside dans une maison d'accueil, est reconnue comme sans-abri ou comme personne qui ne dispose pas d'un chez soi. C'est la définition que l'on utilise maintenant en Belgique. En fait, c'est une définition qui avait été utilisée par les CPAS depuis 2004 pour reconnaître l'octroi du RIS - le revenu d'intégration sociale - aux personnes qui se trouvaient dans cette définition de sans logement. Maintenant, pour toute la Belgique, c'est la définition que l'on reprend.

Il y d'autres aspects qui sont repris par cette définition. Là, on se base alors sur une définition européenne, ou plutôt sur une grille de classification européenne où l'on vient spécifier exactement ce que l'on entend par sans-abri. Ce sont des personnes qui vivent en me ou en hébergement d'urgence ou de nuit. En Wallonie, c'est ce que l'on appelle les abris de nuit. On parle de personnes sans logement qui sont les personnes hébergées dans les structures pour sans-abri, pour femmes, pour immigrés ou pour personnes sortant éventuellement d'un centre pénitentiaire, par institution. On entend souvent ce type de situation. Plus communément, ce sont nos maisons d'accueil, ce sont les maisons de vie communautaire en Wallonie.

De manière plus éloignée, puisque là il est question de logement, même si le logement est en question,

puisque l'on fait référence à des personnes en situation de logement précaire, on retrouve des personnes qui se retrouvent dans des logements, mais en voie à tout moment d'être expulsées de ces logements. Je pense ici, notamment, aux personnes qui sont victimes de violences conjugales, majoritairement des femmes - en tout cas, dans notre secteur, ce sont majoritairement des femmes accompagnées de leurs enfants.

De manière plus éloignée encore, on parle de personnes en situation de logement inadéquat. Vous parliez tout à l'heure d'une commission Habitat permanent. On cible ici notamment les habitats permanents.

Par rapport au secteur et à ce que l'on peut proposer comme offre de services par rapport aux personnes en difficulté et personnes sans abris, on les catégorise sous deux aspects. Premièrement, la mise à l'abri avec cette notion d'urgence. Que fait-on quand une personne ou quand une famille se retrouve du jour au lendemain sans logement ? On doit la mettre à l'abri, que ce soit pour un moment court ou pour une longue période.

Un deuxième axe de travail est développé, qui est vraiment en lien avec les pratiques du secteur de l'aide aux personnes en difficulté sociale, mais aussi lié à nos réglementations : on propose de l'accompagnement social. Les deux sont vraiment indissociables, en tout cas dans nos réglementations. Cet accompagnement social se fait dans le cadre d'une période d'hébergement, dans le cadre d'une période de transition, de tremplin vers un retour idéal vers un logement ou vers un milieu de vie. Cet accompagnement se fait aussi en journée, en me, dans des centres d'accueil de jour, voire en logement, même si, pour ces trois dernières dispositions, il n'existe pas encore, en Wallonie, de réglementation spécifique.

Notre secteur s'est battu pendant plus de 100 ans pour que les deux notions - d'accompagnement et de mise à l'abri - soient vraiment le fer de lance, la base, les piliers de notre action au niveau de l'aide aux personnes sans abris.

Cela se traduit dans le cadre d'un décret de 2004, aujourd'hui inscrit dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé, que vous connaissez bien. En tout cas, notre réglementation se traduit par la reconnaissance d'abris de nuit, de maisons d'accueil, de maisons de vie communautaire et d'hébergement de type familial.

Les chiffres qui sont repris ici sont les nombres de services agréés aujourd'hui. Ils ne sont pas tous subventionnés dans ce dispositif puisque, notamment, les hébergements de type familial ne sont pas subventionnés et qu'au niveau des maisons d'accueil et des maisons de vie communautaires ainsi que les abris de nuit depuis le 1er janvier 2017, il faut, pour un nouveau service, fonctionner pendant deux ans avant de demander un subventionnement, le cas échéant. Cela, c'est un dispositif qui existe chez nous.

Ceci, c'est hors dispositif d'hiver, puisque l'on sait que, dans certains cas - peut-être un peu moins maintenant depuis qu'il y a quand même eu une disposition l'année dernière concernant les abris de nuit en termes de subventionnements - des abris de nuit peuvent être créés de manière ponctuelle dans le cadre des dispositifs d'hiver pour quelques lits ou pour une plus grande capacité. C'est encore possible sur base d'une autorisation provisoire de fonctionnement. Ce sont des choses qui sont tout à fait reconnues avec un processus administratif tout à fait actualisé.

On parlait de l'administration et du lien avec l'administration d'avant. Je peux saluer l'administration qui est présente, parce que ce travail se fait aussi en partenariat avec l'administration, qui suit de très près tous ces dossiers. Et les demandes d'agrément sont régulièrement travaillées, échangées et discutées avec l'administration.

Je le disais, il y a encore d'autres dispositifs que l'on retrouve dans le secteur de l'aide aux sans-abris, mais qui, aujourd'hui, ne répondent pas ou, en tout cas, ne sont pas encore reconnus par une réglementation. Ce sera peut-être l'objet, aussi bien de la discussion du jour concernant les structures d'hébergement non agréées. De manière plus générale, quels sont les besoins éventuels ? Quels sont les manques en Wallonie en termes d'offres de services, d'offres de qualité d'accueil aux personnes les plus exclues, les plus fragiles, que font les équipes de travail de me ? Quels sont les besoins de l'accompagnement spécifique en journée et, depuis quelques années maintenant, des projets de Housing First ?

On a aussi répertorié, de manière plus marginale, mais elles existent quand même, d'autres « pratiques ». C'est notamment l'occupation de bureaux ou de logements inoccupés - les squats et occupations précaires - par des personnes sans abris ou souvent en accompagnement avec des associations plus militantes.

On répertorie quelques personnes sans abris en maison de repos. Je dis « quelques » parce que, depuis quelques années et le changement réglementaire au niveau des maisons de repos, celles-ci ont un quota de personnes de moins de 60 ans qu'elles ne peuvent dépasser. Mais on a vu par le passé plusieurs personnes sans abris qui auraient pu se retrouver dans des centres d'hébergement tels que je vous les ai décrits juste avant, mais qui étaient hébergées en maison de repos. C'est un point dont on pourrait peut-être discuter concernant les structures d'hébergement non agréées.

Bien entendu, on répertorie des structures d'hébergement non agréé et, de manière plus ponctuelle ou plus locale, des initiatives citoyennes, qu'il s'agisse de distribution de repas, ou plus récemment, du

développement d'accès mobiles aux soins avec des camionnettes qui circulent et des médecins ou des infirmiers à bord de ces véhicules pour aller vers la personne sans abris.

Notre texte réglementaire est important pour savoir avec qui ces services travaillent. Ces services travaillent avec toute personne sans distinction : hommes, femmes et enfants. Au niveau des enfants, ils ne peuvent pas être hébergés seuls dans notre secteur. C'est le secteur de l'Aide à la jeunesse. Chacun a son champ d'action. Néanmoins, nous avons la possibilité de pouvoir héberger des personnes mineures émancipées ou des mineures enceintes puisque, dans le secteur de l'aide aux personnes sans abris, on retrouve ce que l'on a appelé pendant très longtemps, jusqu'à la fin des années 90, les maisons maternelles, dont la spécificité était d'accompagner et d'héberger les mineures enceintes et de les accompagner dans leur maternité. On a ce type de public dans notre secteur.

Le maximum est de 60 ans. À part les enfants accompagnants, ce sont des adultes de 18 à 60 ans. Pourquoi pas au-delà ? Simplement parce que la réglementation nous l'interdit. On a une circulaire, ou le cas échéant dans un arrêté d'application, qui spécifie quels sont les âges des personnes avec lesquelles on peut travailler.

Au-delà de 60 ans, c'est plutôt le secteur des personnes âgées qui prend le relais. On pourrait se poser la question de la pauvreté chez les personnes âgées ou de l'absence de logement, mais c'est encore un autre débat.

Ce qu'il faut savoir, c'est que tous les services du secteur - il y a 83 services agréés aujourd'hui - doivent, sur base de cette réglementation de 2004, disposer d'un projet d'accompagnement, d'hébergement ou collectif, selon le type de service, mais c'est essentiel. C'est ce projet qui donne quelque part l'ADN, l'orientation, le type d'accompagnement qui sera proposé aux personnes sur base toujours volontaire de la part des personnes hébergées. Et c'est ce projet, qui doit régulièrement être réactualisé, retravaillé en équipe, parfois suite à une inspection pour être en adéquation avec les besoins identifiés des personnes en difficulté sociale.

J'ai souvent tendance à dire - et c'est un leitmotiv que l'on utilise - que la diversité est une richesse et donc qu'il y a autant de services, autant de projets pédagogiques ou de projets collectifs qu'il y a de besoins. Au sein même d'une structure d'hébergement collective, les projets seront individualisés en fonction de chaque situation, en fonction du projet de chaque personne. On est vraiment dans de l'accompagnement sur mesures et dans de l'hébergement de manière transitoire.

L'objectif des services de notre secteur est de tendre à l'autonomisation des personnes. C'est vraiment ce qui fait sens par rapport à notre secteur, c'est pour cela que ce secteur s'est battu pendant des années. C'est en partant du principe que l'on est jamais qu'à un moment donné, à un lieu de passage vers autre chose. C'est important parce que, par rapport à la question des structures d'hébergement non agréées, on est plutôt dans une notion de durée. En tout cas, c'est ce qui ressort régulièrement dans les études. Ce serait donc déjà un premier point de différence entre les deux dispositifs.

Faut-il légiférer concernant les structures d'hébergement non agréées ? Pour moi, la réponse est évidente, c'est oui. Mais pas n'importe comment. Cela a été évoqué par le médiateur tout à l'heure dans son rapport : avant de légiférer, il est important de savoir de qui et de quoi l'on parle, de faire une liste exhaustive des services en Wallonie tous secteurs confondus - même si, quand on parle de services non agréés, c'est difficile de savoir dans quel secteur on est réellement - et donc toutes problématiques confondues.

Il y a quatre problématiques régulièrement mises en avant, que l'on parle de personnes avec des problématiques sociales ou de personnes sans logement ou mal-logées, mais on a aussi pointé la question des personnes âgées, la question de la santé mentale et des problématiques de santé mentale, notamment suite à la réforme Psy 107, qui a diminué un nombre de lits psychiatriques en Wallonie, mais pas uniquement, parce que les SHNA existaient avant cette réforme, donc ce n'est pas la réforme qui a fait que de nouvelles structures non agréées ont subitement vu le jour. Cela a peut-être exacerbé le nombre de structures non agréées, mais il en existait déjà avant.

En tout cas, la problématique de la santé mentale est évidemment présente. Bien entendu, il y a la question du handicap ou des handicaps, parce que l'on sait qu'il y a plusieurs formes de handicap. Et puis, on pourrait se poser la question de ce logement, de cet accès au logement. La Wallonie est-elle en capacité aujourd'hui de proposer des logements accessibles à tous ses citoyens ? Au-delà de la question purement économique, a-t-on des logements qui sont salubres ? A-t-on des logements qui répondent aux besoins stricto sensu des personnes ? Ce serait intéressant de faire un état des lieux par rapport à cela.

On le voit déjà ici, on touche un ensemble de problématiques, de secteurs éventuels et clairement de réglementation ou d'absence de réglementation. Quand je dis qu'il faut, avant de légiférer, savoir de quoi et de qui l'on parle, c'est ce que disait le médiateur tout à l'heure. Cette liste exhaustive ne pourra s'établir qu'avec la contribution de l'ensemble du Gouvernement et donc de l'ensemble des compétences wallonnes, mais bien au-delà des compétences wallonnes, puisqu'il faudrait que tout un chacun puisse identifier des services ou des problématiques pour lesquelles on devrait voir quels seront les maillons manquants ou éventuellement pointer des réglementations qui existent, mais pour

lesquelles les services d'hébergement non agréés n'ont pas soit fait la démarche aujourd'hui de se faire reconnaître peut-être parce qu'ils en ignorent tout simplement l'existence ou parce que, pour des raisons diverses et variées, ces services ont un jour été agréés et ne le sont plus aujourd'hui.

Il serait intéressant de savoir pourquoi ces services aujourd'hui ne sont plus agréés. Est-ce que c'est parce qu'ils ne répondent plus à certains critères ou est-ce que c'est parce qu'il y a eu des « dysfonctionnements » et l'agrément a été supprimé, mais que le service fonctionne malgré tout suite à cette fin d'agrément ?

Dans le cas spécifique de cette fin d'agrément, on a fait des études. Nicolas Bernard, qui est professeur de droit aux Facultés Saint-Louis à Bruxelles, mais qui a travaillé en Wallonie un certain nombre d'années aussi, a vraiment fait tout un travail de fond très nuancé sur cette notion de responsabilité quand il s'agit d'un service qui a été agréé et qui, pour plusieurs raisons, perd son agrément. Qui est responsable de ce service ? Est-ce l'autorité de tutelle qui a mis fin à l'agrément ? Est-ce le bourgmestre ? Est-ce la Région ? Est-ce que c'est le pouvoir fédéral ? Ce serait intéressant de l'inviter pour vos travaux futurs, parce que l'on entre dans des questions purement juridiques et extrêmement pointues où il pourra vous apporter des éléments éclairants, je pense.

Par rapport aux questions que l'on peut encore poser sur la question des structures d'hébergement non agréées et là, je fais vraiment le lien par rapport à ce que je connais le mieux - le secteur des adultes en difficultés ou du secteur des sans-abri, car je dis que l'on utilise les deux terminologies.

Il y a au moins trois axes de travail sur lesquels... Ici, j'ai appelé cela des oppositions, mais on pourrait nuancer le terme aussi. On doit pouvoir tenir compte de trois éléments importants, c'est la notion outre le fait d'avoir défini de qui on parle, c'est la notion de cette durée d'hébergement. D'abord, parle-t-on d'hébergement ou de logement ? Sommes-nous sur du court terme ou sur du long terme ?

Notre secteur est un secteur de transition. D'ailleurs, les durées sont limitées dans le temps pour les maisons d'accueil. Elles sont à durée indéterminée pour les maisons de vie communautaire pour autant que préalablement, il y ait eu un séjour en maison d'accueil. Finalement, la maison de vie communautaire vient compléter, vient proposer un hébergement avec un accompagnement social qui a déjà été entamé en maison d'accueil. C'est donc une forme de transition sur du plus long terme, mais l'objectif des maisons de vie communautaire, c'est aussi l'autonomie des personnes.

À un moment donné, les personnes quittent donc la maison de vie communautaire. C'est donc de la transition, mais de plus longue durée. Cela permet pour toute une série de personnes pour lesquelles le travail en termes de maisons d'accueil n'aurait pas été suffisant ou n'aurait pas permis d'aboutir à certaines choses malgré tout, être encore hébergés le temps suffisant à cette pleine autonomie qu'on leur souhaite pour retrouver une vie autonome dans un logement dans la majorité des cas.

Cette première question de la durée est pour moi, essentielle dans le débat concernant les structures d'hébergement non agréées. La deuxième question est la question de l'autonomie. J'ai lu dans plusieurs travaux, y compris dans la proposition et dans les motifs qui ont été faits concernant la proposition de décret que la notion de projet ou d'activation a contrario de la notion d'autonomie était quand même mise en question.

On sait que dans certaines structures d'hébergement non agréées, on retrouve des personnes qui n'ont pas de projet. Le seul projet qu'elles ont, c'est qu'on leur laisse la paix, qu'on leur permette simplement d'être dans un lieu sécurisé, qu'elles puissent éventuellement y consommer drogue, alcool et autres sans que l'on vienne systématiquement avec un règlement d'ordre intérieur, leur dire : « Non, ce n'est pas possible. Non, tu ne pourras pas rester ici. Tu dois t'activer. Tu dois respecter les horaires ». Cette notion est à questionner.

Je le mettrais quand même en lien avec un débat que le secteur - et cela fait plusieurs années que l'on y travaille et on a vraiment maintenant au niveau d'un plan stratégique que l'on a mis en place - a besoin, nous, secteur agréé, même si l'on vise l'autonomie des personnes et que l'on a parfois des seuils d'accès excessivement élevés, on doit aussi se poser la question de nos seuils d'accès.

Je vais parler pour mon secteur, de l'aide aux sans-abri, mais c'est valable partout ailleurs. Le travailleur social a tendance à se fixer des critères et du coup, à attendre de la personne avec laquelle il travaille, de répondre à ces critères. Vivre ensemble dans un lieu que l'on n'a pas choisi nécessite de répondre et de respecter un règlement d'ordre intérieur, de respecter des horaires - on ne se lève pas à n'importe quelle heure. On ne mange pas à n'importe quelle heure. On vit dans un espace collectif. C'est un minimum que l'on doit pouvoir garantir. Tout le monde n'est pas en capacité de pouvoir le faire. Quelqu'un qui consomme - dans notre secteur - dans la majorité des services d'hébergement, la consommation d'alcool ou de drogue est interdite. Dans d'autres cas, elle serait autorisée. Dans d'autres cas, on peut consommer dehors et la personne peut rentrer et simplement aller dormir, mais alors le travailleur social dans sa frustration de travailleur social dira : « Oui, mais moi, je ne sais rien faire avec cette personne ». On est donc toujours dans cette ambivalence dans ces questions d'autonomie, d'activation et de simplement « ne puis-je pas simplement déposer mes valises et accepter que l'usager que j'ai face à moi est simplement là pour déposer ses valises. Je lui garantis juste d'avoir

un hébergement de qualité, voire un lieu de résidence de qualité ».

C'est vraiment un débat sur lequel on doit se poser des questions - le secteur agréé ou en devenir d'agrément.

Une question qui pour moi, est importante et qui a vraiment été reprise dans beaucoup de littérature concernant les structures d'hébergement non agréées et c'est vraiment un point repris dans notre charte au niveau de la Fédération, c'est que les services membres de l'AMA garantissent quelque part de considérer d'une part l'usager comme étant au coeur des préoccupations du service. Le corollaire de cela est de s'assurer de sa protection. On est là pour garantir un lieu sécurisé. On est là pour lui garantir le secret professionnel en termes de travail social. On est là pour lui garantir la déontologie du travail social et l'on ne fait donc pas n'importe quoi avec les personnes que l'on héberge et que l'on accompagne.

De là à dire que toutes les structures d'hébergement non agréées abusent et exploitent les personnes qu'elles hébergent, je n'irais pas jusque-là. Tout le monde n'est pas à mettre dans le même panier. Néanmoins, on sait que tant qu'il n'y a pas de réglementation, tout est possible. Quand il y a une réglementation, quand il y a un cadre, il y a des balises et on garantit donc des règles. On garantit de ne pas aller au-delà de ce qui est possible.

Le cas échéant, des procédures d'inspection sont régulièrement réalisées, mais des procédures de plainte sont possibles aussi de la part des usagers quand il n'y a pas de réglementation. Ces plaintes sont impossibles ou l'on peut éventuellement se retourner sur le médiateur, mais lui même renvoie vers un point d'interrogation, pour faire bref.

Je vais terminer par des recommandations. Ainsi, j'avance dans l'éclairage, mais je resterai à votre disposition et la Fédération restera à votre disposition pour des questions éventuelles, aujourd'hui ou ultérieurement.

De manière générale, on doit pouvoir et la Région wallonne doit pouvoir garantir la protection et des solutions adaptées à toutes les personnes en fragilité, que ce soient des personnes en fragilité sociale, en fragilité de santé en Belgique et en Wallonie, en particulier, tant par rapport aux hommes, qu'aux femmes, qu'aux enfants, même s'il y a - mais c'est peut-être de manière plus intuitive - une attention plus spécifique concernant les femmes accompagnées d'enfants. Néanmoins, il doit vraiment y avoir une protection et la Région wallonne doit pouvoir garantir une protection équitable pour tous les Wallons.

Nous aimerions pouvoir - c'est une recommandation générale - ne pas écarter d'emblée toutes les initiatives nouvelles et pertinentes. Je prends l'exemple du Housing First à partir de 2013, via un système de projet pilote, la Wallonie a mis en place et a soutenu pas le biais d'une subvention au Fédéral. C'est donc en train de se pérenniser maintenant, mais cet accompagnement, cette mise en logement d'un public sans-abri qui cumulait des problématiques de sans-abrisme de longue durée, de santé mentale et de toxicomanie. Cette mise en logement a donc été possible, car à un moment donné, on a mis les moyens de l'accompagnement pluridisciplinaire de ces personnes en logement par le biais d'éducateurs, d'assistants sociaux, psychologues, médecins, psychiatres, infirmiers, et cetera. Ces initiatives, même si elles sont encore peu nombreuses et qu'en termes de nombre de mise en logement, c'est relativement faible, elles sont efficaces, pertinentes. Les chiffres du laboratoire belge du Housing First disent que plus de 95 % des personnes qui ont été mises en logement sont restées en logement depuis le démarrage du projet Housing First. Les quelques rares qui ne sont pas restés en logement soit pour des raisons X ou Y, il y a eu « un échec », soit elles sont décédées. Finalement, je dirais donc que c'est une situation intéressante qui ne correspondra pas à toutes les situations, mais qui serait vraiment intéressante à valoriser, voire à encourager et voir s'il n'existerait pas d'autres formes de mises en logement similaire.

Au niveau d'une recommandation générale, on doit pouvoir ouvrir et garantir une aide de qualité pour tous d'où l'intérêt d'une réglementation. C'est pour cela que je disais que oui, il faut légiférer pour les structures d'hébergement non agréées, car c'est notamment pas le biais d'une réglementation que l'on peut s'assurer que l'on respecte un cadre, que l'on respecte des règles et que l'on peut dès lors, éventuellement, s'assurer que le service une fois agréé puisse être dans les règles, dans les clous ou s'en éloigner et, le cas échéant, l'accompagner pour respecter les réglementations existantes.

Comme le disait le médiateur, établir un état des lieux exhaustif des structures d'hébergement non agréé est évidemment essentiel tout comme - je ne l'ai pas évoqué. Je vais le faire ici, en une phrase - la question de la marchandisation des missions de service public. Le débat ici n'est pas de savoir si l'on est dans une opposition service public-service privé. Ce n'est pas de ce débat-là qu'il est question, puisqu'en l'occurrence, dans le secteur ici de l'aide aux personnes en difficulté sociale, la majorité des services sont des ASBL, donc en l'occurrence, relèvent du droit privé. Une minorité a été mise sur pied par des CPAS, mais c'est une réglementation régionale qui les régit.

Ici, je fais vraiment le lien. Cela a été évoqué - d'ailleurs eu un amendement dans le texte de proposition de loi du mois de juillet - il y a, finalement, une possibilité que le service public, et donc ici l'aide aux personnes les plus fragiles, puisse éventuellement être réalisé par des sociétés privées, commerciales. Là,

il y a vraiment un débat que l'on doit pouvoir mener, des garanties à avoir. Il y a plusieurs exemples en Europe où l'on peut dire et vraiment affirmer que cela ne marche pas ou en tout cas que la qualité du travail et de accompagnement n'est pas là, n'est pas à l'ordre du jour, au rendez-vous. Je parle ici des personnes accompagnées, mais l'on peut aussi s'interroger des travailleurs qui sont aussi dans ce type de structure. Là, je mets ma casquette de fédération patronale. Je régis en tant qu'employeur. Nous avons des obligations en tant qu'employeurs de nous assurer du respect de toute une série de réglementations. Vous inviteriez une organisation syndicale sur cette question, par rapport aux structures d'hébergement non agréées ou à la question de la marchandisation du service public, ce serait intéressant d'avoir leur réflexion par rapport à cela. J'espère qu'elle sera la même aussi.

Pour continuer, ce serait intéressant, puisque tant qu'il n'y a pas de réglementation, il est questionnant pour nous, en tout cas, nous qui nous sommes battus pour être reconnus au fur et à mesure de ce plus d'un siècle d'existence et d'être finalement professionnel dans notre action. Je suis toujours étonnée aujourd'hui, peu importe les raisons, on pourra dire que le secteur agréé est saturé et que donc on est obligé d'aller vers le secteur non agréé pour trouver des solutions pour les plus fragiles. Néanmoins, quand un CPAS, une administration communale, un service d'inspection des pompiers, puisqu'il faut régulièrement aller vérifier que les normes de sécurité incendie sont en ordre ou pas, et cetera, je suis toujours étonnée de voir que finalement on a le même type de fonctionnement, on réagit de la même manière, on considère de la même manière une structure agréée et une structure non agréée. J'inviterais vraiment, et j'invite les organismes publics et le Gouvernement wallon à avoir des mesures spécifiques, même si c'est une solution en attendant, même si l'on peut faire le constat que le secteur agréé est saturé. Réfléchissons à pourquoi il est saturé, comment se fait-il que l'on ne puisse pas accueillir tout le monde dans le secteur agréé ? Ne considérons pas des pommes et des poires, pour rester très diplomate dans la manière dont je peux dire les choses.

J'aimerais aussi que l'on puisse, de manière générale - là vous voyez que cela touche toutes les compétences, ce n'est pas que la question de l'action sociale ou des affaires sociales - garantir à tout le monde l'accès à des logements abordables et le maintien dans ces logements abordables. Ce maintien passe notamment par le renforcement, au niveau de notre secteur, c'est ce que nous appelons le post hébergement. C'est pour des personnes qui ont été hébergées en maison d'accueil, c'est pouvoir continuer à les accompagner de manière courte ou de plus longue durée dans le logement une fois qu'elles ont quitté la maison d'accueil ou, peut-être, des services à inventer. Cela pourrait être le rôle des CPAS, mais certains d'entre eux sont parfois un petit peu chargé en termes de charge de travail. Je sais que le travail à domicile est parfois plus compliqué. En tout cas, il y a peut-être là un métier à créer qui est le métier de l'accompagnement spécifique en logement de personnes en fragilité. On peut s'inspirer de ce qu'il se passe ailleurs. À Bruxelles, par exemple, il y a un agrément spécifique de ce que l'on appelle la guidance à domicile qui relève exclusivement du secteur de l'aide aux sans-abri. C'est vraiment à la fois un métier et une garantie de maintien des personnes fragiles dans leur logement. Cela permet de travailler avec ces personnes toute la question du lien avec le propriétaire, du lien social, puisque l'on sait qu'une des spécificités des personnes en fragilité, c'est d'avoir finalement rompu tous les liens sociaux. S'il y a au moins un travailleur social ou une ou des équipes pluridisciplinaires qui sont là autour, qui peuvent servir de balise et de bouée, cela peut être un atout.

Enfin, cela a été évoqué tout à l'heure lors d'un point précédent, vous aviez parlé de l'individualisation des droits sociaux ou aux allocations familiales. Cela ne fera que renforcer, même si cela n'est pas dans votre compétence, le pouvoir d'achat des plus fragiles autour de nous.

Pour les services agréés, parce que tant qu'à faire, on peut aussi se poser la question de savoir ce qu'il faudrait faire pour ces services agréés, même si je l'ai déjà un petit peu évoqué en filigrane. Il faut renforcer l'offre de services en ayant, de la même manière qu'il faut le faire pour les structures d'hébergements non agréés, évalué les besoins. Faut-il créer plus de maisons d'accueil ? Faut-il créer plus d'abris de nuit ? Faut-il créer plus, alors que l'on vient d'en diminuer le nombre, de lits psychiatriques ? Faut-il créer plus de places en maison de repos pour un public qui dispose de revenus faibles ?

En tous les cas, il faut renforcer le cadre du personnel de ces équipes, c'est un minimum. Pour vous donner une idée, dans notre secteur de l'aide aux sans-abri, la majorité des travailleurs sociaux sont des éducateurs et des assistants sociaux. Nous n'avons pas, outre la question du personnel administratif et ouvrier, de personnel soignant. Or, la plupart des personnes hébergées ont des problématiques de santé mentale, sont médiquées, voire surmédiquées. Nous ne pouvons pas, au regard des réglementations, administrer, voire manipuler des médicaments. Nous sommes contre la loi en le faisant. Or, on le sait, les travailleurs le font. C'est dans l'intérêt des usagers sinon les médicaments se perdent, ne se prennent pas, voire sont pris par d'autres hébergés, voire par les enfants. Je vous invite à réfléchir aux conséquences que cela peut avoir. En attendant, cela pose question.

J'ai parlé de la mission de renforcement du post hébergement et de la guidance à domicile. Je ne reviendrai pas dessus.

Concernant plus spécifiquement les services non agréés, et je termine par là, je vois trois points à prendre

dans l'ordre de ce qui est affiché ici. D'une part, c'est inviter les structures non agréées actuelles à tout faire pour se faire agréer dans les cadres réglementaires existants. Il n'est parfois pas nécessaire de créer un dispositif nouveau. Il suffit parfois de bien s'assurer du champ dans lequel on agit, du ou des publics avec lesquels on est. Il suffit parfois de cela. J'ai envie de dire que c'est la première étape. N'inventons pas la roue. Il y en a qui existent déjà.

Dans un second temps, si, effectivement, l'on se rend compte que l'on n'a pas un dispositif réglementaire suffisant alors veillons à mettre sur pied une réglementation qui, de nouveau, ne réinvente pas la roue, qui ne vienne pas concurrencer d'autres réglementations existantes, qui ne vienne pas non plus galvauder des réglementations que des secteurs ont mis des années à construire, à pérenniser dans leurs missions. Néanmoins, il faut créer des réglementations. Dès lors qu'elles existent, il faut évidemment obliger les structures non agréées à se faire reconnaître.

Enfin, le cas échéant, pour celles qui, décidément, ne voudraient pas se faire reconnaître malgré tous ces changements réglementaires, j'inviterais le bourgmestre et le ministre-président wallon à sanctionner les structures qui seraient récalcitrantes. La toute dernière, mais cela c'est parce que c'est la question du combien. Malgré tout, tout cela aura un coût quelle que soit la réglementation que l'on veut faire, que ce soit une question de renforcement de mission, que ce soit la création de nouvelles missions, cela aura un coût. Si l'on ne subventionne pas ces services, on continuera à maintenir des dispositifs commerciaux, mercantiles. Je suis désolée pour les éventuelles maisons non agréées qui seraient ici. Il est évident que sans subvention, si l'on veut proposer un hébergement de qualité, un travail d'accompagnement de qualité, un hébergement ou une résidence de qualité, cela a un coût. Cela a un coût pour l'utilisateur, cela a un coût pour le service. Le secteur pour lequel je suis engagée a encore, aujourd'hui, besoin de faire des repas boudins compote parce qu'ils ne s'en sortent pas avec les subventions qu'il a. Imaginez qu'un secteur ou des services non agréés qui n'auraient pas de subventions, qui n'auraient pas de dons divers et variés, imaginez comment il doit fonctionner, uniquement par les frais d'hébergement, par les frais de résidence qui seraient demandés aux personnes qui résident chez eux. Ce qui est étonnant, c'est que certains administrateurs de biens jouent le jeu.

Enfin, et je termine vraiment par cela, vous l'aurez compris, nous sommes pour la légifération, pour la réglementation. Ce sera évidemment dans l'intérêt avant tout des personnes cibles, des personnes concernées, des services agréés, en voie d'agrément, eux-mêmes, et évidemment du Gouvernement wallon.

Je vous remercie pour votre attention.

*Audition de M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage*

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Feys, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage.

**M. Feys,** Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage. - Madame la Présidente, Madame la Ministre, Mesdames, Messieurs, bonjour. Merci pour l'invitation. Je vais être assez rapide. Je vais vous présenter quelques diapositives pour illustrer les problématiques auxquelles nous sommes confrontés à l'hôpital.

Je ne savais pas très bien ce que l'on attendait de moi et il y a beaucoup de choses que vous connaissez donc ce sera assez rapide.

En ce qui nous concerne effectivement, on doit remeurer cela dans le contexte de cette réforme de soins en santé mentale, le fameux projet 107, qui est en cours depuis 2010.

Comme on l'a dit très justement, les maisons pirates et les maisons non agréées existaient déjà bien avant le projet 107, mais c'est sûr que ce mouvement-là a amplifié les choses. Je ne sais pas si vous êtes bien au courant que ce projet 107 divise les soins en cinq fonctions : fonction première, fonction 1, qui est la première ligne, fonction 2 qui sont les équipes mobiles, fonction 3 qui concerne tout ce qui est la réhabilitation, fonction 4 étant tout ce qui est les traitements au sein des hôpitaux et la fonction 5 est la question des hébergements, des maisons de soins psychiatriques, des MP.

On ne va pas parler longtemps ici du 107, mais il est sûr que cette réforme a beaucoup d'avantages et que nous, en tant que psychiatres, d'une manière générale, on soutient la réforme, mais elle a aussi des impasses et des dangers.

Une des impasses, c'est que naturellement tout cela, le SPF espère faire cela dans une enveloppe fermée en faisant passer les moyens de la fonction 4 uniquement à la fonction 2, fermer des lits de psychiatrie pour dégager les moyens humains et financiers vers les équipes mobiles. Nous, psychiatres, on a toujours dit que c'était tout à fait insuffisant et que si l'on voulait que cette réforme soit un succès, il fallait aussi renforcer la fonction 1 et aussi la fonction 5.

Les hôpitaux psychiatriques ont quand même encore eu une fonction 4 pendant tout un temps. On est bien d'accord que l'on ne doit plus passer sa vie à l'hôpital psychiatrique, mais la réalité était quand même celle-là et donc on a hérité encore du fait que beaucoup de gens sont chez nous depuis de nombreuses années et que si l'on veut diminuer la fonction 4, il est indispensable aussi de renforcer la fonction 5.

Comme vous savez, sur l'ensemble du pays, on a déjà fermé plus ou moins 1 000 lits, les SPF espèrent encore en fermer 1 500 et donc pour le 31 janvier tous les réseaux sont censés mettre un nouveau projet pour l'extension du 107 et pour élargir le gel de lit, de nouveau pour renforcer uniquement la fonction 2.

Je ne vais pas m'attarder plus longtemps sur le projet 107.

En ce qui concerne les patients pour lesquels on a des problèmes d'hébergement, on pourrait dire qu'à l'hôpital on est confronté à deux problématiques de types de patients, qu'il s'agit de différencier. Les premiers étant ces patients souffrant de pathologies psychiatriques chroniques qui sont parfois à l'hôpital depuis un certain temps, voire depuis plusieurs années. L'alternative à l'hôpital, ce sont les MSP, les Maisons de soins psychiatriques. Il faut savoir que pour la Wallonie, sur les 2 200 programmés, il n'y a que 800 places qui ont été ouvertes. La plupart des gestionnaires rechignent à ouvrir plus de places MSP, principalement parce qu'elles sont tout à fait sous-financées et que s'ils ne sont pas rattachés à un hôpital qui compense un peu le déficit des MSP, d'après mes directeurs, ce n'est pas gérable.

Comme on l'a dit, beaucoup de lits psychiatriques ont été fermés, la plupart ont fermé des lits T. Les lits T sont les lits psychiatriques de longue durée, les lits A étant les lits pour les crises et pour les courtes durées. Il faut savoir, par exemple, que pour toute la province du Hainaut, il ne reste plus qu'à Saint-Bernard où il reste des lits T. Il reste 130 lits T de longue durée, quand on dit longue durée c'est qui dépassent deux ou trois mois. Il ne reste plus que 130 lits T dans tout le Hainaut pour accueillir des patients psychiatriques qui ont besoin parfois de plusieurs mois pour être réstabilisés et pour mettre en ordre les problèmes sociaux, les problèmes d'hébergement.

À côté de cela, les alternatives, les IHP ne sont pas assez nombreuses. Là aussi, c'est tout à fait saturé. Les structures d'habitations protégées. Souvent, elles ont un seuil d'accueil plus exigeant, des gens qui consomment, des gens qui ont des troubles du comportement ne sont pas toujours les bienvenus dans les IHP et donc sont souvent refusés par ce type de structures.

Les équipes mobiles - créées il y a quelques années seulement - sont déjà débordées. La plupart ont des listes d'attente de quelques mois et cela ne peut pas servir d'alternative. De même, en ce qui concerne les SSM, les Services de santé mentale, ici à Bruxelles, cela fonctionne encore plus ou moins bien. Dans la plupart des SSM en province, ce sont des listes d'attente de trois à six mois pour avoir un premier rendez-vous.

Tout cela pour dire que les patients qui ont besoin de heu résidentiel devraient être réorientés vers les MSP, mais qui sont insuffisantes, et que s'il y avait quand même une possibilité d'alternative à des lieux résidentiels, tout le réseau alternatif est un peu insuffisant et saturé.

Un autre type de patient que l'on trouve encore dans les hôpitaux psychiatriques depuis de nombreuses années, ce sont les personnes souffrant de retard mental ou d'un double diagnostic, sous double diagnostic on entend les gens qui ont et un retard mental et une pathologie psychiatrique. Moi-même, à Saint-Bernard, je m'occupe un peu du service de double diagnostic qui relève plutôt du circuit de l'AViQ. Je ne vous apprendrai rien, en vous disant que, là aussi, le réseau est saturé. Moi-même et les assistantes sociales de notre service, on est tout le temps en relation avec les gens de l'AViQ, mais ce que me disaient encore les assistantes sociales juste avant les vacances, c'est que cette fameuse liste unique dont on a déjà parlé, la liste d'attente pour des personnes qui cherchent un hébergement comporterait avant les 560 personnes, je ne sais pas si Madame Baudine pourrait confirmer ce chiffre-là, mais visiblement cette liste d'attente est très longue et ne fait que s'allonger.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ. - Il y a juste un bémol effectivement, la liste est longue et il y a des parents qui demandent pour leur enfant des structures lourdes, alors qu'ils pourraient travailler autrement, alors qu'ils pourraient travailler avec des appartements supervisés ou des services beaucoup plus légers. C'est aussi toute la difficulté d'accepter l'autonomie d'une personne qui est en fragilité sociale par rapport aux parents. C'est un vrai problème et, en psychiatrie, on a la même chose. Cela n'enlève rien au fait qu'effectivement, le secteur est un peu surchargé.

**M. Feys**, Médecin-Chef au Centre psychiatrique Saint-Bernard de Manage. - Parfois même un peu plus qu'un petit peu. En tout cas, moi je peux vous dire que sur les 25 patients ayant un double diagnostic que l'on a chez nous, il en reste cinq qui sont là depuis plus de dix ans. Le record dans la maison, ce sont 77 demandes d'institution refusées. Un patient autiste, qui est aveugle et qui s'automutile, les assistantes sociales en sont à 77 demandes de refus dans les institutions. Pour vous dire à quel point parfois c'est quand même très compliqué de sortir certaines personnes de nos hôpitaux.

À côté des maisons agréées, il y a des maisons non agréées, mais avec reconnaissance de prise en charge pour les Français. C'est vrai que parfois, quand on parle de maisons pirates, il faudrait peut-être un peu distinguer les maisons qui sont clandestines et sans aucune reconnaissance, et les maisons qui ont une certaine reconnaissance de prise en charge pour les Français. D'après les médias français, on accueillerait en Belgique plus de 7 000 handicapés français. C'est un autre débat naturellement, mais il me semble que c'est quand même là aussi un gros problème.

Des maisons sont parfois considérées comme maisons pirates, mais ont quand même une reconnaissance.

Maintenant, cette reconnaissance, à mon sens, ce n'est pas non plus une garantie de qualité. Il y a des maisons pirates, qui, comme cela a été dit dans les médias, travaillent correctement et il y a des maisons avec reconnaissance de prise en charge qui travaillent aussi tout à fait correctement, mais ce n'est pas une garantie absolue de prise en charge de qualité.

Effectivement, le problème aussi des conventions nominatives. Très vite, les budgets de convention nominative sont épuisés. Ensuite, il faut attendre que des budgets se libèrent. C'est notre quotidien ; on est parfois en attente d'une convention nominative pour qu'une personne puisse quitter l'hôpital et être acceptée dans une institution.

On a déjà parlé des maisons pirates, privées, avec principalement des vocations commerciales bien que, comme je l'ai dit, il y a en a qui travaillent bien, il y en a qui commencent parfois avec de bonnes intentions et puis parfois les choses se compliquent et ils se rendent compte qu'il y a quand même moyen de faire des économies sur tel ou tel élément de leur prise en charge. Là où c'est quand même rattaché un petit peu au 107, c'est que par exemple, à Saint-Bernard il y a deux infirmiers qui ont, dans le courant du 107 pris l'initiative d'ouvrir des maisons pirates. Ils ont bien compris que des hôpitaux psychiatriques étaient devant un gros problème pour trouver des logements pour tous ces patients qui étaient là depuis des années, et qui donc eux-mêmes ont ouvert des maisons pirates. Cela pour dire qu'il y a quand même eu un effet là du 107 pour amplifier nos demandes.

Le problème aussi des maisons pirates c'est qu'effectivement, comme on l'a dit, elles sont parfois beaucoup plus tolérantes que les maisons officielles et qu'elles sont moins chères. Les prix sont très très variables. Il faut savoir que pour les maisons de soins psychiatriques, cela coûte quand même plus de 1 500 euros aux patients. Dans une maison pirate, pour 800 euros ou 900 euros, il y a parfois déjà moyen de trouver une chambre.

Comme on l'a dit, un des problèmes des maisons pirates, c'est que c'est un mélange de toutes sortes de pathologies. Il y a des pathologies psychiatriques, de l'ordre de la psychose, des problèmes de retard mental, il y a parfois des gens qui ont des démences d'Alzheimer, voire de Korsakoff, il y a des gens qui sont sans abri, sans trop de problèmes psychiatriques. Bref, tout cela est un mélange de tous les exclus de la société. Comme on l'a déjà dit aussi, souvent les personnes sont administrées et les administrateurs de biens participent au placement en maisons pirates, soit parce qu'ils ne connaissent pas bien la différence entre les maisons agréées et les maisons non agréées, soit en connaissance de cause.

S'il y a des lieux résidentiels reconnus autres que les MSP, ce qui me semble important c'est qu'il y ait des inspections régulières. Parce que, comme je le dis parfois, ils commencent avec de bonnes intentions, et puis assez vite les choses se dégradent, il faut un personnel en quantité suffisante. C'est déjà à peine le cas à l'hôpital. Il faut savoir qu'à l'hôpital, pour les litées, les lits de longue durée, pour 30 personnes, on n'a que dix équivalents temps plein. Ce qui permet, dans le meilleur des cas, de faire du bon gardiennage, mais qui est quand même très très limité au niveau projets. Comme je le dis - cela a été dit aussi par l'oratrice précédente -, c'est important que ces maisons gardent une visée d'autonomie du patient, gardent des ateliers thérapeutiques, que ce soit un personnel formé dans les différentes pathologies parce que quelqu'un qui a une psychose paranoïaque ou quelqu'un qui a un retard mental ou quelqu'un qui est autiste, ce sont quand même des prises en charge différentes. Voilà l'importance des soins médicaux qui soient psychiatriques, mais aussi somatiques. C'est tout à fait important pour ce type de population.

**Mme la Présidente.** - Un grand merci à vous, Monsieur Feys.

Avant de passer à l'audition suivante, je dois peut-être avoir une précision. Le secrétaire de commission m'informe que l'Union des Villes et Communes ne souhaite peut-être pas prendre la parole tout de suite, mais bien répondre aux questions. Je pense que c'est ainsi que cela a été présenté et que c'est M. Noël qui va présenter la partie relative à l'Union des Villes et Communes.

*(Réaction de M. Vaessen)*

*Audition de M. Vaessen, Directeur général de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)*

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Vaessen.

Vous êtes un représentant habilité, aussi bien de la Fédération des CPAS que de l'Union des Villes et Communes de Wallonie. Vous vous exprimerez au nom des deux institutions.

**M. Vaessen,** Directeur général de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW). - Je vous remercie pour votre invitation. Comme je vous l'ai dit, Philippe Noël, qui est le président de la Commission logement de la Fédération, a dû nous quitter. Je vais prendre la parole en tant que directeur général de la Fédération des CPAS.

M. Dosimont préside la Commission logement de la même fédération et travaille par ailleurs au CPAS de Charleroi et M. Thibault Ceder à l'Union des Villes et Communes.

Je vais faire un en trois, ce qui aura pour mérite de raccourcir le temps de parole aujourd'hui et donc de nous soucier, au-delà de la santé mentale des personnes dont on parle, de notre propre santé mentale pour ne pas quitter trop tard les lieux.

*(Rires)*

Vous connaissez très bien le contexte. Pour ce qui nous concerne, nous avons interpellé à un moment donné le ministre de l'époque, M. Prévôt, quant à l'absence d'agrément et de cadre juridique. On était en juin 2017. Ensuite, un avis avait été remis par le comité directeur que je vais aujourd'hui vous retranscrire, dans le cadre de la proposition du décret du 10 novembre 2017.

Vous connaissez les revendications : elles ont été établies, elles ont été discutées ici cet après-midi. D'abord, on a tous partagé le manque de places disponibles dans les institutions agréées - c'est le constat de départ, on est tous, je pense, d'accord par rapport à cela -, des difficultés d'accès de certains publics qui se tournent dès lors vers des structures non agréées et la nécessité de meilleures conditions de sécurité et d'hygiène. Ces trois éléments ne vous surprendront pas.

Je vais aller droit au but. J'aurai peut-être une lecture un peu plus technocratique que mes prédécesseurs, mais on est rentrés dans le texte avec mon équipe et avec le comité directeur pour vous donner une lecture très concrète de chacun des articles.

D'abord vous dire que nous accueillons sans surprise de façon très favorable la démarche qui est proposée ici, puisqu'elle permet une transposition aux maisons d'accueil de longue durée du cadre existant pour des maisons d'accueil, de vie communautaire, des abris de nuit et des maisons d'hébergement de type familial.

Très concrètement, si je rentre maintenant dans le texte pour vous donner quelle est notre perception et quelles sont nos propositions concrètes par rapport à la proposition qui est actuellement sur la table, je ferai cela en sept points.

Le premier point touche à tout ce qui concerne l'agrément et la transition. Je suis à l'article 2 du présent décret où il est mis que l'exigence en termes de conditions à remplir pour occuper ce titre-là ne s'applique pas aux établissements déjà en exercice avant l'entrée en vigueur du présent décret.

On aimerait attirer votre attention sur une question que nous avons à ce stade-ci, qui est assez technique, mais qui nous paraît être contradictoire, entre cet article 2 et à la fin de la proposition de texte, l'article 35 où il est marqué que chaque établissement existant dispose de deux ans à partir de l'entrée en vigueur du décret pour se mettre en conformité avec le présent décret.

Ce que nous pensons, c'est que pour éviter que nous ayons des systèmes à double vitesse, on propose que l'on ait une harmonisation de l'ensemble des agréments. Par contre, si l'on devait aller vers une mise en conformité globale de l'ensemble du dispositif, on estime qu'une période de transition de deux à cinq ans serait nécessaire. C'est un premier commentaire que l'on souhaitait vous mettre à débat.

Un deuxième commentaire porte sur la question de la territorialité. La Fédération des CPAS, par son comité directeur, s'interroge sur l'éventuel impact de cet agrément sur la compétence territoriale des centres publics d'action sociale.

En effet, comme vous le savez sans doute, la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale règle, entre autres choses, la question de la compétence territoriale des CPAS.

Le principe général en la matière est assez simple, il est que le CPAS territorialement compétent est celui de la commune où réside habituellement le demandeur d'aide. Toutefois, certaines exceptions sont prévues par cette même loi. Ainsi, lorsqu'une personne est admise ou séjourne dans un établissement ou une institution agréée par l'autorité compétente, pour accueillir des personnes en détresse et leur assurer temporairement le logement et la guidance, je lis : « Le CPAS compétent est celui de la commune où la personne est inscrite à titre de résidence principale au registre au moment de son admission dans l'établissement ». Ceci est technique mais m'amène à une conclusion que Mme la Ministre voit sans doute arriver, c'est que l'on a conscience que cette loi de 1965 CPAS compétences territoriales n'est pas de la compétence de la Région, mais du Gouvernement fédéral. Toutefois, il est proposé ici de prendre contact avec le ministre fédéral compétent en la matière afin que les maisons d'accueil de longue durée agréées entrent également dans le champ d'exception de cette loi de 1965, condition sine qua non pour mettre en place ici la réforme qui est envisagée.

Le troisième point concerne la question de la participation financière. Nous sommes au point 8 de l'article 6 qui prévoit que : « La structure doit demander aux résidents une participation financière, laquelle est fonction des services offerts ». À la lecture de ces documents, tel que nous le percevons à ce stade-ci, aucune limitation n'est prévue quant à la participation financière des résidents, contrairement à ce qui est prévu d'ailleurs pour les maisons d'accueil, où la participation financière ne peut dépasser les deux tiers de ressources de l'hébergé est fonction des services offerts.

La limitation dans la participation financière des résidents permettrait de limiter les abus possibles en la matière et de protéger un public déjà fortement fragilisé. Cette question de la limitation devrait s'accompagner d'une réflexion sur le subventionnement - on en a également parlé - qui ne va pas être simple.

Par rapport à la participation financière, la réflexion pourrait également se mener en comparaison à ce qui se fait actuellement dans le secteur des établissements d'accueil pour personnes âgées. En effet, l'arrêté ministériel du 12 août 2005 portant dispositions particulières en matière de prix pour le secteur des établissements d'accueil pour personnes âgées prévoit que : « toute augmentation des prix doit faire l'objet d'une demande accompagnée d'un dossier justificatif ». Un mécanisme similaire pourrait être envisagé dès la fixation du prix de base dans les maisons d'accueil de longue durée.

En conclusion, la fédération suggère que soit étudiée la question de la participation financière des résidents des maisons d'accueil et de longue durée sur base des éléments suivants :

prévoir dans le texte une limitation à la participation, si et seulement si le subventionnement de la Région wallonne accompagne l'agrément des structures ; prévoir une procédure de contrôle quant à la fixation du prix de base en fonction des services fournis par l'établissement.

Le point suivant a trait à l'article 34 de votre proposition qui indique que : « pour le calcul du taux d'occupation d'une maison d'accueil de longue durée, ne sont pas considérés comme bénéficiaires les résidents dont on peut prouver que les ressources dépassent deux fois le montant le revenu d'intégration sociale, le RIS, auquel ils pourraient prétendre. » Nous ne sommes pas favorables à la limitation prévue par le texte en la matière des ressources des résidents. En effet, peu importe, de notre point de vue, les ressources dont dispose une personne, son besoin d'intégrer une telle structure n'est pas différent d'une autre personne. Nous en voulons pour preuve les profils visés dans l'article 2, quand on parle des personnes en difficulté sociale prolongée, où on parle des « personnes majeures, caractérisées par une fragilité psychosociale et/ou matérielle, se trouvant dans l'incapacité de vivre de manière autonome et ne pouvant être accueillies dans des structures sociales définies à l'article 66 ». Pour nous, limiter à deux fois le RIS revient simplement à limiter le profil des personnes qui pourraient avoir accès à ces structures d'agrément.

Je continuerai par trois derniers points. Premièrement, la question du projet individualisé, on en parle à l'article 19. Les personnes qui franchissent le pas de ces structures sont particulièrement fragilisées, assez loin de l'emploi et de l'insertion socioprofessionnelle. J'entendais, et on peut y adhérer, que l'objectif premier était de les laisser poser leurs valises et leur vie. Toutefois, par rapport à l'idée d'avoir un projet individuel et accompagnateur, nous ne sommes pas contre, on pense que c'est un peu dans l'air du temps

aujourd'hui. Par contre, on insiste lourdement pour que ces projets d'accompagnement individualisé ne se fassent pas selon des matrices qui soient standardisées, avec des critères minimaux ; en d'autres termes, que ce soit laissé à l'appréciation, d'une part, de la capacité de la personne à adhérer à son projet de vie, et d'autre part à l'autonomie de l'accompagnateur et du travailleur social. Pour nous, c'est important.

L'avant-dernier point, à l'article 18, on en parlait tout à l'heure, c'est la question du secret professionnel. Vous savez que c'est un sujet très sensible, eu égard notamment à la récente loi sur la levée du secret professionnel au niveau du Fédéral. À l'article 18, il est noté que : « la maison d'accueil de longue durée ou la maison de vie communautaire ouvre un dossier individuel ou familial pour tout hébergé ou tout résident. Ce dossier comprend les documents administratifs et financiers relatifs à la situation de l'hébergé ou du résident. Il est accessible sous réserve de ce qui relève du secret professionnel à l'hébergé ou au résident. » On plaide pour que cette acception du secret professionnel soit la plus large possible.

Quand on ht, on pourrait penser l'inverse : « il est accessible sous réserve de ». Pour nous, le principe de préservation du secret professionnel doit être le socle du travail dans tout ce suivi administratif des personnes qui franchissent la porte. C'est le cœur du travail social, de la relation de confiance qu'il y a entre toute institution sociale et ses bénéficiaires. Pour nous, c'est aussi le cœur de la reconstruction d'un projet de vie pour une personne.

Je terminerai par un clin d'œil. J'entendais la fédération que j'appellerai AMA - excusez-moi, je n'ai pas retenu le nom complet - parler des moyens à mettre en œuvre et que, pour faire fonctionner un tel dispositif, il fallait des guides logement. Vous savez sans doute que, dans les CPAS, on a des guidances budgétaires, on a des tuteurs énergie pour lutter contre la précarité énergétique, et cetera. J'ai deux commentaires à faire à ce sujet.

Le premier, c'est que, pour nous, la guidance logement, on va l'appeler comme cela, fait partie intégrante et cohérente du travail social en CPAS. On n'est donc pas pour une fragmentation trop importante de ce type de fonction ; peut-être un peu plus dans les grands CPAS, là où le nombre de missions est plus important. En tout cas, dans un petit CPAS, méfions-nous de cette fragmentation trop importante du travail social, donc la création de postes de guides logement, si je caricature un peu le propos.

Le deuxième commentaire, c'est que dans les importants CPAS, dans les grandes villes, si l'on allait vers cela, pourquoi pas, mais alors il faut des moyens, puisque vous savez sans doute, ou je vous l'apprends, que les CPAS ne sont pas très argentés. Je me disais, en réfléchissant cet après-midi, que cela pourrait être une opportunité d'en faire un critère d'octroi, par exemple, dans la nouvelle réforme APE, pour que les guides logement fassent partie de l'octroi de points APE.

On parlait de bonne année, je me dis que je vais peut-être terminer par cela, au cas où ce serait entendu. Je vous remercie.

**Mme la Présidente.** - Un grand merci à vous, Monsieur Vaessen, et pour votre suggestion.

*(Rires)*

La période des fêtes n'est pas encore totalement passée, peut-être que quelques cadeaux peuvent encore tomber. Qui ne demande rien n'a rien, M. Vaessen l'a bien compris.

*Audition de M. Blanche, Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche »*

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Blanche.

**M. Blanche,** Directeur du centre d'hébergement « la Villa blanche ». - Je vous salue, je vous remets mon bonjour. J'en profite pour vous souhaiter à tous et à toutes une très bonne année. Pour moi, elle commence très bien. En effet, j'attends depuis des années que l'on parle enfin un peu de notre secteur d'activité. Je suis le directeur d'un centre d'hébergement qui s'appelle la Villa blanche, à Liège. Nous hébergeons depuis un peu plus de 25 ans des personnes qui rencontrent une série de difficultés sociales ou médicales.

Jusqu'à présent, les personnes que j'ai entendues aujourd'hui ont fait une analyse assez complète du type de bénéficiaires que nous pouvons héberger. Je vais essayer de garder un peu mon plan.

Historiquement, mes parents ont créé un centre il y a à peu près une trentaine d'années. Au départ, ils voulaient créer une maison de repos. Ils se sont rendus au CPAS de Liège. Là-bas, on leur a plutôt conseillé d'ouvrir un centre d'hébergement pour héberger des personnes d'un âge différent, en disant clairement qu'ils avaient un souci pour une série de personnes qui ne sont bonnes à accueillir nulle part : pour le public de 18 ans - à l'époque on parlait plutôt de 21 ans - à 60 ans, il existait vraiment un nombre important de personnes que l'on ne savait héberger nulle part.

Au départ, c'est une activité qui se crée sous une forme commerciale. J'y reviendrai. Ce n'est pas une décision de mes parents, mais du comptable qui n'était pas formé, à l'époque, par rapport aux ASBL et qui a orienté mes parents vers une activité commerciale : d'abord un commerce et ensuite, plus tard, une SPRL.

Le public est hétérogène. C'est clairement un public qui vient d'un peu partout et qui est exclu d'un peu partout. Nous allons rencontrer très peu de SDF au sens où l'on peut l'entendre. Nous avons très rarement un sans domicile fixe, tel qu'on l'entend couramment, se présenter chez nous. Ce sont plutôt les hôpitaux de la région liégeoise, surtout dans notre cas, qui nous orientent des personnes en disant qu'ils ont quelqu'un avec qui ils ont fait un bout de chemin et ils arrivent à la fin de leurs possibilités. En clair, si la personne ne réside pas chez nous ou dans une autre structure telle que la nôtre, il n'a pas de possibilité de logement ailleurs. Les familles sont inexistantes ou si elles le sont, elles sont soit défaillantes, soit absentes. Les hôpitaux ont fait leur travail. Les personnes de ne sont pas en âge d'aller en maison de repos ou, je vais lever également le problème des personnes de 60 ans qui pose problème parce qu'elles peuvent avoir 60 ans, mais ne sont pas les bienvenues en maison de repos parce qu'elles ont des profils qui sont tout à fait différents. Nous rencontrons des pathologies psychiatriques, des problèmes de handicap qu'il soit mental ou moteur. Nous avons des conditions d'acceptation par rapport aux bénéficiaires. Je m'en mêle un peu les pinceaux, j'ai plein de choses à dire, et je n'ai que 10 minutes et cela me stresse un peu.

Finalement, ce public extrêmement différent n'entre dans aucune des cases qui existent en Wallonie. Il n'y a pas de tiroir. Je pense que nous aimons bien classer et classifier les choses et les personnes. Nos types de bénéficiaires n'entrent jamais dans un seul tiroir. Ils pourraient entrer dans plusieurs tiroirs ou dans plusieurs classifications, voire dans aucune. Nous hébergeons les exclus des exclus.

Au départ, la moyenne d'âge oscille entre 45 et 55 ans. Je constate dans les faits que cet âge est en train de rajeunir. Cela m'inquiète très fortement. On présente des personnes qui ont entre 18 et 25 ans, qui sont déjà dans ce problème d'exclusion définitive des parcours habituels. Cela m'inquiète beaucoup. La moyenne d'âge d'une personne que l'on me présentait il y a encore quatre ou cinq ans, c'était plutôt 45 ans ou 50 ans, quelqu'un qui avait eu un parcours social ou un parcours de vie difficile et qui arrivait au bout de tous les chemins qu'on lui avait proposés. Je trouve assez triste que l'on en arrive au même problème pour des personnes qui ont entre 18 et 25 ans.

Nous répondons essentiellement, au départ, à un problème d'hébergement. C'était notre rôle strict au départ. Aujourd'hui, ce n'est plus possible : les types de personnes que nous rencontrons ont tellement de problèmes différents, sont tellement lâchées et abandonnées de toutes parts que l'on ne peut plus s'en tenir à un hébergement au sens strict. L'accompagnement est beaucoup plus large. Cela veut dire que si l'on accompagne davantage la personne, il est également important voire capital que les accompagnants soient formés, soient à tout le moins des éducateurs, voire dans certains cas des aides-soignantes. Il est important que la direction soit également formée et qu'un quidam ne s'invente pas gestionnaire d'un centre hébergeant des personnes rencontrant des difficultés sociales. J'ai quand même du mal avec le mot « pirate », donc vous ne me l'entendez pas dire souvent.

Pour moi, la formation est vraiment importante et placer la bonne personne à la bonne place. Ce personnel, c'est certainement ce qui nous fait défaut. S'il y avait un problème dans ma structure, c'est justement un manque d'encadrement qui est lié à un manque de finances. J'entendais parler de tarif outrancier. Je peux vous dire que nous avoisinons les 30 euros par jour pour être logé, nourri et encadré. Les suppléments sont liés à la blanchisserie, aux médicaments de la personne, à son coiffeur, à son abonnement de bus. Nous sommes assujettis à la TVA, puisque nous sommes en SPRL. Cela veut dire que l'on tourne plutôt, comme vous l'avez dit tout à l'heure, entre 900 euros et 1 100 euros maximum pour un mois d'hébergement. Ce n'est pas énorme. Cela pose le problème de l'encadrement.

Je suis assez d'accord avec cette analyse de projet qui risque d'être trop ambitieux. Je rencontre régulièrement des bénéficiaires qui n'ont d'autre souhait qu'on les laisse tranquilles. Je l'ai entendu dire tout à l'heure, c'est une réalité. D'un autre côté, ce serait dommage de s'en tenir à cela. Je pense que la notion de projet est importante, mais elle doit rester en accord avec la capacité et l'envie de chacun. Nous sommes là également pour soutenir les personnes, pour un peu les stimuler. L'idée n'est pas d'aller trop loin, mais l'idée n'est pas non plus d'abandonner le terrain, sans quoi je deviens un hôtel Formule 1, ce qui ne m'intéresse guère.

Notre centre est ouvert. Cela veut dire que nous ouvrons la porte entre 7 heures 30 minutes du matin et 22 heures 30 minutes. Les bénéficiaires ou les usagers peuvent y entrer et en sortir comme ils le souhaitent, sans demander une permission, sans sonner à la porte. Entre 22 heures 30 minutes et 7 heures du matin, c'est une autre histoire. Cela veut dire que nous accueillons toute personne qui passe devant chez nous. On est en plein centre. Nous avons un grand panneau, on ne sait pas nous louper. Encore une fois, le mot « pirate » me pose problème. Nous ne sommes pas cachés. Les résidents vont et viennent. Cela signifie également que certains types de pathologies nous échappent complètement. On a parlé tout à l'heure de personnes atteintes du syndrome de Korsakoff. Je ne suis pas en mesure d'accueillir ce type de personne, parce qu'il va oublier qu'il est résident chez nous et on va le retrouver dans la nature à n'importe quelle heure et à peu près n'importe où sur le territoire. Cela pour souligner que, finalement, l'important pour moi et pour mon équipe, ainsi que pour les différents services sociaux avec lesquels nous travaillons, c'est que nous avons une bonne connaissance de nous-mêmes. Nous avons des limites. L'important, c'est de pouvoir travailler avec ces limites et pouvoir les reconnaître. Il faut savoir que telle personne qui nous est renseignée, nous savons travailler avec elle, nous avons les possibilités de le faire, jamais tout seul, mais souvent en équipe avec des équipes externes, en collaboration avec ces équipes externes. Nous devons également pouvoir renoncer et dire que ce n'est pas possible, que la personne que l'on nous présente ne peut pas convenir chez nous, que ce soit lié à des problèmes psychiatriques, à des problèmes de démence, à des problèmes de maladie ou à des problèmes de handicap. Certaines personnes qui ont un numéro AWIPH peuvent tout à fait s'intégrer chez nous, d'autres pas du tout. Le handicap en tant que tel nous poserait trop de problèmes. L'une des conditions, par exemple pour les pompiers, c'est que les personnes doivent pouvoir évacuer librement, de manière autonome. Que veut dire « évacuation de manière autonome » ? Pour une personne qui est alitée, on comprend très vite. Par rapport à une personne démente, cela peut poser problème. Cette personne reste-t-elle en autonomie de pouvoir évacuer au moment où une alerte se met en marche ?

J'ai parlé de collaboration avec des services externes. Nous sommes une équipe d'éducateurs, une équipe de personnes d'entretien, une équipe de cuisiniers, mais nous ne sommes pas des soignants. Nous sommes assez légalistes, nous tentons de l'être. C'est assez drôle de parler comme cela, mais nous avons eu la chance d'être encadrés pendant un certain temps par un arrêté communal à Liège, que nous avons respecté du mieux que nous pouvions, mais nous travaillons également avec des services de soins à domicile externes qui viennent faire les soins, les toilettes, distribuer les médicaments, réaliser les médicaments. C'est, à mon sens, capital.

J'ai parlé légèrement de l'équipe. Cette équipe accompagne les personnes. L'un de nos gros manques aujourd'hui c'est que ce sont beaucoup d'éducateurs, ce qui nous manque parfois, c'est peut-être un assistant social parce que nos bénéficiaires sont tous pris en charge, à l'exception d'un, par des administrateurs de biens ou de biens de la personne, mais eux aussi sont complètement débordés et nos usagers rencontrent énormément de problèmes, des problèmes qui peuvent être simplement « j'ai une fille qui a 16 ans et que je n'ai plus vue depuis dix ans, je voudrais la revoir », « j'ai reçu une taxe concernant mon véhicule, il y a plus de 20 ans que je n'ai plus mon véhicule et le montant maintenant, est passé à 18 000 euros parce que je n'ai jamais rendu ma plaque et j'ai été poursuivi et personne n'a jamais rempli le dossier ».

C'est le genre de problèmes que l'on va rencontrer. Il y a une latitude énorme et notre intérêt, à nous, est d'aider le bénéficiaire à régler ces problèmes, à les résoudre, sans quoi la vie pour lui devient intenable. Pas mal de bénéficiaires ont, d'une manière ou d'une autre, joué à l'autruche pendant très longtemps et, lorsqu'ils arrivent chez nous, sont non seulement hébergés, mais aussi domiciliés, et il y a un tas de documents ou de problèmes qui nous tombent sur la bosse et que l'on règle avec ou sans l'aide de l'administrateur provisoire.

L'administrateur provisoire est également, pour moi, primordial parce qu'il me permet de ne pas assumer la responsabilité de la gestion de l'argent. C'est un garant pour moi et, à mon sens, pour le bénéficiaire. Nous adressons les factures et l'administrateur paie les factures. Nous gérons l'argent de poche. L'administrateur nous donne un montant mensuel en disant : « Telle personne a droit à 150 euros », ce qui est beaucoup - on est plutôt autour des 100 euros par mois - et il nous demande de distribuer l'argent de poche une fois par mois et jusqu'à cinq fois par semaine. C'est la seule gestion financière que nous pouvons avoir. Je pense que c'est capital parce que, quelque part, cela protège tout le monde.

Maintenant, le rôle de l'administrateur change, évolue, et je peux dire que certains ont un rôle tout à fait social et d'autres pas du tout. J'ai entendu tout à l'heure le mot de « complaisance ». Je ne les trouve pas complaisants, mais je pense qu'ils se retrouvent dans des situations où ils sont également tout à fait perdus par rapport à leur bénéficiaire ou à leur protégé. Ils sont finalement contents de nous avoir.

Nous sommes, finalement, au bout du chemin. Ce qui pose un problème par rapport aux comportements problématiques dans le centre, c'est savoir ce que l'on peut bien mettre en place quand la personne ne s'intègre même plus chez nous. C'est un vrai problème. Cela veut dire qu'il nous arrive de renvoyer les personnes parce que le comportement est inadapté. Dernier cas en date : un résident qui a été ultra violent avec une éducatrice, qui a sorti un couteau. Il a été maîtrisé par le PAB devant l'institution. Il n'est plus question de pouvoir travailler avec cette personne en particulier.

Honnêtement, que va-t-il devenir ? Et en plus, on parle d'un type qui a 25 ans ou 26 ans. Pour lui, le chemin est encore long. J'ai entendu le descriptif très bien fait au départ du type de solution possible, mais j'ai quand même l'impression que l'on est finalement, nous, à la croisée des chemins, à la croisée des routes des bénéficiaires.

Notre rôle n'est pas la réinsertion. Ce n'est pas ce que je vise du tout. C'est plutôt arriver à proposer la meilleure vie possible à la personne, dans la situation, au moment présent, au moment vécu.

Je n'ai ni l'équipe ni la formation pour lui proposer une réintégration ou une réinsertion dans le monde tel que nous, nous l'imaginons. À ce moment-là, la seule solution est de trouver des organismes externes qui peuvent nous aider à mettre un projet en place. Là aussi, je suis assez d'accord sur le fait qu'il manque énormément de places, énormément d'engagements.

J'ai vraiment l'impression que l'on est installés dans un vide. L'installation n'est pas tombée du ciel, c'est réellement le CPAS de Liège qui nous en a fait la demande à l'époque. Je pense que l'on répond sincèrement et réellement à une demande. Je me pose toujours la question de savoir où seraient ces personnes, si elles n'étaient pas chez nous, en sachant qu'elles sont, à mon sens, en l'état, incapables ou inaptes à vivre seules, à assumer les repas et la prise de médicaments le cas échéant, à assumer simplement des rapports, tels que l'on peut les concevoir avec l'autre et incapables finalement de se prendre en charge seules. L'idée ici n'est pas de viser l'autonomie, mais plutôt l'accompagnement et de permettre à la personne de se stabiliser et de peut-être avoir une vision un peu différente de lui-même et de son avenir.

J'ai parlé, parce que c'était important, de la structure, c'est une structure commerciale, en SPRL, avec des contrôles fiscaux, de la TVA, une comptabilité légale, avec des bilans qui sont publiés régulièrement, payant des taxes, et nous sommes également contrôlés par ailleurs. Je ne parle plus finances, mais notre travail est contrôlé par toutes les personnes avec qui nous travaillons. Nous travaillons régulièrement avec le CPAS de Liège et avec d'autres CPAS de la région. Nous travaillons avec les services sociaux, les différents hôpitaux psychiatriques de la région. Nous travaillons avec des maisons d'hébergement de type long ou de type court. Ces acteurs sociaux nous font confiance et nous orientent des personnes tout en sachant qu'elles peuvent convenir à notre type d'institution et en sachant également que Ton a vraiment de la bonne volonté et que Ton essaie de travailler de la manière la plus professionnelle possible, tout en sachant qu'il nous manque un peu d'espace et d'effectifs.

Nous sommes également contrôlés par les pompiers, par la sécurité, pour la salubrité. Nous sommes également contrôlés par la presse qui n'hésite pas à nous tomber sur la bosse d'une manière ou d'une autre en cas de difficulté.

Je terminerai par trois choses. Je n'ai pas l'impression d'avoir été des plus clair, mais j'ai tenté de vous présenter la Villa Blanche. Je ne suis pas représentant du secteur. Il y a, à la Ville de Liège, des maisons qui fonctionnent très bien, des maisons qui dysfonctionnent complètement. Dans ce cadre-là, je trouve qu'il est absolument nécessaire de cadrer, nécessaire pour les bénéficiaires d'abord - les autres, je m'en fiche un peu -, mais également nécessaire également pour moi et pour l'équipe. C'est un peu égoïste, mais j'ai besoin de savoir dans quel jeu je joue, de savoir finalement ce que l'on attend exactement de nous et je suis vraiment, réellement, sincèrement demandeur d'une législation depuis très très longtemps, certes pas à n'importe quel prix non plus. On a soulevé deux ou trois fois la question du subside, mais il est évident que si les règles deviennent trop strictes et trop importantes, trop imposantes, un subside sera absolument nécessaire.

Je pense que le subside peut également amener en qualité de travail vis-à-vis du bénéficiaire.

Je pense que j'ai tout dit et si vous avez des questions, n'hésitez pas. Notre lieu de vie est ouvert, vous savez nous trouver sur Internet facilement, vous pouvez venir voir ce que l'on y fait. Vous avez mes coordonnées et celles du centre, n'hésitez pas.

Je vous remercie pour votre attention, je pense que j'ai terminé.

**Mme la Présidente.** - Un grand merci à vous, Monsieur Blanche, pour votre exposé et votre témoignage.

*Audition de Mme Baudine, Administratrice générale de l'AViQ*

**Mme la Présidente.** - Chers collègues, je vous propose de terminer notre série d'auditions avec Mme Baudine, qui est la représentante habilitée de l'AViQ. Bienvenue à vous, merci pour votre patience et merci d'avoir répondu présente à l'invitation. On vous écoute avec une grande attention.

La parole est à Mme Baudine.

**Mme Baudine,** Administratrice générale de l'AViQ. - Tout d'abord, meilleurs vœux à tout le monde. J'espère que cette année sera très belle pour nous tous et pour tous ceux qui nous sont chers.

Pour reprendre ici la présentation, je voudrais simplement dire que nous nous sommes placés dans le contexte des maisons pirates, des maisons qui n'ont aucun cadre juridique, qui, finalement, ont peu ou pas de contrôle et qui ne se font pas connaître. Le public cible de ces maisons pirates est vraiment particulier puisque la grande spécificité, c'est la mixité des publics. Les personnes que l'on retrouve dans ces maisons pirates peuvent être handicapées, elles peuvent avoir des problématiques de santé mentale, elles peuvent avoir des problématiques sociales, elles peuvent cumuler les problématiques. C'est un public varié pour qui la seule similitude, c'est la fragilité sociale.

À l'AViQ, nous avons des services agréés et des services autorisés. Dans les services agréés, il y a les hôpitaux depuis le transfert de compétences avec les MSP, les maisons de soins psychiatriques, les initiatives d'habitation protégée, les services d'accueil, hébergement et accompagnement pour les personnes en situation de handicap, les maisons de repos et maisons de repos et de soins. Nous avons des services autorisés qui sont les services avec autorisation de prise en charge qui accueillent des Français pour lesquels des normes d'encadrement ont été renforcées et risquent encore de l'être parce que nous voulons, puisqu'il y a des subsides de la part de la France, que les critères d'accueil soient les mêmes que pour les personnes belges.

Certaines initiatives spécifiques de logements groupés sont plus des initiatives qui ont été lancées ces dernières années et pour lesquelles les subsides sont encore facultatifs. Ensuite, il y a différents services avec des subsides facultatifs, ce qui permet de répondre à la préoccupation que j'ai entendue tout à l'heure, mais qui est aussi la nôtre, de pouvoir répondre à des initiatives nouvelles qui répondent tout à fait aux besoins du terrain et qui n'existent pas encore.

Le principe commun des services qui existent à l'AViQ, c'est que la réglementation exclut leur fonctionnement sans une autorisation préalable des pouvoirs publics. Aucun service agréé ou avec autorisation de prise en charge ne peut exister s'il n'a pas reçu l'autorisation préalable de notre part. C'est la théorie. Maintenant, dans la pratique, ceux qui existent sans autorisation ne sont évidemment pas agréés, mais continuent quand même à exister.

J'ai voulu vous refaire en une diapositive une présentation globale de ce qui existe chez nous. Vous voyez qu'il y a quand même pas mal de choses. J'ai repris aussi ce qui existait à la DG05 puisque les publics sont un peu similaires. Quand on parlait de simplification administrative à 14 heures, on voit qu'il y a déjà beaucoup de types de services qui existent, mais qui répondent à des besoins spécifiques des personnes. L'objectif n'est pas seulement d'avoir des services agréés et subventionnés, mais aussi de pouvoir avancer vers l'innovation.

Les questions que l'on pose le plus souvent par rapport aux maisons pirates, j'avais dit à la télévision qu'il y en avait 20. En réalité, on en a identifié 46 simplement parce qu'on l'a entendu à la télévision. On s'est dit qu'il y avait peut-être moyen d'avoir la liste, que l'on ne voulait pas vraiment nous donner, mais que l'on a quand même obtenue parce que l'on sait promettre que l'on ne dira pas comment on l'a obtenue. On a fini par obtenir par une liste. Il y a des services que nous connaissions déjà soit par des plaintes, soit par des parents. Des parents d'enfants et d'adultes handicapés sont venus me dire : « Vous savez, vous devriez visiter telle maison pirate qui est vraiment très chouette ». On a à la fois de mauvais services mais on a aussi de très bons services et pour lesquels les parents demandent qu'il y ait une poursuite : les médias, des acteurs sociaux aussi, les CPAS, les assistants sociaux ou le personnel, parfois, qui se plaint et qui revient chez nous, ce qui nous permet d'avoir une liste.

Par rapport au handicap, cela nous a permis de suivre une vingtaine de services où nous pouvions entrer puisque la réglementation en matière de handicap dit que personne ne peut accueillir, comme pour les enfants avec l'ONE, de personnes handicapées s'il n'a pas reçu l'autorisation préférable. Nous devons aller frapper la porte : « Voici l'AViQ, nous voulons voir comment cela fonctionne ». En gros, nous avons presque toujours pu rentrer, peut-être parce que les assistants sociaux ne savaient pas qui l'on était.

En tout cas, on a pu entrer et cela nous a permis de voir qu'il y avait des services assez dramatiques et où il n'y a pas le minimum requis pour vivre décemment. Par contre, on a des services qui fonctionnent très bien. Donc, pas d'inventaire exhaustif et pas non plus de position claire par rapport à la question « est-ce que c'est bien ou pas bien ? ».

Situation géographique souvent implantée dans des maisons de repos qui ont été fermées. Ce sont des structures qui sont assez grandes pour accueillir un nombre de personnes plus important et une concentration dans les milieux urbains, probablement parce que les maisons de repos y étaient principalement. Le public, comme on l'a dit tout à l'heure, c'est vraiment une caractéristique, ce sont des personnes qui n'ont pas accès au marché locatif. Ils ont besoin d'un hébergement durable, mais ils n'ont pas accès au marché locatif. Ils sont très peu autonomes, j'aurais tendance à dire que toutes ces personnes ont besoin d'un filet de sécurité, ils ont besoin de quelqu'un qui les aide à mener leur vie correctement et faire en sorte de pouvoir garder un logement.

La question que nous nous sommes posée, c'est mettre fin aux abus, quels sont les moyens d'action actuellement pour l'AViQ. Pour le moment, que faisons-nous lorsque nous trouvons une maison pirate qui n'assure pas la sécurité des personnes qui y sont ? Ou bien c'est insalubre ou bien les conditions de vie ne sont pas acceptables ou bien il n'y a pas de sécurité incendie. On en assure toujours l'information auprès du bourgmestre puisque c'est lui qui a la responsabilité sociale et sécurité incendie par rapport aux personnes. La question qui se pose tout de suite, c'est où va-t-on mettre les personnes si l'on ferme le logement ? Le bourgmestre se retrouve tout de suite dans une situation difficile où il va fermer un service où il y a 20, 30, 40, 50 personnes, qu'il n'a pas nécessairement de possibilité de reloger par ailleurs.

On signale aussi au parquet quand ce sont des cas de maltraitance et d'abus de faiblesse. La difficulté pour l'instant, c'est que comme il n'y a pas de réglementation, il faut vraiment qu'il y ait abus manifeste pour pouvoir faire fermer ce genre d'institution. Nous avons un cas en cours, mais c'est extrêmement rare puisque le parquet nous répète toujours que puisqu'il n'y a pas de réglementation, il n'y a pas de sanction et puisqu'il n'y a pas de sanction, c'est difficile d'agir.

Nous ne sommes pas partis du fait que l'on pourrait augmenter le nombre de services qui existent déjà. C'est effectivement une solution à laquelle on peut adhérer, Madame la Ministre. Nous n'avons pas de souci par rapport à cela. On part de ce principe-là, mais on se dit : comment pourrait-on baliser le fonctionnement de ces établissements ? Pour nous, ces établissements, c'est d'abord un critère de logement. Ce que les personnes qui vivent dans ces logements cherchent, c'est d'abord un hébergement. Ces établissements sont des hébergements à titre onéreux de façon collective de personnes qui souhaitent avoir un domicile, mais qui sont dans l'impossibilité de l'organiser de façon autonome. C'est vraiment la définition.

Avant l'avis du Conseil d'État en 2013, on a continué un petit peu, mais cela s'est tari assez vite. Nous avons toujours proposé aux services pirates que nous rencontrions d'entrer dans la formule qui était proposée à Liège. Nous contactons aussi les bourgmestres en disant : « Liège a un système de fonctionnement avec une convention qui a fait ses preuves et qui fonctionne bien. On vous propose de faire la même chose chez vous ». On s'est rendu compte que quand c'était accepté, avant d'avoir le mal levé qui est allé au Conseil d'État, l'effet était positif puisqu'on tirait vers le haut des services qui ne savaient pas nécessairement comment bien fonctionner, mais qui trouvaient des règles à respecter. Il y avait l'inspection qui passait de loin en loin parce que n'est pas véritablement notre secteur, mais c'est quand même un peu notre secteur. On voyait qu'avec l'aide de la commune et du CPAS, la plupart du temps, on arrivait à obtenir un plus. Il ne faut pas jeter cette réglementation, ce n'était peut-être pas une compétence de la commune, mais la réglementation nous a montré qu'elle avait du sens.

Si l'on pense logement et que l'on remet en place une réglementation un peu comme elle est prévue dans le décret et comme elle existait à Liège et dans d'autres communes, ce qu'il faut absolument faire c'est renforcer le travail de réseau. On l'a dit - M. Blanche l'a dit aussi - l'endroit où on loge, ce n'est pas l'endroit où il doit nécessairement y avoir quelqu'un qui fait tout pour la personne. On a suffisamment de services, on a des initiatives d'habitation protégée, on a nos services d'accueil et d'hébergement qui prennent déjà la personne en charge de façon globale. Ici, on serait dans un hébergement qui est plus une aide au logement avec, quelque part, l'aide pour aller là où l'on doit aller : « Es-tu allé chez ton médecin ? Je vois que tu n'es pas bien, ne retournerais-tu pas chez ton psychologue ? Je vais appeler l'assistante sociale du CPAS parce qu'il y a quand même un problème par rapport à une facture impayée, tu pourrais peut-être être aidé. »

Quelque part, organiser ce réseau dans ces structures est tout à fait important, tout comme faire aussi appel au médiateur de dettes éventuellement. On a une série de services qui existent dans la communauté. Ne demandons pas aux services que l'on ne subsidierait pas par ailleurs de refaire ce qui existe déjà ailleurs. Au contraire, l'autonomie de la personne, c'est être dans la société, y être inclus, apprendre à faire appel à ces services-là et en avoir le service nécessaire. On va donc vers l'infirmière à domicile pour les soins, on va vers les paramédicaux quand c'est nécessaire, on va chez le psychiatre quand c'est nécessaire.

Il s'agit de travailler également en réseau aussi avec les hôpitaux psychiatriques et avec les cellules mobiles d'intervention comme on voit maintenant.

Comme le disait M. Feys, avec la réforme du 607, nos services subissent une pression plus grande, puisque, si l'on sort les gens de l'hôpital, il faut pouvoir les mettre quelque part. Pour les plus lourds, il y a nos conventions nominatives, avec toutes les limites qu'il y a, mais d'autres ne trouvent pas de solution alors qu'ils ont quand même besoin de quelque chose. Les cellules mobiles interviennent à domicile, donc il faut un domicile. Il faut donc mettre de la sauce dans ce qui existe aussi pour renforcer cela.

Le troisième point important, c'est de travailler l'inclusion dans la société. Il ne faut pas demander à ces services de faire des activités pour les personnes, mais il faut faire en sorte qu'ils aient un travail de réseau pour que les personnes aillent vers les ateliers thérapeutiques, vers le bénévolat, vers les activités culturelles, vers les activités du troisième âge. Pour moi, le réseau premier, c'est le bourgmestre et le CPAS, c'est la commune, puis ce sont tous les services spécialisés qui s'y ajoutent : la santé mentale, le handicap, tout ce qui permet d'avoir des activités en journée et de se resocialiser. En se resocialisant, en ayant des activités à l'extérieur, on a quelque chose à ramener, quand on rentre dans le service. Cela permet à la personne une fierté d'être soi-même et, quelque part, de se sentir utile dans la société. Je pense que c'est important.

Comment favoriser le travail en réseau ? Ce qu'il faudra exiger, c'est un diplôme de la part du gestionnaire et certainement du personnel. Des éducateurs sont importants dans ce genre de structure. Le gestionnaire doit être qualifié. Maintenant, faut-il nécessairement un diplôme social ? Quand on était encore AWIPH, régulièrement on passait au comité de gestion des demandes de dérogation. La dernière personne en date était informaticienne. C'est quelqu'un qui gérait une structure avec double diagnostic et qui le faisait très bien. Il ne faut pas avoir un diplôme social pour aimer le social et développer ses compétences. On doit pouvoir dire qu'une expérience est équivalente. Il y a aussi les formations du secteur non marchand. C'est aussi d'autres façons d'entrer dans le secteur, ne soyons pas trop sectaires, n'imposons pas absolument un diplôme social, mais faisons en sorte que la formation soit là.

Il faudrait aussi prévoir pour ce genre de structure de la formation continuée, que ce soit dans le secteur psychiatrique ou dans le secteur des aînés ou du handicap, beaucoup de formations continuées pour le personnel, pour simplement pouvoir se former aux nouvelles techniques, pouvoir rencontrer aussi d'autres personnes. Il faut que les éducateurs ou les personnes qui travaillent dans des structures qui, pour l'instant, sont non agréées, si on les agréait, aient accès à des formations du secteur non marchand pour pouvoir développer leurs compétences, échanger sur leurs pratiques et développer leur réseau.

Il s'agit également de travailler avec les plans de cohésion sociale, quand il en existe, ou de travailler avec des CPAS. Le Plan de cohésion sociale a aussi pour objectif de permettre à la commune de travailler en vue d'une meilleure inclusion de chacun. Utilisons à nouveau les instruments déjà existants pour renforcer l'action que l'on souhaite mener, c'est-à-dire la resocialisation des personnes, et acceptons qu'ils vivent dans une maison qui est quelque part une maison communautaire, parce qu'ils n'ont pas les capacités, les moyens, le souhait ou le désir ou la force de vivre de façon autonome. Vivre de façon autonome, c'est une capacité que tout le monde n'a pas, puisque c'est aussi assumer une solitude, assumer des responsabilités qui ne sont pas faciles à assumer pour tout le monde.

Quand il y a une problématique de santé mentale, ce n'est certainement pas évident. Quand il y a une problématique de handicap mental léger modéré, on a le même problème. Quand on est face à quelqu'un qui a des assuétudes, c'est le même problème, le logement personnel est trop lourd.

Comment garantir le respect des réglementations ? De façon générale, il faut certainement prévoir des mesures correctives ou correctrices, en tout cas correctives. Si un service ou une maison actuellement non agréée ne fait pas appel aux administrateurs provisoires, n'est pas en règle en matière de sécurité, les inspecteurs, les auditeurs qui vont dans les maisons peuvent le faire savoir, peuvent donner un délai pour se mettre en ordre et faire en sorte que l'on tire le gestionnaire vers le haut.

Maintenant, à un moment donné, si les mesures correctives ne sont pas respectées, il faut avoir des mesures coercitives et surtout des sanctions, parce qu'il ne suffit pas de dire que le Gouvernement wallon doit agir, il faut surtout donner les moyens de le faire et, pour le faire, il faut que ce soit prévu dans la réglementation. Il faut donc prévoir des amendes, il faut prévoir des mesures d'emprisonnement pour que, à un moment donné, le gestionnaire sache que c'est terminé de pouvoir être en dehors des règles et rester en dehors des règles. Si l'on met des règles, il faut qu'elles puissent être respectées, donc il faut qu'il y ait des mesures sévères, mais des mesures qui permettent d'éviter les abus, parce que manifestement il y en a. Ce n'est pas gai pour les gens qui y travaillent, ce n'est pas gai non plus pour les travailleurs sociaux du réseau et pour le personnel qui essaie de faire respecter la réglementation, en l'occurrence nos services, de voir que des abus perdurent.

En résumé, je dirais : oui pour la définition d'une maison d'accueil de longue durée. Attention à la spécificité, la mixité des publics et le fait que c'est de la longue durée. Il ne faut pas dire aux personnes qu'elles sont là pour quelques années avec une obligation de chercher ailleurs. Non, c'est leur façon de vivre.

Définir les critères d'autorisation, le logement comme élément principal. Du personnel qualifié avec des formations et du travail en réseau pour permettre à la personne d'avoir des activités de jour, de faire le nécessaire en matière médicale ou outre et d'avoir, avec les partenaires sociaux et de santé, des conventions pour permettre à ces personnes de retrouver une citoyenneté. Également des sanctions en cas de non-respect, j'en profite pour le répéter.

Voilà en gros ce sur quoi nous voulions attirer votre attention, mais je suis prête à répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir.

#### *Échange de vues*

**Mme la Présidente.** - Un grand merci, Madame Baudine, pour votre exposé. Je propose de laisser la parole à M. Drèze, primo-signataire, puis je céderai sans plus attendre la parole aux collègues pour poser les questions aux différents intervenants. C'est une manière correcte de pouvoir fonctionner. Si cela vous convient, je passe sans plus attendre la parole à M. Drèze.

**M. Drèze** (cdH). - À ce stade, pour l'essentiel, j'ai des questions pour Mme Baudine. Je voudrais d'abord vous dire que si M. Blanche se réjouit d'être ici, je me réjouis de vous avoir en face de moi et d'avoir une discussion en direct. J'étais l'échevin de la Ville de Liège qui a travaillé sur le règlement dont vous avez parlé, cela m'émeut donc d'entendre que pour vous c'est une pièce utile. Il faut savoir qu'à l'époque j'ai eu des contacts avec votre institution. J'ai participé à l'une ou l'autre réunion de travail où il y avait beaucoup de monde autour de la table, où il y avait des textes, projets de décret, pièce à casser au sein de vos services, où il y avait des vices d'institution, où il y avait une volonté de certains de vos agents de faire le travail que nous tentons de faire aujourd'hui.

Peut-être a-t-il manqué à l'époque - je ne critique personne parce que je suis de bonne humeur et le principal est d'avancer - de volonté politique, je ne sais pas. Je me rappelle avoir interrogé Mme Vienne, quand elle était en charge de la fonction ; M. Donfut, quand il était en charge de la fonction ; Mme Tillieux, au hasard de rencontres informelles, pas de manière organisée. Comme je l'ai dit quand j'ai présenté la proposition ici il y a quelques semaines, j'ai à chaque fois eu auprès de ces trois personnes une écoute attentive et avec empathie, mais sans lendemain par rapport au travail qui est souhaité aujourd'hui.

Puis, est venu M. Prévôt, je lui en ai parlé et il m'a dit : « Fais un texte ». Je lui ai dit que mon texte existe, c'est le règlement de la Ville de Liège. Que s'est-il passé à Liège ? C'est que faute de pouvoir obtenir quelque chose au niveau régional, et après avoir rencontré M. Blanche et certains de ses collègues, j'ai convaincu le collègue et le secrétaire général adjoint de la ville, qui est un juriste très pointu, c'est cela qui a été le plus difficile, de prendre le règlement communal par défaut. On savait parfaitement que s'il était attaqué, il serait cassé. On le savait parfaitement, raison pour laquelle, à Liège, on a pris la précaution, aussi parce que c'était notre volonté, de rédiger ce règlement avec les cinq structures présentes sur le territoire de la ville. Le mal levé dont vous avez parlé, parce qu'il existe, il ne vient pas de Liège. Les structures liégeoises souhaitaient poursuivre le règlement. Elles ont toutes demandé à être égayées, elles ont toutes joué le jeu. J'ai vu de visu la qualité de l'accueil dans certaines structures qui s'est relevé progressivement parce que l'on s'intéressait au secteur et que l'on venait avec des suggestions qui étaient faites dans l'intérêt de bien faire et pas dans l'intérêt de sanctionner, d'envoyer en prison ou de prendre des amendes ce que, par ailleurs, il faut faire, je suis bien d'accord avec vous, parce que l'ambiance n'est pas aussi positive dans toutes les localités, dans tous les endroits.

Deux communes, Trooz et Crisnée, pour ne pas les citer, qui avaient une maison sur leur territoire, en milieu urbain, sans que je ne le sache, ont recopié notre règlement mot à mot. Ils ont juste enlevé un point qui fait débat entre la ministre et moi et qui est la subvention. Liège avait prévu une petite subvention. J'avais prévu 20 000 euros avec l'accord du collègue par an pour les cinq structures. On était dans le symbolique, mais ce symbolique est important pour moi. Je ferme la parenthèse, on y reviendra à d'autres moments. Les deux structures, à Trooz et à Crisnée, se sont vues imposer un texte quelque part de l'extérieur. Une des structures a été rouspéter au Conseil d'État et a eu gain de cause très facilement.

Nous revoilà ici. Quand Maxime Prévôt m'a dit « avance », je lui ai dit « chouette, on est enfin au bon endroit ». Le texte qui vous est présenté, ce n'est rien d'autre que le règlement de Liège rédigé sous forme de décret. J'en viens sur un point particulier, mais qui peut faire peur à certaines structures, notamment à l'amas qui était venu ici tout à l'heure, même s'ils ne l'ont pas dit explicitement. La première mouture de notre texte est un texte sui generis, indépendamment du CWASS du Code wallon. Ce sont les services du Greffe qui nous ont dit « Monsieur Drèze, vous ne pouvez pas faire cela, vous devez l'intégrer dans le CWASS ». On l'a donc intégré dans le CWASS. Ensuite, la ministre et ses services nous ont dit qu'on l'avait mis au mauvais endroit. Le texte qui est ici sur la table officiellement ne sera peut-être pas le texte final. On travaille sur un texte, peut-être, juridiquement plus adéquat, mais cela ne change rien. Le fond reste le fond. Je dis cela parce que le texte de départ sui generis était très lisible. Le texte actuel, il est difficilement lisible, sauf pour ceux qui jonglent avec le CWASS, parce que l'on change un mot par ci, on ajoute une phrase par là. C'est difficile d'avoir une vue globale. S'il y a un troisième texte, il sera

intégré dans le CWASS, mais il sera autonome et il sera beaucoup plus lisible.

Sur le nombre d'institutions, je vous ai envoyé, Madame Baudine, je vous le dis amicalement, un courrier en février de l'année passée pour vous demander la liste. Pourquoi ? J'avais fait une question parlementaire à M. Prévôt. Il m'a dit que comme c'est non agréé, on ne les connaît pas. Je savais qu'il y avait une liste, mais je n'avais pas la réponse. Je me suis adressé à vos services. Ils m'ont dit qu'il fallait vous demander à vous. Je vous ai donc écrit, mais je n'ai jamais eu de réponse. Je n'ai pas envoyé de rappel, je le reconnais. Je n'ai pas eu de réponse du tout, quelle qu'elle soit.

Ensuite, j'ai vu, comme vous, *Questions à la Une*, puisque l'on parlait de 50 structures. Je ne savais pas qu'il y en avait autant. Je savais qu'il y en avait plus que 20, mais 50, cela me paraissait beaucoup. Voilà, vous découvrez qu'il y a une liste plus importante que vous ne pensiez. Pour une part - c'est une question, pas un procès d'intention - autour des années 2010-2011, je pense que dans vos services, le travail prospectif s'est arrêté et que vous n'avez pris connaissance du terrain qu'au hasard des plaintes ou des conventions concernant les personnes handicapées. La liste dont j'avais connaissance en 2010-2011, elle était de plus de 20. C'était dans vos services.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ. - Je vous interromps deux minutes. Attention que la liste telle qu'elle existait à un moment donné, et celle qui a été montrée à la télévision d'ailleurs, il y a des services qui, entre temps, ont été agréés. Il faut faire attention à une liste, parce que ce que l'on a montré à la télévision, j'ai rencontré un service qui m'a dit « oui, mais attendez ». Je leur ai dit d'aller s'adresser à la télévision, parce que ce n'est pas moi qui ai mis la liste à la télévision. Ce n'est même pas moi qui l'ai donnée. Le service était agréé et subventionné. Il faut être fort prudent par rapport à cela. Je m'inscris en faux par rapport à la prospective. Le but de notre service d'audit, ce n'est pas évidemment de partir à la chasse aux services non agréés. Nous ne les découvrons que parce qu'il y a une publicité par ci, parce qu'il y a des personnes qui nous en parlent par là, parce qu'il y a une plainte.

C'est difficile d'aller faire le relevé des services qui sont censés ne pas exister et pour lesquels même les communes et les bourgmestres n'ont pas nécessairement envie de le dire parce qu'ils savent que cela existe. Quelque part, cela sert aussi la population d'avoir un endroit où l'on peut aller se loger quand on n'a rien. N'oublions pas quand même que les bourgmestres doivent se faire élire et que les personnes qui sont dans ces structures ont souvent des familles qui n'habitent pas loin. Il y a un contexte qui fait que. Si l'on demande à un bourgmestre de dire quels sont les services qui ne respectent pas la réglementation chez vous. Ils feront comme moi, ils vont faire semblant de ne pas vous entendre.

**M. Drèze** (cdH). — Au-delà de cette question, on en arrive à la fin de votre exposé, c'est quelle solution ?

M. Feys a dit, et il a quelque part raison et la maladie aussi, je reprends vos chiffres, qu'il faudrait 10 équivalents temps pleins pour 30 résidents. On oublie. Demander à la Région wallonne de multiplier ses budgets par cinq, parce que c'est de cela qu'il est question, j'en rêve. C'est peut-être pour dans quelques années, mais à court terme, on oublie. Ce n'est pas la demande en plus des structures non agréées. La demande des structures non agréées que je connais, c'est d'avoir un cadre sécurisant clair, qui permet de vivre dans la dignité, avec, éventuellement, un petit plus. C'est quoi le petit plus ? Vous l'avez dit, Madame Baudine, il ne faut pas tout faire dans les structures, il faut travailler en réseau. Ce n'est pas toujours possible.

Dans les exemples que M. Blanche a cités, ce sera plus efficace de régler en interne, ce sera réglé, s'il y a un contentieux à la Région parce qu'un, plaque d'immatriculation n'a pas été renvoyée il y a 20 ans. Pour beaucoup de choses, on peut faire en réseau. Pour travailler en réseau, il faut que dans la structure il y ait quelqu'un qui ait écouté le résident, qui ait constitué un réseau, qui prenne son téléphone, qui veille si la demande a été externalisée n'est pas faite à revenir à la charge. Ça, ce n'est pas un ordinateur. Ce n'est pas tombé du ciel, c'est quand même quelqu'un qui est payé pour cela.

Les 900 ou 1000 euros demandés par mois ne permettent pas de couvrir cela. Je l'affirme. Ou alors, on va renier sur l'essentiel. Il y a des mauvais établissements où il n'y a pas d'hygiène, où les chambres sont exiguës, où les lits ne sont pas faits et remplacés à temps, où la nourriture est infâme, parce que ce sont des personnes qui profitent peut-être, mais si, à un moment donné, les recettes sont trop courtes et que l'on vous demande en plus... C'est le propos de M. Blanche. Je ne demande pas mieux que d'avoir des contraintes en plus, notamment sur le plan social, peut-être en réseau. Alors, il faut un minimum de moyens, sinon, je n'en sortirai plus.

Le jour où l'on fermera ces structures, vous le savez mieux que quiconque - je vous regarde vous, mais c'est à la ministre que je parle -, les 3 000 résidents, parce que Questions à la Une a dit qu'il y a 3 000 résidents, ce sont des personnes humaines qui ont le droit au respect de la société comme tout le monde. Ce n'est pas le cas aujourd'hui, puisque ce sont des structures autonomes des pouvoirs publics qui s'en occupent comme ils peuvent, parfois en associations et chapeau bas, parfois pour gagner sa vie et c'est aussi respectable. À cet égard, je dirais qu'il y a eu un amendement pour modifier la personnalité juridique dans le texte qui vous est proposé. C'est simplement une erreur de parcours.

Dans nos textes internes, il y a toujours eu la possibilité d'être une société commerciale. Dans le texte qui a été déposé à un moment donné, j'ai mal relu, on a mis personne morale de droit public ou sans but lucratif. Ce n'était pas le but. L'amendement n'a pas pour but de changer l'orientation du texte, mais de revenir à l'orientation initiale.

Est-ce mauvais d'avoir des structures privées commerciales ? Je demande dans le secteur des maisons de repos que l'on ferme la moitié du secteur alors. On a besoin de tout le monde. Les 3 000 personnes, si l'on dit qu'il n'y a plus que l'associatif, et bien, vous en aurez 2000 à la me. Ensuite quoi ? On aura du vrai pirate alors. Le mot pirate, je ne l'accepte pas non plus. Il n'y a pas de réglementation, donc, le mot pirate est impropre. Si demain, il y a une réglementation qui est contraignante et qui dit que sans notre autorisation d'exploiter, vous ne pouvez pas et vous aurez des amendes, voire la prison, mais vous devez être en ASBL, moi, je retire mon texte. Je n'ai pas envie que deux tiers des structures soient fermées et que 2 000 résidents sortent dehors dans la me et que l'on ne sache pas quoi en faire. Reste le problème - et je termine tout doucement - évoqué par M. Blanche. Quand l'on a un cas ingérable, chez vous, c'est une minorité, mais cela arrive. Vous avez cité Korsakoff, vous avez cité quelqu'un de violent avec un couteau, où va-t-il ? La question est posée mais personne n'a la réponse ; il n'y a pas de réponse. Mais ce serait bien plus grave si on décidait de mal légiférer.

Je crois donc qu'il faut légiférer, que l'on a une opportunité rare, qu'il y a un relatif consensus pour le faire, qu'il faut éviter de se dire : « On va normer comme les autres secteurs » parce que ce serait la mauvaise approche, qu'il faut accompagner le secteur. Il faudra donc aller dans chaque maison, expliquer, donner du temps, donner des périodes transitoires et resserrer la vis petit à petit. Cela va vous demander - et c'est un point qui n'a pas été évoqué mais fondamental - de renforcer vos services d'inspection. Si vous n'avez pas un service d'inspection fourni par le Gouvernement en termes de moyens budgétaires adéquats, je retire aussi ma proposition, parce que cela ne marchera pas. Vous avez besoin de personnel, est-ce 10, 20 ou 30 personnes ? Je rien sais rien, c'est à vous à le dire et vous devez le dire ; vous avez besoin d'un minimum de personnel pour accompagner ces structures.

Un dernier point sur le diplôme. M. Blanche est, au départ, quelqu'un qui n'a pas de diplôme pour la fonction ; il a le grand mérite, mais c'est une exception, d'avoir suivi des cours du soir d'éducateur, si je ne m'abuse, d'avoir obtenu le diplôme, spontanément, personne ne lui a demandé. Vous avez raison de dire que cela peut être aussi un autre diplôme, mais il faut un diplôme. J'ajouterais que l'on doit peut-être aussi valoriser les acquis de l'expérience. J'ai des structures propres dans un autre domaine, j'ai l'un ou l'autre directeur qui n'a aucun diplôme mais qui a appris dans son parcours professionnel et qui est bien plus compétent que d'autres directeurs diplômés. Cette valorisation-là doit pouvoir être, à mon avis, reconnue mais pas un blanc-seing. Celui qui n'a pas de diplôme qui demande à ce qu'on valorise son expérience, eh bien, il faudra qu'il se présente, qu'il explique, qu'il passe éventuellement des examens. Je ne serais pas pour imposer, à de bons gestionnaires, un parcours universitaire d'une manière ou d'une autre ou du secondaire supérieur, si ce n'est pas adéquat. J'en resterai là, à ce stade-ci, mais ce sont plus des réactions que des questions à proprement parler.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Baudine.

**Mme Baudine,** Administratrice générale de l'AViQ. - J'ai envie d'amener quelques précisions. Quand on a réfléchi à la réglementation par rapport aux services non agréés, c'est clair que nous l'avons fait en dehors de ce qui existe déjà qui pourrait être renforcé, s'il y avait des moyens budgétaires plus importants. Je ne dis pas qu'il faut créer de nouvelles structures et que c'est la panacée. Pour moi, c'est peut-être un chaînon manquant, en disant qu'il y a des gens qui n'ont pas envie de se retrouver dans les structures, certains qui viennent dans les structures « pirates » simplement parce qu'ils ne veulent pas autre chose mais attention, ne jetons pas le bébé, il y a toute une série de structures qui existent et qui sont nécessaires. Je crois qu'on n'a probablement pas assez de services d'initiatives d'habitations protégées, sûrement pas assez de services d'accompagnement. Ici, je voyais plus les services « pirates » comme un logement avec un minimum d'accompagnement. Donc, quelque chose de résiduaire par rapport aux maisons de soins psychiatriques, initiatives d'habitations protégées ou d'autres services communautaires.

Je ne dis pas qu'il faut subventionner ceux-ci sans avoir pensé le refinancement global du secteur. C'est pour cela que j'avais commencé, en disant à Mme la Ministre : « Il est bien évident que si vous voulez nous donner plus de services agréés, nous serons totalement d'accord ». Je le vois donc plus de façon résiduaire.

Si on dit que l'on donne du subventionnement ici, alors il faut commencer à réfléchir aussi en disant : « Dans le paysage global des structures d'accueil actuelles des personnes en difficultés sociales, où les situe-t-on ? ». Il ne faudrait pas que ces services-là deviennent des services où l'on mette tout le monde parce que, finalement, on va recevoir un subventionnement et donc, on va faire une structure et on est repartis dans la même problématique.

Vous disiez que sans subventionnement, ce n'est pas possible mais je pense que M. Blanche le fait. J'étais allée à un repas...

*(Réaction de M. Drèze)*

Alors, dans ce cas-là, gardons les structures que l'on a. Je n'arrive pas à comprendre. Je suis allée visiter une structure Eben-Ezer à Tertre qui est une structure qui a une trentaine de personnes, qui est vraiment extraordinaire. C'est vraiment un bon pirate. Des parents m'avaient dit : « Vous devez le visiter, c'est vraiment un bon pirate ». Je suis donc allée à une soirée, je suis allée voir de bons pirates, effectivement, il y a des personnes avec autisme, des personnes avec des problématiques de santé mentale, un public très varié. Chacun a une chambre individuelle, une cuisine commune pour ceux qui voulaient, des activités à l'extérieur, médecin à l'extérieur. C'était donc faisable. Le gestionnaire a une trentaine de personnes, il m'a dit : « Avec ce que je demande aux gens, j'ai en réalité deux équivalents temps plein », mais il faisait le travail de réseautage, c'est tout. Et la nuit, les gens dorment, parce que ce ne sont pas des personnes qui ont besoin d'un accompagnement de nuit, comme on trouverait en maisons de soins psychiatriques ou dans des services d'accueil et d'hébergement chez nous.

Soyons donc attentifs à ne pas recréer ce qui existe déjà, sinon, pour moi, cela ne sert à rien ; ce n'est qu'un système de plus et c'est un peu contradictoire avec ce qu'on a dit ce midi. Simplifions, simplifions.

**M. Drèze** (cdH). - Il y a 3 000 personnes pour qui on n'a pas de place. Mme la Ministre et le Gouvernement n'ont pas le budget pour augmenter par cinq le budget actuel, c'est le point de départ.

Deuxièmement, comme il y a un grand manque de places, certaines structures agréées ont la capacité de se spécialiser et de choisir parfois des publics un peu moins difficiles. Parfois, j'essaie de mettre des nuances. Dans les SHNA, on ramasse tout le reste. Elles aussi se spécialisent ; dans les SHNA, certaines ont des publics plus faciles et d'autres des publics très difficiles.

Je suis allé à Vottem - c'est par hasard mais l'image est forte - juste en face du centre fermé de Vottem pour les réfugiés. Une structure qui était à Liège et quand l'étau s'est resserré à Liège, parce que leur bâtiment était insalubre, ils sont allés à Vottem, ils ont construit un nouveau bâtiment remarquable. Ce sont tous des cas extrêmement lourds qui ne savent même pas, vous m'entendez bien, s'asseoir sur une chaise. Ils sont donc par terre mais avec de l'encadrement. Croyez-vous que c'est facile à gérer et qu'il suffit de... ? Je vous parle à vous mais je parle à l'ensemble de la commission. Croyez-vous qu'on sait faire un travail social sans aucune aide extérieure, que l'on sait tout régler en interne ? Ils règlent beaucoup en interne.

*(Réaction de Mme Baudine)*

Elles sont exclues des hôpitaux psychiatriques, Madame Baudine.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ.

- Effectivement, c'est la problématique du Psy 107 qui dit que les gens doivent sortir de l'hôpital psychiatrique. On n'a pas prévu de période transitoire.

**M. Drèze** (cdH). - C'est la réalité.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ.

- Ce n'est pas pour autant que nous devons dire : « Puisque c'est comme cela, on va permettre... ».

**M. Drèze** (cdH). - Qui doit s'en occuper ? La France ? On va envoyer nos Belges en France ? Ils sont plus malins que nous.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ.

- Je vous ferai remarquer que les Français paient et cela fait de l'emploi en Wallonie. N'oublions quand même pas que cela fait autant d'emplois que de personnes handicapées accueillies.

**M. Drèze** (cdH). - Vous comprenez mon propos.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ.

- Bien sûr. Ce que je veux dire, c'est qu'il faut faire attention. Ce n'est pas parce que l'on manque de place qu'on ne doit pas se dire, à un moment donné, qu'il faudrait créer trois, quatre ou cinq structures pour accueillir des personnes aussi lourdement handicapées ou avec problématiques psychiatriques. Cela vaut la peine. Pour moi, il ne faut pas se dire qu'on n'a pas les moyens, donc on va régler des services non agréés et on va permettre cela. Il faut pouvoir dire à un moment donné qu'il nous manque deux ou trois services, deux ou trois maisons de soins psychiatriques, cela oui, parce que ces personnes ont droit à cela. Et garder les structures.

Pour moi, les structures non agréées, donc transformées en structures agréées pour un public qui est plus un public capable quand même, qui a besoin d'un filet de sécurité mais qui est quand même capable d'autonomie. Les personnes dont vous parlez, pour moi, elles n'ont pas leur place dans un service comme cela ; elles ont leur place dans un service d'accueil et d'hébergement chez nous, dans une maison de soins psychiatriques ou dans ces structures de double diagnostic comme on en a, parce que ce sont des personnes qui ont besoin d'un encadrement important qui ne sera pas prévu dans les SHNA, même transformées, et en plus avec un personnel qui a besoin d'être en formation continuée et dans des systèmes d'intervision. Le travail est tellement lourd que si l'on ne prévoit pas des interventions avec les hôpitaux et entre personnes cautionnées par ce genre de métier, ils ne tiendront pas. C'est beaucoup trop lourd. Et vraiment, dans les conventions nominatives, on trouve des places dans des services « double diagnostic » qui font un travail remarquable mais, objectivement, je ne sais pas comment ils tiennent toute leur vie à faire ce travail. M. Feys pourrait certainement en parler mieux que moi,

ce sont des gens qui sont vraiment dans des conditions de travail où ils sont contents quand ils arrivent à arracher un jour un sourire d'une personne. Ne croyons pas que les SHNA vont s'occuper de cela, surtout pas. Ces personnes doivent rester dans les structures plus lourdes, des structures avec un encadrement plus lourd. Il faut que les SHNA transformées soient des lieux de vie pour des personnes avec un minimum d'autonomie et que l'on travaille en réseau. Ce qui, à mon avis, est quelque chose pour un public mixte, qui n'a pas nécessairement envie de se retrouver avec un projet de vie comme on en impose dans le handicap et la santé mentale, mais simplement qui ont besoin de pouvoir vivre. Donc, attention.

**M. Drèze** (cdH). - Dans votre vision, vous assumez le fait qu'il restera alors de vraies maisons pirates avec ceux qui ne rentrent pas dans les structures que vous avez en tête.

**Mme Baudine**, Administratrice générale de l'AViQ. - Dans nos visions, on fera ce que l'on fait déjà depuis plusieurs années. Je crois qu'il y a eu du budget « cas prioritaires » qui a été dégagé. Chaque année, on dégage du budget supplémentaire.

Il est vrai que l'on aimerait en avoir plus pour pouvoir placer plus facilement les personnes dans des structures, mais les cas les plus lourds sont pris en charge comme cela. Ceux-là, ils en ont besoin, ils y ont droit et l'on doit faire en sorte, la société doit faire en sorte, que cela soit possible.

Ne les mettons pas dans les SHNA. Cela ne va pas. C'est mauvais pour eux, c'est mauvais pour le personnel, c'est mauvais pour tout le monde.

C'est mon avis personnel, en tout cas, mais c'est un peu ambitieux.

**Mme la Présidente**. - Chers collègues, le débat est particulièrement intéressant, mais on a beaucoup de personnes que l'on a auditionnées. Ce serait peut-être bien de pouvoir diversifier les questions, du moins les prises de parole, sans vouloir couper une discussion très intéressante - loin de là -, mais c'est pour pouvoir permettre à tout un chacun de s'exprimer.

Monsieur Drèze, vous avez peut-être d'autres interventions par rapport à d'autres personnes ou puis-je céder la parole aux collègues ? C'est vous qui choisissez.

*(Réaction de M. Drèze)*

Y a-t-il des demandes d'intervention, d'abord, de la part des collègues ? J'imagine que oui.

La parole est à Mme Tillieux.

**Mme Tillieux** (PS). - Oui, bien sûr qu'il y a des interventions.

Tout d'abord, je voudrais remercier tous ceux qui ont pris la parole au cours de cette après-midi. Les exposés étaient tous extrêmement riches et parfois très précis. Cela alimente donc très bien la réflexion.

Ce que nous en retenons, c'est qu'il y a énormément d'interrogations. La première étant que quant à ce fameux cadastre - 46, 50, bref on ne sait jamais combien de personnes exactement ; on nous dit 3 000, mais cela ce n'est pas vraiment vérifié non plus - la difficulté de cerner à qui on s'adresse. À partir du moment où l'on aura bien cerné le public cible, indubitablement, il rentrera dans une des institutions agréées ou qui pourraient, demain, être agréées, le cas échéant, si des moyens complémentaires y étaient octroyés.

Jusqu'à aujourd'hui, je pense que la vraie question, plutôt qu'un texte qui met des mots sur des questions d'encadrement, est la question des moyens. Je crois que l'on est tous d'accord sur ce point, que l'on devrait pouvoir tirer vers le haut toutes les structures pour qu'elles puissent bénéficier du personnel nécessaire et adéquat et que la solution intelligente que l'on trouve aujourd'hui est, évidemment, de faire fonctionner en réseau et d'aller chercher les ressources là où elles se trouvent.

C'est ce qui était expliqué tout à l'heure, me semble-t-il.

Mais, arriver avec un texte qui encadre sans, derrière, pour octroyer les moyens nécessaires en termes humains, matériels, parfois même en termes d'infrastructure, évidemment, on aura complètement loupé l'objectif.

J'ai une question qui est aussi fondamentale : ici, il semble que l'on veuille créer un cadre pour agréer des structures light, des structures un peu fourre-tout. Elles visent un public très large, des personnes en difficulté sociale - terme un peu pudique pour dire les personnes avec des troubles de santé mentale, des doubles diagnostics avec des situations de handicap ou parfois même, simplement l'âge et toutes les difficultés de vie que ces personnes ont pu rencontrer.

On semble vouloir faire un texte pour alléger les normes. Il faut qu'il y en ait, mais pas de trop, parce que lorsque l'on en met de trop, cela coûte cher. C'est un petit peu cela que j'entends ici autour de la table.

Quelle est alors la cohérence avec la volonté ministérielle de vouloir imposer un texte avec des normes beaucoup plus strictes pour l'accueil des personnes handicapées françaises dans les structures agréées, mais non subventionnées ? À la fois, d'un côté, pour les personnes handicapées françaises, on va renforcer les normes. On ne peut pas non plus prévoir de budget pour cela, mais on va les renforcer.

D'autre part, on va les abaisser, les revoir à la baisse

D'autre part, on va les abaisser, les revoir à la baisse pour les personnes qui, chez nous, rencontrent des difficultés d'ordre social, sans vraiment définir le terme.

Je pense qu'il y a une contradiction dans la législation aujourd'hui sur la volonté recherchée par ces deux textes.

Je crois donc qu'il faudra construire un peu plus de cohérence dans le cheminement qui est le nôtre sur cette réflexion. J'ai bien peur que la proposition de texte qui est sur la table aujourd'hui soit un peu l'arbre qui cache la forêt de cette précarité psychosociale qui est une vraie réalité. Il ne faut pas la cacher. Je ne voudrais pas que l'on se trompe d'objectif et surtout que l'on loupe notre volonté d'essayer d'héberger, d'accueillir ces personnes avec un maximum de dignité, malgré les moyens qui nous manquent toujours pour cela.

J'ai beaucoup apprécié l'analyse détaillée réalisée par la Fédération des CPAS sur toute une série de questions très techniques, sur la territorialité, notamment. C'est quelque chose qui n'est pas non plus en notre capacité, en notre compétence, sur la question qui était posée pour revoir la loi de 1965.

Sur la question de la participation financière, je pense aussi qu'il faut pouvoir limiter ou, en tout cas, contrôler. Il y avait des propositions sur la table qui ont été faites en termes de contrôle. Pourquoi ne pas imaginer quelque chose un peu dans le style des maisons de repos ? À tout le moins, je crois que l'on doit vraiment aller plus loin. Je crois que c'est une réalité pour éviter la marchandisation des services.

Je suis d'accord avec vous, Monsieur Drèze. Ce n'est pas parce que l'on est dans un système commercial que c'est nécessairement mauvais. Par contre, il faut, là aussi, essayer de cadrer et de contrôler. Pour cela, on revient à la question de départ : quels sont les moyens qui sont octroyés ? Pourquoi cadrerait-on au niveau commercial sans avoir en retour un financement ? Que donne le pouvoir public par rapport au fait que le commercial, le privé, lui, se plie à des règles, à des normes et quoi en retour ?

Il faut vraiment avoir cette réflexion d'équilibre. Je pense que lorsque l'on construit quelque chose, il faut toujours essayer de le faire de manière équilibrée.

Une réflexion qui m'a également beaucoup interpellée, c'est sur le projet individuel des personnes. J'aimais bien l'expression qui avait été utilisée de s'interroger sur la capacité de la personne à adhérer à son propre projet de vie. Je crois que c'est quelque chose de fondamental. Lorsque l'on construit une législation, il faut aussi réfléchir sur le public auquel on s'adresse, sur un maximum d'autonomie lorsqu'il y en a et de pouvoir la rendre à la personne.

J'aimerais que l'on avance un peu sur la question des publics cibles, de mieux les définir. Je crois que c'étaient aussi des questions dans les diapositives.

Sur la question de la marchandisation de la mission, bien entendu. Je crois que les pouvoirs publics doivent avoir la main et doivent pouvoir contrôler. Mais, qu'en est-il du retour ?

Plus fondamentalement, il faut inévitablement essayer de faire en sorte que ces institutions - que l'on utilise le terme « pirate » ou pas, peu importe -, demain, si elles le souhaitent, si elles veulent être normées et cadrées, s'inscrivent dans un schéma qui leur permettent d'intégrer les institutions qui sont reconnues, agréées et pour lesquelles demain, on essaiera de déployer des moyens complémentaires.

Selon moi, c'est la réflexion que l'on doit avoir jusqu'à présent. Ce texte doit donc encore être amélioré à la lumière des exposés que nous avons entendus aujourd'hui.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Durenne.

**Mme Durenne (MR).** - Je voulais également remercier les différents orateurs de cet après-midi pour les exposés, comme mes collègues l'ont dit, très enrichissants, très passionnants sur une problématique qui interpelle vraiment et qui pose encore pas mal de questions, comme ma collègue, Mme Tillieux, le disait, qui sont en suspens.

Aujourd'hui, c'est une matière que je « découvre » et je me suis récemment penchée sur la problématique.

Je pense qu'il faut légiférer. Pour cela, je suis tout à fait d'accord. Je suis d'accord avec un texte qui part d'une bonne intention. Mais, comme je l'ai dit, pas mal de questions restent en suspens. Il y a également le cadre budgétaire, cela, il n'y a rien à faire, c'est là, c'est présent et on ne peut donc l'oublier.

Je pense qu'il faut vraiment venir avec des propositions les plus adéquates possible.

Pour ma part, j'aimerais digérer un tout petit peu, relire un peu vraiment tous les exposés de cette après-midi parce que c'est une matière qui est également complexe, malgré tout, qui est très interpellante.

J'avais simplement deux petites questions. On parlait en début d'exposé, cette après-midi, de deux états des lieux, sur la liste exhaustive des services en Wallonie et sur l'état des lieux des logements.

J'aurais donc voulu savoir, Madame la Ministre, où nous en étions. Y a-t-il déjà eu une ébauche, un début de travail sur cet état des lieux des logements, sur cette liste exhaustive ?

*(Réactions d'une intervenante)*

Oui, oui et du logement.

C'était la première question. C'est vrai qu'il y a un sujet très complexe. On a parlé également de responsabilité, c'est Mme Baudine, du bouigmeestre. C'est une responsabilité énorme. J'attends donc également d'avoir l'avis qui a été demandé au bourgmestre de Crisnée. Là, je m'adresse à Mme la Présidente qui nous fera...

*(Réaction d'une intervenante)*

**Mme la Présidente.** - On l'aura dans la semaine, c'est ce qui nous a été dit.

**Mme Durenne (MR).** - C'est important également puisque cela a quand même été souligné à plusieurs reprises ici dans cette commission.

J'ai également entendu - je ne sais plus quel orateur - que l'on avait cité le nom de M. Nicolas Bernard, qui vient de la Faculté de droit de Saint-Louis, sur la responsabilité sur les services qui perdent leur agrément. Cela aurait pu aussi être vraiment très intéressant d'entendre ce monsieur, mais comme je le dis, c'est un sujet très vaste avec énormément de questions. Je pense donc que l'on peut recommencer toute une série d'auditions qui seront aussi enrichissantes que celles que nous avons entendues aujourd'hui.

C'est donc pour cela, je pense, qu'il faut prendre le temps, se poser et pouvoir relire tout ce qui a été dit aujourd'hui avant de légiférer.

**M. le Président.** - La parole est à Mme Lecomte.

**Mme Lecomte (MR).** - Je vais être très courte, Madame la Présidente. À mon tour, je remercie l'ensemble des intervenants. C'était effectivement très riche.

On a un peu l'impression que l'on tend un petit peu vers ce qui est en place, déjà, vis-à-vis des maisons d'enfants privées et des maisons des résidences services agréées mais pas subventionnées.

Sauf que pour celles-ci - les maisons d'enfants privées et les résidences services -, ils demandent un prix de pension ou, en tout cas, des honoraires bien plus élevés. Ils peuvent, ils les ont, ils les reçoivent.

J'ai entendu le témoignage du gérant de la Villa blanche. Lorsque Fon voit, effectivement, le prix d'hébergement, ce n'est pas possible.

L'agrément, bien sûr, mais il faut avoir à ce moment-là les moyens de mettre cet agrément-là en place et manifestement, ce n'est pas le cas.

Je pense que c'est vrai que Fon devrait tendre vers la même situation mais avez-vous effectivement les moyens de mettre en œuvre cet agrément ? C'est toute la question, me semble-t-il.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Blanche.

**M. Blanche,** Directeur du centre d'hébergement «La Villa blanche». - Il est clair que j'ai respecté pendant plusieurs années l'arrêté communal qui encadrait nos types de structures. Maintenant, si l'idée est de monter en qualité, là, il est évident que nous avons besoin de subsides.

Le type d'encadrement que l'on nous demandait à l'époque était possible, mais aujourd'hui, le type de bénéficiaire que l'on nous oriente devient de plus en plus difficile à gérer. Si je veux augmenter la qualité d'encadrement, c'est clair que quelque part, il y aura un problème de financement.

Maintenant, je dois quand même dire que c'est assez simple d'aller vérifier. La Villa blanche est une société commerciale qui fait également des bénéfices, au risque de choquer. Mais, c'est le cas.

Maintenant, les investissements sont consentis régulièrement. On parlait de bâtiment. Les bâtiments ne sont vraiment pas simples. Vous avez parlé d'implantations dans d'anciennes maisons de repos, c'est notre cas. En ville, pourquoi ? Parce que c'est aussi très agréable pour les bénéficiaires.

Nous avons affaire à des bénéficiaires qui ont besoin d'une vie sociale qu'ils rencontrent en étant en plein cœur du quartier du Longdoz pour parler à ceux qui connaissent un peu Liège.

Mais, il est clair que les sous sont là et font partie de la problématique.

**Mme Baudine,** Administratrice générale de l'AViQ.

- Juste une petite précision : il y a déjà une réglementation pour les services agréés non subventionnés qui prévoit un encadrement d'un pour quatre en gros.

Si l'échevin voulait se mettre en ordre, il pourrait le faire mais, là, effectivement, pour une maison de 80, cela voudrait dire 20 équivalents temps plein et il en a 14.

**Mme la Présidente.** - La parole est à Mme Tillieux.

**Mme Tillieux (PS).** - Une question pratique : le PowerPoint qui nous a été proposé pour l'AViQ est différent de la présentation que nous avons eue. Est-ce que nous pouvons obtenir la présentation qui a été faite en commission ?

**Mme la Présidente.** - Elle est envoyée à l'instant.

**Mme Baudine,** Administratrice générale de l'AViQ.

- On ne l'a transmis que ce midi.

**Mme la Présidente.** - C'est envoyé à l'instant, vous allez pouvoir en disposer sur la plateforme.

Chers collègues, y a-t-il d'autres demandes d'interventions ?

La parole est à Mme la Ministre Greoli.

**Mme Greoli**, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative. - Pour l'instant, on est sur un chemin, je pense, pour arriver à avoir un texte.

Pour être d'abord très claire, je pense qu'effectivement, il faut légiférer.

Deuxième chose sur laquelle je veux être très claire, c'est qu'il n'est pas question de légiférer en manière telle que ce modèle soit demain un refuge pour que d'autres types d'accueil se réfugient dans ce sous- modèle - lorsque je dis sous-modèle, je vais expliquer ce que j'appelle par cela et je ne souhaite pas que quelqu'un le prenne mal - et que ce serait une manière d'échapper aux réglementations, une manière d'échapper à l'encadrement, une manière d'échapper à la qualité.

Il est donc très clair que dans ma volonté politique, la réglementation doit être une réglementation résiduelle, c'est-à-dire qui vient lorsque les institutions ne peuvent pas relever d'une autre réglementation du CWAS.

Pour moi, je suis bien clair, il faut d'abord affecter tour moyen supplémentaire au financement, au subventionnement de ceux qui sont ailleurs dans le CWAS.

Par conséquent, comme on le fait depuis de nombreuses années, non seulement dans le cadre de plan de construction, de moyens de construction, cela fait deux ou trois ans que l'on mobilise les réserves par exemple de l'ancienne AWIPH pour faire des plans de construction de nouvelles institutions d'accueil de personnes handicapées.

On a renforcé fortement les budgets pour les cas prioritaires, et cetera. Cette démarche doit se poursuivre. Elle est pour moi la démarche première.

De la même manière, on doit avoir, pour tout ce qui relève de la santé mentale et en particulier des services de santé mentale, une réflexion, dans le cadre du transfert de compétence, sur la meilleure manière à la fois de les subventionner, à la fois de simplifier leur vie parce que pour avoir, comme certains d'entre vous, un passé fédéral, il y a une lourdeur administrative dans ce type de prise en charge qui fait qu'il y a une déperdition d'énergie par rapport aux moyens à mettre dans le réseau et dans le terrain.

Voilà donc des chantiers qui me paraissent être des chantiers qui je ne compte pas négliger au profit de celui-ci. Pour cela, je veux être très claire.

Pour moi, pour celui-ci, on doit avancer, on doit légiférer pour pouvoir permettre premièrement un encadrement et surtout de pouvoir aller visiter, inspecter les lieux et pouvoir donc faire prendre à ceux de qui cela relève en responsabilité - c'est-à-dire aux bourgmestres - la fermeture de certains lieux.

Nous n'avons évidemment pas, ici, cette après- midi, des représentants de lieux à fermer. Mais, en attendant, il y a des lieux à fermer.

Par contre, je ne suis pas d'accord, je ne permettrai pas que l'on passe par cette porte résiduelle pour couvrir des projets qui relèveraient d'autres types de législation.

Par ailleurs, puisque cela revient évidemment, vous comprendrez que ma priorité politique est d'abord de renforcer les moyens pour ce qui est agréé, subventionné et donc de renforcer les places là où c'est nécessaire. Si, après cela, il devait rester des moyens, on pourrait alors envisager une couverture de subvention.

Ce n'est pas parce qu'il y aura agrément qu'il y aura subvention. Je ne ferme pas la porte à la subvention ; je dis simplement que, pour moi, donner des subventions serait mettre le doigt dans un engrenage, privilégier un type d'accueil qui, à mon sens, doit être résiduel.

Pourquoi j'estime qu'il doit venir en queue dans le CWAS S ? C'est parce qu'il prend - et j'en suis bien consciente - un certain nombre de cas et, en particulier, de cas en difficulté sociale et de santé mentale. C'est la raison pour laquelle il doit venir quasiment de manière transversale aux différentes matières et non dans une matière qui relève du handicap ou dans une matière qui relève de la santé mentale, ou encore dans une matière qui relève de l'action sociale en tant que telle. D'où l'intérêt de ce positionnement dans le CWASS.

Ce sera peut-être plus difficile à lire, mais peu importe que cela le soit si, au moins, cela ne vient pas perturber ce que nous avons construit les uns et les autres - chacun à son tour, lorsqu'il était en responsabilité - c'est-à-dire une professionnalisation, une sécurisation et une qualité de l'accueil en santé mentale dans le handicap et dans les autres types d'action sociale. C'est une forme de hiérarchie - et pas des normes - dans le cadre de cette problématique. Cela n'empêche qu'il est grand temps de légiférer, de pouvoir inspecter, de prendre ses responsabilités pour fermer quand c'est nécessaire.

**Mme la Présidente.** - La parole est à M. Drèze.

**M. Drèze** (cdH). - Je voudrais juste demander à M. Blanche s'il peut nous dire brièvement - il l'a déjà fait en partie - quelles sont les missions qu'il sait extermaliser et qu'il est parfois obligé d'extermaliser. Par exemple, les soins médicaux, vous les extermalisez. Et quelles sont les missions pour lesquelles c'est un peu plus difficile ? Par exemple sur l'accompagnement social, je n'ai pas la réponse. C'est une question ouverte.

Est-ce quelque chose de facile ou de difficile ? Y a-t-il du répondant ou non à ce niveau ou au niveau d'autres missions externalisées ?

**M. Blanche**, Directeur du centre d'hébergement « La Villa blanche ». - C'est une question assez difficile, dans le sens où externaliser des soins à domicile, c'est assez simple puisqu'il y a des propositions qui viennent de partout. Trouver un médecin, cela devient déjà beaucoup plus compliqué parce que les médecins traitants ne sont pas forcément demandeurs ou preneurs. C'est une population qui pose problème, qui demande des visites régulières. Certains bénéficiaires, s'ils le pouvaient, verraient un médecin tous les jours, matin et soir. Cela pourrait les rassurer.

En termes d'accompagnement social, ce n'est pas évident non plus, dans le sens où la plupart des services sont débordés. Ils sont tous à la peine, ils courent tous après le temps, derrière les sous. C'est extrêmement compliqué d'orienter un bénéficiaire vers un centre de jour. Les listes d'attente sont énormes. Les exigences d'entrée sont colossales. Un bénéficiaire qui, après un certain temps et un certain travail, peut postuler et prétendre à une habitation protégée va avoir un délai de 6 à 12 mois pour obtenir son habitation protégée. Ce n'est pas sans poser problème. La personne qui doit se projeter dans une semaine, c'est déjà difficile ; dans un mois, c'est plus compliqué ; dans six mois à un an, c'est quasi impossible. Ce n'est vraiment pas facile de travailler en réseau.

Maintenant, ce n'est pas parce que ce n'est pas facile que c'est impossible. On a quand même la chance d'avoir de bons contacts avec le CPAS de Liège, notamment, avec quelques centres d'activités de jour. On a un bon répondant de la part surtout des services sociaux qui nous ont présenté la personne. On sait avoir un feedback et un échange bien souvent. Même si la personne n'est plus hospitalisée, on peut encore trouver un soutien auprès du psychiatre, le cas échéant, auprès de l'assistant social qui nous a présenté le bénéficiaire. Mais ce n'est pas évident. On voit vraiment que tout le secteur est saturé. Ai-je répondu à votre question ?

**Mme la Présidente**. - Merci, Monsieur Blanche.

Y a-t-il d'autres demandes d'interventions ? Je n'en vois pas. Je vous propose de pouvoir terminer nos travaux ici, remercier, au nom de tous les membres de cette commission, les personnes qui sont venues témoigner de leur expérience, qui ont eu la patience d'attendre nos travaux et qui nous ont témoigné avec beaucoup de passion leur métier et leur travail. Merci à vous pour vos témoignages et merci à vous, chers collègues, pour avoir participé à ces auditions. Nul doute que nous reviendrons sur le sujet très prochainement. On a entendu mes collègues s'exprimer de la sorte. Merci à vous, passez une bonne soirée.

*Confiance au président et au rapporteur*

**Mme la Présidente**. - La confiance est accordée, à l'unanimité des membres, à la présidente et à la rapporteuse pour l'élaboration du rapport.