



Commission Wallonne de la Famille

Rapport d'activités 2010

Secrétariat permanent du Conseil wallon
de l'Action sociale et de la Santé

Version finale adoptée le 8 avril 2011



Plan du rapport

I.	CADRE GENERAL	3
	1. Missions	3
	2. Composition	3
II.	BILAN DES ACTIVITES	5
	1. Calendrier des réunions	5
	2. Participation	5
	3. Activités 2010	8
	3.1 Cadre administratif	8
	3.2 Remise d'avis	8
	3.3 Collaboration	8
	3.4 Collaboration avec la DGO5	9
	3.5 Participation au CWASS	9
	3.6 Initiative CWF : choix de projet transversal	10
	3.7 Projet transversal 2010	12
	A. Les modes de financement	12
	B. Les pistes de réflexion - recommandations	18
III.	CONCLUSIONS	20

1. Missions

Le décret - cadre du 6 novembre 2008 portant rationalisation de la fonction consultative pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution (art. 55) précise les missions de la Commission wallonne de la Famille :

"Art. 55: La Commission wallonne de la Famille a, en ce qui concerne les matières visées par l'article 5, §1^{er}, II, 1° de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles:

1° une mission générale, qui consiste à remettre des avis et/ou des rapports au Conseil wallon de l'action sociale et de la santé en ce qui concerne les missions de ce dernier visées à l'article 38, 1° à 4°, afin d'alimenter sa réflexion dans le cadre de l'exercice de ses missions;

2° une mission d'expertise, qui consiste à remettre, en adéquation par rapport aux orientations générales définies par le Conseil wallon de l'action sociale et de la santé, un avis technique au Gouvernement dans les matières qu'il détermine".

Cette réforme est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2009.

2. Composition

Installée le 15 juillet 2009, elle est composée de représentants des :

- espaces - rencontres (ER);
- centres de planning et de consultation familiale et conjugale (CPF);
- services d'aide aux familles et aux personnes âgées (SAFPA);
- organisations représentatives des travailleurs;
- bénéficiaires des services et institutions.

Présidente :

- Madame Liliane DEL CUL

Vices-Présidents :

- Madame Anne BOURTEMBOURG
- Monsieur Etienne LEROY

Membres :

a. en qualité de représentants actifs en matière d'"Espaces-Rencontres" :

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
Monsieur Etienne LEROY	Madame Anne SPITALS
Monsieur Patrick ANTOINE	Monsieur Tanguy AUSPERT
Madame Fabiola FRIPPIAT	Madame Marie-Elisabeth JEZERSKI

b. en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale, présentés par les fédérations de centres visées à l'article

33 décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale :

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
Madame Claudine MOUVET	Monsieur Nicolas MENSCHAERT
Madame Anne BOURTEMBOURG	Madame Patricia VANDERVLIES
Madame Evelyne DEWOLF	Madame Stephanie ANDRE
Madame Liliane DEL CUL	Monsieur Patrick SOLAU

c. en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées répartis de la façon suivante :

- trois représentants du secteur privé:

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
Madame Marie-Claire SEPULCHRE	Madame Sylviane BADARD
Monsieur Pierre DILLE	Madame Séverine LEBEGGE
Monsieur Pierre SMEETS	Madame Isabelle VANHORICK

- deux représentants du secteur public:

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
Monsieur Jean-Marc ROMBEAUX	Madame Fabienne SIMON
Madame Anita GANCWAJCH	Monsieur Marc PARMENTIER

d. en qualité de représentants des organisations représentatives des travailleurs:

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
Monsieur Christian GENTGEN	Madame Catherine BOEL
Madame Isabelle LALOY	Madame Françoise DUFRASNE

e. en qualité de représentant des bénéficiaires des services et institutions visés aux 1° à 3°, proposé par une fédération ou association représentative des bénéficiaires.

MEMBRE EFFECTIF	MEMBRE SUPPLEANT
Madame Miroye KIZAMIE	Monsieur Marc ELOIN



Madame Miroye KIZAMIE ainsi que Monsieur Pierre Smiets ont démissionné en date du 1^{er} septembre 2009.

Les décisions sont attendues en matière de/d' :

- enregistrement des démissions,
- gestion ou organisation des remplacements des membres démissionnaires.



II. BILAN DES ACTIVITES 2011

1. Calendrier des réunions

La Commission wallonne de la Famille s'est réunie neuf fois en 2010:

- le 08 janvier 2010
- le 12 février 2010
- le 12 mars 2010
- le 07 mai 2010
- le 11 juin 2010
- le 09 juillet 2010
- le 10 septembre 2010
- le 08 octobre 2010
- le 26 novembre 2010



 Annexe 1 reprend les ordres du jour des séances 2010.

2. Participation

- le 08 janvier 2010

7 membres étaient présents:

- 1 en qualité de représentant actif en matière d'Espaces-Rencontres;
- 2 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;

- le 12 février 2010

10 membres étaient présents:

- 1 en qualité de représentant actif en matière d'Espaces-Rencontres;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **le 12 mars 2010**

9 membres étaient présents:

- 1 en qualité de représentant actif en matière d'Espaces-Rencontres;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 3 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 07 mai 2010**

12 membres étaient présents:

- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'Espaces-Rencontres;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 5 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 11 juin 2010**

9 membres étaient présents:

- 1 en qualité de représentant actif en matière d'Espaces-Rencontres;
- 3 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 09 juillet 2010**

8 membres étaient présents:

- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'Espaces-Rencontres;
- 3 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 10 septembre 2010**

11 membres étaient présents:

- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'Espaces-Rencontres;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 08 octobre 2010**

10 membres étaient présents:

- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'Espaces-Rencontres;
- 3 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

▪ **Le 26 novembre 2010**

8 membres étaient présents:

- 1 en qualité de représentants actifs en matière d'Espaces-Rencontres;
- 4 en qualité de représentants actifs en matière de planning et de consultation familiale et conjugale;
- 2 en qualité de représentants actifs en matière d'aide aux familles et aux personnes âgées;
- 1 en qualité de représentant des organisations représentatives des travailleurs.

3. Activités 2010

3.1. Cadre administratif

Dans le respect de la logique d'harmonisation des règlements d'ordre intérieur préconisée par le CWASS¹, le projet de celui de la Commission a été modifié lors de la séance du 9 juillet 2010.

Les adaptations sont reprises ci après :

- l'article 8 - 2^{ème} § relative à la note de minorité signée par ses auteurs à savoir au moins un cinquième des membres effectifs ou suppléants remplaçant les effectifs,
- l'article 8 - 9^{ème} § : ajout de président "de séance";
- l'article 17: ajout d'un second §: le rapport annuel reprend en annexe la liste des présences des membres de la commission, leur absence excusée éventuelle ou leur absence.

3.2. Remise d'avis

La CWF n'a pas été sollicitée en 2010 pour des remises d'avis.

La dernière demande date de 2009. Elle concernait le Plan de Simplification Administrative et d'e-Gouvernement 2010-2014 (11 décembre 2009).

3.3. Collaboration avec le Cabinet de la Ministre de tutelle

Une rencontre avec les deux Chefs de Cabinet adjoints, Messieurs M. XHROUET et S. CLOSSEN de Madame E. TILLIEUX, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances a eu lieu le 07 mai 2010.

La Commission a présenté les travaux menés depuis son installation et plus particulièrement le processus mis en place pour définir le thème d'un premier projet transversal.

Les représentants de la Ministre ont présenté les priorités pour les secteurs de la CWF.

¹ Conseil Wallon de l'Action Sociale et de la Santé

3.4. Collaboration avec la DGO5

a) Madame S. MARIQUE, Directrice générale de la DGO5 a assuré une présentation très complète de la Direction générale de l'Action sociale, de la Santé et des Pouvoirs locaux (DGO5) lors de la séance du 10 septembre 2010.

b) Des représentants de la DGO5 participent à chaque réunion :

- de janvier à septembre 2010 : monsieur A. LECLERCQ, Direction de la Famille,
- d'octobre à décembre 2010 : Madame B. Bouton, Inspectrice Générale, accompagnée en fonction des ordres du jour par Madame M-N GOVERS et Monsieur J-M SCHIERES.

c) Le secrétariat est systématiquement assuré par Madame C. DANIS.

3.5. Participation au CWASS

Les membres désignés pour représenter la Commission wallonne de la Famille au sein du CWASS sont repris ci après :

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
▪ Madame Liliane DEL CUL	▪ Madame Isabelle VANHORICK
▪ Monsieur Pierre DILLE	▪ Madame Isabelle LALOY
▪ Monsieur Christian GENTGEN	▪ Madame Evelyne DE WOLF
▪ Madame Marie-Claire SEPULCHRE	▪ Madame Anne BOURTEMBOURG
▪ Monsieur Etienne LEROY	▪ Monsieur Nicolas MENSCHAERT

Les représentants de la CWF ont participé à la séance inaugurale et aux réunions du CWASS :

- 20 avril 2010 (Bureau) ;
- 27 avril 2010 ;
- 15 juin 2010 (Bureau) ;
- 15 septembre 2010;
- 30 novembre 2010.

Dans un souci de cohérence et de transparence avec la CWF, les représentants au CWASS, dans le respect des contraintes « temps », préparent les réunions et en assurent les suivis.


Les ordres du jour et les procès verbaux mettent en exergue :

- d'une part, les travaux préparatoires (en fonction des éléments préparatoires mis à disposition) et
- d'autre part, le feed back assuré en CWF et suivi.

3.6. Initiative CWF : Choix de projet transversal

Pour dégager des pistes de travail communes, la Commission a trouvé utile - au départ de la présentation respective des secteurs - d'inventorier les préoccupations actuelles et communes qui avaient du SENS par rapport aux services assurés aux usagers.

Après les avoir identifiées, elles ont été énoncées, dans une logique de travail constructive.

Elles ont été classifiées  **Annexe 2**, sous cinq angles d'approche et formulées sous forme d'actions positives ➤ sources potentielles de réflexion.

Angle d'approche 1 : Les usagers

- Mieux connaître le profil des usagers/des situations.
- Veiller à l'accessibilité financière des services.
- Optimiser l'accessibilité en terme de proximité.
- Adapter les services en fonction de l'évolution des besoins, des modèles familiaux et culturels ; au constat de précarisation des conditions sociales ainsi qu'à l'isolement (rupture sociale - absence de lien social) des personnes.
- Evaluer la Q² perçue par les usagers.

Angle d'approche 2 : Les personnels

- Souligner la problématique des temps partiels imposés et/ou volontaires.
- Mettre en exergue la difficulté de recrutement.
- Traiter de l'attractivité des métiers /des emplois.
- Evaluer l'application des accords du non marchand 2007-2009.
- Professionnaliser les métiers (formation continue).
- Reconnaître la fonction du coordinateur / de direction.
- Disposer d'un cadastre complet de l'emploi.
- Lutter contre la concurrence intra service (dispositif des titres-services - spécificité pour les SAFPA).

² Qualité

Angle d'approche 3 : Les services

- Ajuster - veiller à l'adéquation offre/demande.
- Evaluer - actualiser en fonction les normes d'agrément et /ou les normes de programmation.
- Entretien des relations constructives avec l'Administration RW.
- Evaluer les modes de financement au vu de leur complexité, diversité et instabilité - En fonction, les actualiser.
- Prévoir des financements notamment en matière d'infrastructure.
- Rechercher la cohérence des Politiques fonctionnelles et de l'emploi.

Angle d'approche 4 : L'administration W

- Veiller à la cohérence entre les différents dispositifs légaux (Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé)
- Contrôler les cadres législatifs et réglementaires.
- Expliciter le cadre de référence ainsi que les procédures ➤ évolution du métier de l'inspection et de l'administration.
- Viser la simplification administrative.
- Maximaliser l'informatisation.
- Rechercher la cohérence entre les différents mécanismes de subsidiarité.
- Optimiser les relations et les articulations entre les différentes administrations.

Angle d'approche 5 : L'environnement social et économique

- Analyser et évaluer les impacts de :
 - l'évolution démographique,
 - l'évolution de l'état de santé (données socio sanitaires),
 - la situation économique et du chômage,
 - l'évolution des autres secteurs du non marchand,
 - l'évolution des cadres législatifs,
 - la concurrence et la marchandisation des services,
 - les Politiques Européennes, Fédérales, Communautaires, Régionales, Provinciales et Communes,
 - la Déclaration de Politique Régionale.
- Anticiper les conséquences (tiret précédent) sur l'offre de services : nature et organisation.
- Définir et activer la dynamique de travail en réseau entre les :
 - secteurs intra CWF,
 - services de 1ère, 2ème et 3ème lignes intra et extra muros.

Force est de constater que de chacune de ces actions pouvait émerger un potentiel projet transversal.

La technique du vote pondéré a permis de mettre en exergue, parmi les sujets précisés ci avant ceux définis comme prioritaires :

1. le financement,
2. l'accessibilité financière,
3. la simplification administrative,
4. l'ajustement Offre/Demande,
5. les normes/les programmations,
6. l'évaluation de la Qualité perçue par les usagers,
7. les mécanismes de subsidiation,
8. l'attractivité des métiers/des emplois.

La thématique « Evaluer les modes de financement au vu de leurs complexité, diversité et instabilité » **a été privilégiée.**



Principe de travail

**ANALYSER NOS DIFFERENTS MODES DE FINANCEMENT
POUR DEGAGER ENSEMBLE DES IDEES COMMUNES**

3.7. Projet transversal 2010

A. LES MODES DE FINANCEMENT : APPROCHE GLOBALE

Le choix de la thématique ayant été défini, la Commission a adopté une méthodologie de travail qui comportait quatre étapes :

Etape 1: la description des modes de financement des ER - CPF et SAFPA,

Etape 2: l'identification des forces et faiblesses respectives,

Etape 3: l'analyse comparative,

Etape 4: les axes d'amélioration : formulation de pistes de réflexion et de recommandations.

Les débats ont été initiés en mars 2010 et se sont clôturés en février 2011 (8 réunions).

Chaque étape est, ci après, commentée.

1. La description comparative des modes de financement

La lecture des textes légaux d'application pour chaque secteur a permis de dresser un bilan comparatif.

Par souci de cohérence³, la présentation se structure sous l'angle :

- de l'offre de service aux usagers,
- des normes, compositions, encadrements et financements des personnels,
- des normes et des financements des services,
- des relations et attentes vis à vis de l'administration W.

Ce travail a été complété par des informations apportées par l'administration W.

L'analyse est détaillée dans  annexe 3.

2. L'identification des forces et faiblesses

Les représentants des ER - CPF- SAFPA ont, après échanges en Inter fédérations et en intra Commission, souligné les points + et - des dispositifs actuels. La structure de présentation est, bien logiquement, restée similaire.

³ Cf. schéma de base défini pour la présentation des préoccupations  Annexe 2

Angle d'approche : les usagers

Centres de planning et de consultations familiales et conjugales		Services Espaces - Rencontres		Services d'aide aux familles et aux personnes âgées	
PRINCIPES DE BASE (1) PLAFOND MAX DES CONTRIBUTIONS FINANCIERES DES USAGERS (2) COHABITATION AVEC CONVENTION INAMI (2) COHABITATION AVEC AIDES EMPLOI (2) COHABITATION SUBVENTION FACULTATIVE		PRINCIPES DE BASE (1) DEFINITION DU CADRE D'INTERVENTION : TIERS (2) PLAFOND MAX DES CONTRIBUTIONS FINANCIERES DES USAGERS		PRINCIPES DE BASE (1) DEFINITION CADRE D'INTERVENTION par Travailleur social (prestations AF) et SERVICES (priorités) (2) DEFINITION DE LIMITES D'INTERVENTION AF (3) REGLES DE BAREMISATION DES CONTRIBUTIONS USAGERS (4) COHABITATION AVEC AUTRES CADRES REGLEMENTAIRES (4) COHABITATION AVEC AIDES EMPLOI (4) COHABITATION SUBVENTION FACULTATIVE	
Centres de planning et de consultations familiales et conjugales		Services Espaces - Rencontres		Services d'aide aux familles et aux personnes âgées	
+	-	+	-	+	-
(1) Information des tarifs par affichage	(1) Plafond de la contribution usagers inadapté pour la médiation familiale		(2) Risque d'inéquité	(2) Introduction des besoins d'aide de l'aidant	
(2) Adaptation de l'offre de services	(2) Complexité de gestion			(2) Reconnaissance du patient palliatif	
					(2) Règles en matière de dérogation d'intensité des heures AF
				(3) Mesure de soutien à l'accessibilité 0.40€ (3) Contributions à taux progressif adaptées au contexte économique car liées aux ressources réduites des charges déductibles	(3) Actualisation du barème nécessaire (3) Pas de subvention de compensation lorsque la contribution de l'utilisateur est faible. (3) Enquête sur les revenus très « inquisitrice » (3) Mode de calcul de la contribution complexe
				(4) Adaptation de l'offre de services	(4) Complexité de gestion Divergence de règles d'attribution Potentialité de concurrence

Indicateurs d'informations relatives aux usagers et activités développées

Centres de planning et de consultations familiales et conjugales

Nombre de nouveaux et d'anciens consultants.

Nombre de consultations :

- d'accueil,
- sociales,
- médicales,
- juridiques,
- psychologiques,
- conseiller conjugal,
- sexologiques.

Nombre et heures d'animations.

Nombre et heures d'activités de sensibilisation.

Nombre d'IVG⁴.

Nombre de réunions pluridisciplinaires.

Services Espaces - Rencontres

Nombre de dossiers.

Dossier = une décision administrative ou judiciaire ou une convention entre parties, ayant suscité de la part du service au moins une démarche vers une personne externe à celui-ci et dont on peut trouver la relation écrite au dossier.

Services d'aide aux familles et aux personnes âgées

Nombre d'heures famille, de réunion et de formation des AF.

Nombre de bénéficiaires (nouveaux - en gestion).

Nouveaux cas et ensemble des cas - répartition selon le fondement de la demande.

Nouveaux cas - rythme d'intervention au départ de la prise en charge.

Répartition des nouveaux cas selon l'origine de la demande

Répartition des demandes annulées et refusées /orientées et acceptées par profil public (PA - PH - adultes avec enfants /monoparentale - et familles).

Répartition des aides refusées/ fin d'intervention par initiateur du refus et motif.

Répartition des cas pris en charge par âge et autonomie.

Répartition des cas pris en charge par ancienneté (durée de suivi)

Nombre total de prestations et temps moyen par prestation.

⁴ Interruption volontaire de grossesse.

Angle d'approche : les personnels

Centres de planning et de consultations familiales et conjugales		Services Espaces - Rencontres		Services d'aide aux familles et aux personnes âgées	
PRINCIPES DE BASE (1)FINANCEMENT DU VOLUME EMPLOI (salarié) FIXE PAR CATEGORIE AVEC DEFINITION PROFIL FORMATION (2)FINANCEMENT VOLUME HEURE (convention entreprise Prestataires indépendants) FIXE PAR CATEGORIE		PRINCIPE DE BASE (1) FINANCEMENT DU VOLUME EMPLOI (salarié) FIXE PAR CATEGORIE AVEC DEFINITION PROFIL DE FORMATION		PRINCIPES DE BASE (1)FINANCEMENT HEURES PRESTEES AF (2)RECONNAISSANCE ANCIENNETE AF (3)FINANCEMENT FORFAIT ENCADREMENT ADM ET SOCIALSUR BASE ACTIVITE AF (4)INTEGRATION DES POSTES 1ERE LIGNE AIDE EMPLOI POUR COMPLEMENT FINANCEMENT	
+	-	+	-	+	-
(1)Couverture salariale du volume emploi fixé par catégorie	(1)Limite de la reconnaissance de l'ancienneté -	(1) Couverture salariale du volume emploi fixé par catégorie	(1)Limite de la reconnaissance ancienneté à 6 ans	(3)Existence de normes encadrement	(3)Réflexion à mener pour les normes encadrement social et adm
(1) (2) Equipe pluridisciplinaire	(1)Volume d'heures financées sur base hebdomadaire et non annuelle	(1)Equipe pluridisciplinaire	(1)Au vu de la spécificité du secteur (prestations ++ mercredi après midi et samedi) recours max à des temps partiels	(1) (4) Existence de statut AF et GAD	(4)Mobilité entre le métier GAD et AF entravée du fait du financement des GAD via des postes APE et pas par le contingent.
	(1)Problème de recrutement difficile(anc + temps partiel)		(1)Problème de recrutement difficile (effets conjoints anc +temps partiel		Attractivité du métier AF et GAD
	(1) Ecart en coût salarial et subvention			(2)Reconnaissance ancienneté de l'AF	(2)Réduction de l'intervention complémentaire pour les AF à partir de 8 ans et + (2)Absence de financement de l'échelon +26 ans.
	(1)Pas de complément financier pour la fonction de coordination		(1)Pas de complément financier pour la fonction de coordination		(3)Pas de reconnaissance financière d'une fonction de direction
	(1)Pas de financement spécifique pour une fonction administrative		Limitation budgétaire des heures inconfortables alors qu'une grande partie des prestations se fait à ce moment	(1)(3)Règles en matière de formation continue + couverture financière + risque de sanction	
	Accords non marchand - jours de congé Modalité de compensation financière inadaptée -pour les petites équipes		Accords non marchand - jours de congé Modalité de Compensation financière inadaptée car petites équipes	Financement des accords non marchand dans le cadre réglementaire	
	Accords non marchand - heures inconfortables : à évaluer		Au vu de la spécificité du secteur (prestations ++	Intervention dans les frais de déplacement en	Intervention partielle Pas d'intervention si utilisation de transport en

			mercredi après midi et samedi) à évaluer	voiture	commun, moto ou vélo.
--	--	--	--	---------	-----------------------

Angle d'approche : les services

Centres de planning et de consultations familiales et conjugales		Services Espaces - Rencontres		Services d'aide aux familles et aux personnes âgées	
PRINCIPES DE BASE		PRINCIPES DE BASE		PRINCIPES DE BASE	
(1)CATEGORISATION EN FONCTION DES ACTIVITES (2)ENVELOPPE FORFAITAIRE FRAIS DE FONCTIONNEMENT FIXE PAR CATEGORIE (3)CINQ INDICATEURS D'ÉVAL. ACTIVITES		(1)CATEGORISATION EN FONCTION DES ACTIVITES (2)ENVELOPPE FORFAITAIRE FRAIS DE FONCTIONNEMENTFIXE PAR CATEGORIE (3) UN INDICATEUR D'ÉVAL. ACTIVITES		(1)CONTINGEMENT HEURES AF (2)FINANCEMENT HEURES PRESTES AF (3)FINANCEMENT FORFAIT ENCADREMENT SUR BASE ACTIVITE AF (4)INTEGRATION DES POSTES 1ERE LIGNE AUTRE MODE DE FINANCEMENT (5) DEUX INDICATEURS D'ÉVAL. ACTIVITES	
+	-	+	-	+	-
(1)Budget connu		(1)Budget connu		(1)Contingent connu	
(1)Catégorisation permet évolution du secteur sans pénaliser les CPF entre eux	(1)Certains paliers pour la catégorisation sont trop importants (1)Risque de course à la Quantité et pas à la qualité	(1)Catégorisation permet évolution du secteur sans pénaliser les SER entre eux	(1)Paliers pour la catégorisation trop importants (idéal par 25 dossiers + 0.25 ETP) (1)Risque de course à la Quantité et pas à la qualité		
(2)Possibilité de basculements entre les enveloppes	(2)Complexité dans l'application des basculements	(2)Possibilités de basculement entre les enveloppes			
	(2)Définition de l'admissibilité des dépenses - limite de certaines dépenses - absence de prise en compte certaines dépenses (ex : achat locaux)		3)Définition de l'admissibilité des dépenses - limite de certaines dépenses -absence de prise en compte certaines dépenses (ex : achat locaux)		(2)(3)Absence de subsidence de fonctionnement Pas de couverture financière pour les besoins en infrastructure
	(2)Lourdeur dans la gestion administrative pour le dossier financier)	(3)Indicateur évaluation activités adapté. Définition des dossiers nouveaux, ouverts et dormants bien explicités.			
	(3)Complexité dans la gestion administrative pour l'évaluation activités + impact sur relations avec adm W		(2)Lourdeur dans la gestion administrative du dossier financier		
	(3)Besoin de transparence et de précision pour la tenue des dossiers eval activités et dossier financier			Mécanisme d'avances provisionnelles	Financement insuffisant. Recours à des soutiens financiers communaux, provinciaux et/ou mutualistes
	Recours à d'autres subv pour ↗ offre de services ➤ lourdeur et incohérence Insécurité de certains autres modes de financement				Recours à d'autres subv pour ↗ offre de services ➤ lourdeur + incohérence & différences de règles en matière de formation

Il convient au lecteur de se référer aux angles d'approche précédents.

B. LES PISTES DE REFEXION - RECOMMANDATIONS

Faisant suite à l'étape de diagnostic comparatif des forces & faiblesses, la Commission a examiné les perspectives possibles visant à :

- pallier /ajuster les points négatifs,
- renforcer les points positifs.

La démarche entreprise s'inscrit dans une logique d'amélioration continue de la Q.

Au 31 décembre 2010, deux recommandations ont fait consensus. Les travaux se poursuivront en 2011.

B.1. Recommandation 1.

Objet : les indicateurs d'activités

La Commission souligne la nécessité de disposer de statistiques fiables en matière de profil de publics cibles, d'activités développées et ce dans un objectif:

- d'adaptation des services à l'évolution des besoins,
- d'amélioration des pratiques.

Elle suggère:

- l'analyse de la pertinence des données enregistrées et leur exploitation actuelle,
- le remplacement des informations non exploitées/non exploitables par une collecte de données fiables, pertinentes, utiles et mesurables adaptées à la spécificité de chaque secteur,
- la consultation des secteurs pour définir en consensus les indicateurs ainsi que leur utilisation (pourquoi, par qui et pour qui ?),
- des techniques - simplifiées et informatisées - pour l'enregistrement, la transmission et le traitement des données.

B.2. Recommandation 2.

Objet : la Q de service aux usagers

La commission met l'accent sur :

- le respect du droit des usagers à l'information préalable avant la mise en place du service, ce qui implique dans le cadre de la thématique abordée (financement) la transparence des tarifs appliqués et /ou de la contribution financière réclamée.

Pour atteindre cet objectif, il convient de privilégier :

- une définition de règles simples pour déterminer la contribution.
 - une modalité de calcul sur base de critères objectifs.
- l'accessibilité financière au service et la nécessité de pouvoir prendre en compte :
- les situations sociales → l'obligation de trouver - dans le respect du point précédent - des indicateurs simples et objectifs ;
 - le nombre, la fréquence et l'intensité des interventions nécessaires pour répondre aux besoins objectivés (à différencier des attentes des patients/bénéficiaires):
 - la pertinence de définir un cadre de référence commun aux services et spécifiques à la nature de l'activité/secteur ;
 - l'utilité d'une grille d'évaluation, d'un outil de référence.
- l'accès au service : une diversité de règles est constatée en matière de « limite » à l'offre (ex : le contingent, les programmations, le financement du volume emploi...). Ce point illustre la nécessité de disposer de statistiques pertinentes (cf. recommandation 1.) et en lien d'exploiter les données sociales , sanitaires, économiques et démographiques recensées entre autre par l'Observatoire Wallon de la Santé,
- le droit à la Qualité⁵ du service/ de la prestation et le besoin d'évaluer la qualité perçue par l'utilisateur.
Le processus d'évaluation de la satisfaction doit prendre en compte de certaines spécificités des services dont :
- les interventions sous contrainte,
 - les contraintes inhérentes au cadre réglementaire sur le service rendu.

La pertinence de la démarche soutenue par la Commission implique son intégration dans un projet global de recherche de la Q.

La mesure de la Q perçue par les usagers ainsi que la gestion des plaintes doivent s'inscrire dans le cadre de l'amélioration des pratiques et pas dans le sens « d'une cotation sanction et/ou d'un palmarès !» des services.

Cette logique de travail est essentielle puisque les acteurs recherchent - au travers du processus - la mise en place d'actions d'ajustement en regard des points faibles identifiés :

- la définition des usagers visés ;
- la contribution active des services et des usagers dans la définition des indicateurs (pertinence) à évaluer ; dans la méthodologie de collecte des informations (fiable - réaliste) ainsi que dans le traitement , l'utilisation et la diffusion des données collectées ;
- une adéquation à la spécificité de chaque service ;
- la définition de la Q requise (en référence aux soins infirmiers) et/ou conçue à mettre en lien avec la Q servie.

⁵ Qualité = Q



III. CONCLUSION

La Commission wallonne de la Famille estime avoir répondu, en 2010, à l'ensemble des missions qui ont été dévolues par le Gouvernement wallon.

La Commission tient à remercier les membres du personnel de la Direction de la Famille de la DG05 pour sa collaboration.



Annexe 1 : Ordre du jour des réunions

▪ Réunion du 08 janvier 2010

1. Approbation du PV de la réunion du 11 décembre 2009;
2. Plan de simplification administrative et d'e-Gouvernement 2010 - 2014: Avis remis;
3. Présentation de la Ligue des Familles;
4. Projets transversaux: premières pistes de réflexion.

▪ Réunion du 12 février 2010

1. Approbation du PV de la réunion du 11 décembre 2009 et du PV de la réunion du 8 janvier 2010;
2. Composition du CWASS;
3. Projets transversaux: poursuite des travaux (cf. schéma en annexe);
4. Divers

▪ Réunion du 12 mars 2010

1. Approbation du PV de la réunion du 12 février 2010;
2. Projets transversaux: poursuite des travaux - Analyse des résultats du vote pondéré;
3. Divers.

▪ Réunion du 07 mai 2010

1. Approbation du PV de la réunion du 12 mars 2010;
2. Projets transversaux:
 - analyse des documents préparés par la Direction de la Famille de la DG05 (ces documents sont didactiques et n'ont pas la vocation à présenter de manière exhaustive toutes les subtilités réglementaires);
 - identification des points forts et des points faibles par secteur de son/ses mode(s) de financement.
3. Rapport des réunions préparatoire et inaugurale du CWASS;
4. Rapport d'activités 2009: finalisation;
5. Divers.



▪ **Réunion du 11 juin 2010**

1. Approbation du PV de la réunion du 7 mai 2010;
2. Projets transversaux - Suite:
 - analyse du mode de financement des Services agréés d'Aide aux Familles et aux Personnes âgées;
 - identification des points forts et des points faibles par secteur de son/ses mode(s) de financement.
3. Divers.

▪ **Réunion du 09 juillet 2010**

1. Approbation du PV de la réunion du 11 juin 2010.
1. CWASS - Information et préparation:
 - Rapport de la réunion du Bureau du CWASS du 15 juin 2010;
 - Calendrier et ordre du jour du CWASS.
3. ROI de la Commission wallonne de la Famille: modifications (p. 4 et p. 8) et approbation.
4. Projets transversaux - Suite:
 - analyse du mode de financement des Services agréés d'Aide aux Familles et aux Personnes âgées;
 - identification des points forts et des points faibles par secteur de son/ses mode(s) de financement.
5. Divers

▪ **Réunion du 10 septembre 2010**

1. Approbation du PV de la réunion du 9 juillet 2010;
2. Présentation de la DGO5 et de ses projets par Mme Sylvie MARIQUE, Directrice générale;
3. CWASS - Information et préparation:
 - Ordre du jour de la réunion du 15 septembre 2010.
4. Projets transversaux - Suite:
 - Financement des secteurs - Analyse comparative (cf. note).
5. Divers.

▪ **Réunion du 08 octobre 2010**

1. Approbation du PV de la réunion du 10 septembre 2010;
2. Projets transversaux - Suite: Financement des secteurs - Analyse comparative;
3. Divers

▪ **Réunion du 26 novembre 2010**

1. Approbation du PV de la réunion du 8 octobre 2010;
2. Cour des Comptes: information;
3. Analyse comparative des financements : poursuite des travaux;
4. CWASS : préparation de la séance du 30 novembre 2010;
5. Calendrier 2011;
6. Divers

